

# LE SFIDE DELL'AIUTO

Assistenti sociali  
nel quotidiano dell'immigrazione

a cura di  
Chiara Pattaro,  
Daniele Nigris

POLITICHE  
E SERVIZI  
SOCIALI

**FrancoAngeli**

OPEN  ACCESS



Il presente volume è pubblicato in open access, ossia il file dell'intero lavoro è liberamente scaricabile dalla piattaforma **FrancoAngeli Open Access** (<http://bit.ly/francoangeli-oa>).

**FrancoAngeli Open Access** è la piattaforma per pubblicare articoli e monografie, rispettando gli standard etici e qualitativi e la messa a disposizione dei contenuti ad accesso aperto. Oltre a garantire il deposito nei maggiori archivi e repository internazionali OA, la sua integrazione con tutto il ricco catalogo di riviste e collane FrancoAngeli massimizza la visibilità, favorisce facilità di ricerca per l'utente e possibilità di impatto per l'autore.

Per saperne di più:

[http://www.francoangeli.it/come\\_publicare/publicare\\_19.asp](http://www.francoangeli.it/come_publicare/publicare_19.asp)

I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: [www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it) e iscriversi nella home page al servizio "Informatemi" per ricevere via e-mail le segnalazioni delle novità.

# LE SFIDE DELL'AIUTO

Assistenti sociali  
nel quotidiano dell'immigrazione

a cura di  
Chiara Pattaro,  
Daniele Nigris

POLITICHE  
E SERVIZI  
SOCIALI

**FrancoAngeli**  
OPEN  ACCESS

La pubblicazione di questo volume è stata possibile grazie al contributo del progetto PRAT bando 2015 dal titolo “(Ri)pensare la professione in una società in mutamento: l’assistente sociale di fronte alla sfida delle migrazioni” dell’Università degli Studi di Padova – Dipartimento di Scienze Politiche, Giuridiche e Studi Internazionali SPGI (prot. CPDA150419).

Copyright © 2018 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

L’opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d’autore ed è pubblicata in versione digitale con licenza *Creative Commons Attribuzione-Non Commerciale-Non opere derivate 3.0 Italia* (CC-BY-NC-ND 3.0 IT)

*L’Utente nel momento in cui effettua il download dell’opera accetta tutte le condizioni della licenza d’uso dell’opera previste e comunicate sul sito*  
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/it/legalcode>

# Indice

<b>Introduzione. Le sfide delle migrazioni, le sfide dell'aiuto</b> , di <i>Chiara Pattaro e Daniele Nigris</i>	pag.	7
<b>I parte</b>		
<b>1. Il precario “Noi”. Discorso razziale e identità italiana</b> , di <i>Daniele Nigris</i>	»	19
<b>2. Politiche di welfare e immigrazione nel contesto europeo: problemi e prospettive per l'intervento sociale</b> , di <i>Andrea M. Maccarini</i>	»	41
<b>3. Caratteristiche e specificità del policy frame italiano: una riflessione introduttiva</b> , di <i>Martina Visentin</i>	»	55
<b>II parte</b>		
<b>4. Servizio sociale e immigrazione. Una panoramica delle ricerche</b> , di <i>Chiara Pattaro</i>	»	73
<b>5. Il disegno della ricerca: approccio comparativo e analisi delle interviste</b> , di <i>Daniele Nigris</i>	»	87
<b>6. Professione: assistente sociale</b> , di <i>Barbara Segatto</i>	»	99
<b>7. L'assistente sociale nei servizi di base. Quali criticità?</b> , di <i>Anna Zannoni</i>	»	119
<b>8. Gli utenti immigrati incontrano l'assistente sociale: richieste, aspettative, relazioni</b> , di <i>Nicoletta Pavesi</i>	»	139

<b>9. Le reti informali e formali nel percorso di aiuto</b> , di <i>Daria Panebianco</i>	»	163
<b>10. Questioni di genere. Quale genere di questioni?</b> , di <i>Anna Dal Ben</i>	»	185
<b>11. Mandato professionale e mandato istituzionale alla prova dell'immigrazione</b> , di <i>Franca Bonin</i>	»	207
<b>12. Molto lontani, incredibilmente vicini. La relazione tra assistenti sociali e utenti immigrati</b> , di <i>Chiara Pattaro</i>	»	219
<b>13. La mediazione culturale: dall'emergenza alla confusione normativa</b> , di <i>Daniele Nigris</i>	»	239
<b>14. Le sfide dell'aiuto. Proposte operative e fabbisogni formativi</b> , di <i>Chiara Pattaro</i>	»	249
<b>Notizie sugli Autori</b>	»	277

## 8. *Gli utenti immigrati incontrano l'assistente sociale: richieste, aspettative, relazioni*

di Nicoletta Pavese

### 1. Introduzione

Il lavoro sociale con gli immigrati ha rappresentato una sfida per il servizio sociale già agli albori della professione e un significativo tema di riflessione, che ancora oggi interpella i professionisti. Infatti, già Mary Richmond, una delle pioniere del servizio sociale professionale, dedicò esattamente un secolo fa un intero capitolo di *Social Diagnosis* proprio all'intervento sociale con le famiglie immigrate. In esso sottolineò con grande evidenza il doppio rischio che potevano correre i professionisti nel lavoro con utenti stranieri: ricondurli, in quanto rappresentanti di una certa nazionalità, a delle categorie predefinite e cristallizzate, oppure «ignorare le loro caratteristiche nazionali e razziali, tentando così di applicare loro gli stessi criteri di valutazione che utilizzerebbe con i propri connazionali» (1917, p. 382). Per questo motivo la Richmond suggeriva da una parte di tenere conto del contesto di provenienza, ricostruendo la storia, la cultura, gli usi e i costumi di una certa nazione, e dall'altra, ricordando che «prima di tutto sono esseri umani» (p. 386), di personalizzare la relazione, ricostruendo la storia individuale, non soltanto relativamente al percorso migratorio recente, ma anche rispetto al tempo di attesa e di preparazione di esso nel Paese d'origine.

Molta riflessione è stata fatta su questo tempo, soprattutto nei Paesi anglosassoni. In Italia tale riflessione appare invece meno organica, ma comunque centrale per i professionisti coinvolti.

Occorre infatti che il servizio sociale si approcci al lavoro con gli utenti immigrati con uno sguardo capace di coglierne le molteplici sfaccettature, evitando di appiattirsi sui fenomeni eclatanti o sugli stereotipi, sapendone cogliere invece le specificità sia rispetto all'utenza italiana, sia rispetto alle diverse provenienze e storie.

## 2. Un'invasione di stranieri?

A partire da questi presupposti, appare anzitutto opportuno comprendere chi sono gli utenti stranieri che si rivolgono ai servizi sociali degli enti locali: sono persone sole o appartengono a nuclei familiari? Sono giovani o anziani? E ancora, sono più numerosi rispetto agli italiani oppure no?

Un primo tema emerso dalle interviste analizzate riguarda proprio la proporzione fra utenti italiani e stranieri. Su di esso non è stato possibile riscontrare un comune sentire degli assistenti sociali intervistati: per taluni vi è infatti una decisa maggioranza di cittadini stranieri, mentre per altri c'è un sostanziale equilibrio quando non una preponderanza di italiani. Non risultano differenze significative tra le regioni considerate<sup>1</sup>, nel senso che non emerge dalle interviste una maggiore presenza di stranieri come utenti dei servizi in una certa regione piuttosto che in un'altra. Peraltro, gli intervistati non fanno esplicito riferimento a dati in loro possesso, tranne in un caso. Curioso come non sia emersa la necessità di comparare le percezioni individuali con i dati, ad esempio, sulla povertà (Istat, 2017a), che ci dicono che la povertà assoluta<sup>2</sup> colpisce il 4,4% delle famiglie di soli italiani, ma il 27,4% delle famiglie miste e il 25,7% delle famiglie di soli stranieri. Se si ragiona invece sulla povertà relativa<sup>3</sup> i dati sono ancora più significativi: a fronte di un 8,5% di famiglie formate da solo italiani, si trovano in questa condizione il 36,1% della famiglie miste e il 31,%% di quelle composte da sole persone straniere. Questa attenzione avrebbe consentito di contestualizzare la percezione individuale e di giustificare soprattutto la posizione di chi ritiene che gli stranieri rappresentino una quota rilevante dei servizi sociali degli enti locali.

---

<sup>1</sup> Sottolineiamo a questo proposito che le sei regioni nelle quali sono state realizzate le interviste ospitano da sole il 72% della popolazione straniera residente in Italia (Lombardia 22,6%, Lazio 13,1%, Emilia Romagna 10,5%, Veneto 9,6%, Piemonte 8,3%, Toscana 7,9%).

<sup>2</sup> «L'incidenza della povertà assoluta è calcolata sulla base di una soglia corrispondente alla spesa mensile minima necessaria per acquisire un paniere di beni e servizi che, nel contesto italiano e per una famiglia con determinate caratteristiche, è considerato essenziale a uno standard di vita minimamente accettabile. Sono classificate come assolutamente povere le famiglie con una spesa mensile pari o inferiore al valore della soglia (che si differenzia per dimensione e composizione per età della famiglia, per ripartizione geografica e per tipo di comune di residenza)» (Istat, 2017a, p. 2).

<sup>3</sup> «La stima dell'incidenza della povertà relativa (percentuale di famiglie e persone povere) viene calcolata sulla base di una soglia convenzionale (linea di povertà), che individua il valore di spesa per consumi al di sotto del quale una famiglia viene definita povera in termini relativi. La soglia di povertà per una famiglia di due componenti è pari alla spesa media mensile pro-capite nel Paese, e nel 2016 è risultata di 1.061,50 euro (+1,0% rispetto al valore della soglia nel 2015, quando era pari a 1.050,95 euro). Le famiglie composte da due persone che hanno una spesa mensile pari o inferiore a tale valore sono classificate come povere. Per famiglie di ampiezza diversa il valore della linea si ottiene applicando un'opportuna scala di equivalenza, che tiene conto delle economie di scala realizzabili all'aumentare del numero di componenti» (Istat, 2017a, p. 8).



Ciò che accomuna le interviste è invece la puntualizzazione della necessità di distinguere fra ambiti di intervento: in alcuni, infatti, vi è una massiccia presenza di stranieri, mentre in altri sono quasi assenti.

È quest'ultimo il caso del settore anziani, dove gli stranieri rappresentano una quota minima delle persone prese in carico:

Per quanto riguarda i servizi rivolti agli anziani ovviamente la maggioranza...sono italiani per ovvi motivi, nel senso che ancora persone straniere anziane non le ho sul territorio, non sono seguite, alcuni rientrano al paese d'origine, alcuni genitori che magari sono arrivati con il ricongiungimento familiare quando l'età diventa elevata tornano al paese d'origine. Molti invece non sono mai neanche arrivati o solo temporaneamente poi sono rientrati... (Int. 54, Veneto, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Effettivamente, facendo riferimento ai dati Istat, risulta che la popolazione straniera con almeno 65 anni rappresenta poco più del 3% della popolazione totale straniera residente nel nostro Paese, mentre in Italia la popolazione di 65 anni e più rappresenta il 23,3% del totale della popolazione (Istat, 2017): è dunque plausibile che siano pochi gli anziani stranieri che si rivolgono ai servizi, anche perché gli ultrasessantacinquenni stranieri incidono solo per poco più dell'1% sul totale della popolazione residente. Secondo gli intervistati, peraltro, vi è poca richiesta di sostegno su questo versante anche per un motivo definito culturale:

Mi è capitato spesso di nuclei stranieri con persone anziane, difficilmente chiedono aiuto per l'assistenza, cercano sempre di mantenerla all'interno dell'ambito familiare, un po' per pudore, un po' per cultura...gli anziani sono molto rispettati in certi contesti e quindi è la famiglia che se ne deve totalmente fare carico. Abbiamo pochissimi utenti anziani in assistenza domiciliare, si conta su una mano. [...] è proprio una modalità di accudimento dell'anziano, della famiglia, del capofamiglia, questo mi è capitato di rilevarlo spesso soprattutto nelle famiglie albanesi. Gli albanesi ce l'hanno molto la cura dell'anziano, anche quelli del Nord Africa. Magari chiamano qua il loro parente anziano perché qua l'assistenza sanitaria è gratuita, invece al loro paese dovrebbero pagare fior fiore di quattrini anche solo per gestire un diabete e se ne occupano in modo, come dire, con abnegazione (Int. 2, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Un altro ambito in cui gli stranieri sono descritti come poco rappresentati è quello della disabilità<sup>4</sup>:

---

<sup>4</sup> Su questo tema occorre ricordare che le regioni italiane hanno una diversa organizzazione dei servizi per la disabilità. In alcune regioni, infatti, essa è demandata completamente alle Asl (o altrimenti denominate), mentre in altre i Comuni mantengono ancora servizi dedicati. È il caso della Lombardia, ad esempio, dove a Milano il Comune tramite il Servizio

Sulla disabilità prevalentemente italiani. Generalmente la disabilità viene... soprattutto salute mentale e Sert, viene molto gestita intrafamiliare (Int. 8, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Mancano dati nazionali sulla presenza in Italia di persone straniere adulte disabili (Fish, 2015): non è dunque possibile sapere se siano effettivamente così poche da rappresentare un'utenza quasi assente, o se invece – come ipotizza l'intervistata citata sopra – vi sia una presa in carico esclusivamente familiare del problema, sia per motivi legati ai riferimenti culturali, che alla scarsa conoscenza dei servizi sia, infine, al timore dello stigma che la disabilità può portare con sé in alcuni contesti.

Anche gli adulti soli sembrano, nella percezione degli intervistati, rappresentare un'utenza poco presente nei servizi, contrariamente a quanto sembra invece essere la narrazione socialmente costruita da certa pubblicistica:

[L'utenza straniera] è sempre una parte marginale [...] parliamo di un 20% [...] parlo di adulti singoli senza bambini, questa è la mia area, quindi sono poco effettivamente e sono poco... (Int. 60, Veneto, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

La tipologia di utenza straniera che maggiormente si rivolge ai servizi è rappresentata dunque per lo più dalle famiglie nucleari in cui sono presenti figli minori:

Io occupandomi di quella fascia di età che le dicevo prima, soprattutto una fascia che vai dai 50 in poi, di persone straniere ne seguono molto poche, a differenza delle colleghe dell'area minori e famiglia che hanno una concentrazione invece molto alta di nuclei familiari di persone straniere. Io vedo più italiani (Int. 11, Lazio, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Del resto, i dati Istat (2017) ci dicono che le famiglie non comunitarie più diffuse in Italia dopo quelle unipersonali (che rappresentano il 42% delle famiglie) sono quelle di coppia con figli (20,7%). Significativo anche il 6,8% di famiglie monogenitoriali. In particolare, le famiglie unipersonali assumono particolare rilievo statistico nelle isole, per la funzione di porta di ingresso dei nuovi flussi che queste rivestono; viceversa le coppie con figli sono più presenti al Nord dove la stabilizzazione dei processi migratori da tempo ha trasformato i percorsi di integrazione dei singoli in percorsi familiari e dove si è concentrata maggiormente la nostra ricerca. Inoltre, risultano maggiormente a rischio di povertà le famiglie giovani, con più di due figli,

---

Sociale Professionale Territoriale offre servizi per le persone con disabilità ([http://www.comune.milano.it/wps/portal/ist/it/servizi/sociale/Servizi\\_interventi\\_sociali/persona\\_disabilita/servizi\\_disabili](http://www.comune.milano.it/wps/portal/ist/it/servizi/sociale/Servizi_interventi_sociali/persona_disabilita/servizi_disabili)).

in cui non sono presenti pensionati: tutte caratteristiche che ritroviamo nella maggior parte delle famiglie nucleari non italiane.

Al di là, inoltre, della fotografia statica delle famiglie immigrate, appare importante per il servizio sociale prestare attenzione al percorso migratorio di ogni famiglia. Come ricorda Ambrosini (2005), infatti, è possibile distinguere differenti dinamiche dei percorsi migratori familiari, che concorrono a determinare diverse opportunità, risorse e rischi in termini di realizzazione personale e familiare: il percorso simultaneo caratterizzato dall'arrivo contemporaneo di entrambi i coniugi, il percorso mono parentale in cui uno solo degli adulti emigra, il percorso del ricongiungimento, il percorso di formazione delle famiglie (intraetniche o interetniche) in Italia. Così come i figli possono essere nati nel Paese d'origine e arrivare in Italia in tenera età o da adolescenti, oppure essere nati in Italia: anche questo determina differenti dinamiche intrafamiliari e di relazione con la comunità e con le istituzioni, differenti problematiche e opportunità.

### 3. Un mix di popoli

Una sezione dell'intervista era dedicata a ricostruire le varie provenienze delle persone in carico ai servizi sociali. Dalle parole degli assistenti sociali emerge una geografia dell'utenza abbastanza eterogenea, sebbene solo in un caso l'intervistato abbia fatto riferimento a dati raccolti e non a ricordi e/o impressioni personali e in un solo altro caso ci si è posti il problema di confrontare l'utenza dei servizi sociali con i dati sulla presenza di stranieri in quel preciso territorio.

In generale la maggior parte di utenti proviene dal Maghreb (Marocco, Tunisia, Egitto), dall'Europa dell'Est (mettendo insieme Paesi UE e non UE: Ucraina, Romania, Albania, Polonia, Russia, Slovenia, Kosovo, Moldavia, Bielorussia) e dall'Africa subsahariana (qui la lista è particolarmente lunga: Somalia, Costa d'Avorio, Congo, Ghana, Nigeria, Guinea, Senegal, Eritrea, Etiopia).

Alcuni intervistati citano anche il continente asiatico: in particolare Pakistan, Bangladesh, India, Afghanistan.

All'interno di questi mondi, spiegano gli intervistati, è possibile riscontrare delle peculiarità che disegnano una specifica geografia degli stranieri in Italia. Anzitutto la migrazione da alcuni Paesi dell'Europa dell'Est è descritta come prevalentemente femminile e legata al fenomeno delle cosiddette badanti (le assistenti familiari), che si rivolgono ai servizi sociali per lo più quando rimangono senza lavoro:

[...] donne di origine o romena, la maggior parte, c'è qualche donna insomma ucraina, che magari fanno le badanti e quando la persona viene a mancare,

insomma si ritrovano in grosse difficoltà economiche non avendo poi una rete familiare qui... o comunque insomma una rete amicale, quindi vengono da noi per chiedere anche degli aiuti, o comunque per essere reinserite in qualche modo nel mondo del lavoro, quindi questo per quanto insomma mi riguarda (Int. 11, Lazio, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Analogamente sembra esserci una specializzazione di immigrazione dall'India, dal Pakistan e dal Bangladesh di persone e famiglie che trovano lavoro nel settore dell'allevamento, e che quindi creano delle *enclave* etniche in alcuni territori a vocazione agricola. Si tratta però in questi casi di una immigrazione ormai consolidata, di famiglie con un progetto migratorio ormai stabilizzato e che accedono ai servizi sociali quasi esclusivamente in caso di perdita del lavoro.

Secondo alcuni intervistati, gli utenti provenienti dal Nord Africa sono invece per lo più maschi soli:

Nord Africa [...] sono maschi, direi che sono maschi principalmente... (Int. 6, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Gli uomini stranieri che insomma arrivano a me direttamente [...] sono soprattutto del Nord Africa quindi del Marocco o della Tunisia, insomma non arrivano da altri paesi (Int. 11, Lazio, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Appare interessante sottolineare come talvolta nelle parole degli operatori si ritrovano alcune delle generalizzazioni tipiche del pensiero comune in merito alla composizione dei migranti, in particolar modo per quanto riguarda il Nord Africa, che spesso viene considerato come un tutt'uno omogeneo. In termini di processi migratori ha invece al suo interno una molteplicità di percorsi: se è vero che, ad esempio, più della metà delle persone immigrate in Italia dall'Egitto sono sole (53,3%), per lo più appunto maschi soli, non così è per il Marocco, che fa registrare un 31% di famiglie unipersonali ma un 29% di famiglie nucleari.

#### 4. Quali richieste?

La risposta alla domanda: *Quali tipi di intervento vengono attivati (casa, lavoro, pratiche burocratiche, etc.)?* ha permesso di ricostruire anzitutto i bisogni esplicitati dagli utenti immigrati.

La popolazione straniera che più si rivolge al servizio sociale di base, come già abbiamo avuto modo di evidenziare, è rappresentata, secondo i nostri intervistati, dalle famiglie con minori.

Le richieste portate da questa popolazione sono prevalentemente di carattere economico, dal contributo per la mensa scolastica, a quello per le utenze, al sostegno economico vero e proprio:

Contributi economici... se in un mese vengono presentate 15 pratiche è possibile che 10 siano di nuclei stranieri (Int. 36, Piemonte, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Le famiglie immigrate, secondo gli intervistati, risentono maggiormente degli eventi critici che possono colpirle nel loro ciclo di vita, anche perché spesso non hanno una rete parentale che possa rappresentare una prima fonte di sostegno anzitutto economico. Inoltre, tra gli immigrati è presente una maggiore precarietà lavorativa, che rende queste famiglie maggiormente esposte a rischi di carattere economico.

Come sottolinea Bertani (2012) le famiglie immigrate presentano un maggiore rischio di esposizione alla povertà per tre ordini di motivi:

- 1) a causa di fattori endogeni: i nuclei sono infatti spesso caratterizzati dalla presenza di (numerose) figli minori e dalla ridotta densità delle reti primarie, cui talvolta (ma non sempre, come avremo modo di esplicitare più avanti) possono supplire, almeno in parte, le reti etniche;
- 2) a causa di fattori esogeni, riferibili a una maggiore precarietà rispetto agli italiani nel mercato del lavoro e nelle condizioni abitative. «Banche dati costruite a partire da indagini sistematiche come quella Eu-Silc sul reddito e le condizioni di vita della popolazione segnalano da tempo una forte sovraesposizione delle famiglie straniere alla deprivazione economica, materiale e abitativa» (Barberis, Boccagni, 2017, p. 59);
- 3) a causa di fattori macro, «connessi alle politiche di regolazione dei flussi migratori che spesso favoriscono processi di esclusione sociale anziché promuovere positivi percorsi di integrazione» (Bertani, 2012, p. 240) che danno origine a una condizione, per molti immigrati, definita di *denizenship*. Con questo termine si intende la situazione di chi, pur regolare sul territorio, non ha pieno accesso ai diritti di cittadinanza (Hammar, 1990) ed è dunque esposto a una maggiore condizione di vulnerabilità.

Risultano invece scarse le richieste di altri tipi di sostegno: psicologico, educativo, di mediazione familiare, eccetera:

Mah, negli ultimi anni devo dire che è aumentata la richiesta del cittadino straniero in difficoltà economica, rispetto alla richiesta di italiani. Gli italiani portano altri tipi di difficoltà, sono più variegati rispetto ai bisogni, quindi ci sono problemi di violenza domestica, conflittualità familiare, abbandono di bambini, invece l'aumento della richiesta di bisogno del cittadino straniero è legata proprio alla fragilità economica (Int. 19, Lazio, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Sarebbe allora opportuno per il servizio sociale professionale approfondire se effettivamente tra le famiglie straniere siano meno presenti bisogni di natura non economica, o se gli adulti non siano in grado di mettere a tema la presenza di questo tipo di problematiche, o se questi vengano sottovalutati o taciuti, o se infine trovino risposte in altre realtà – principalmente informali o del terzo settore – e dunque non giungano al servizio sociale professionale.

## 5. Da molte strade al servizio sociale

La conoscenza dei percorsi che conducono l'utenza, in questo caso straniera, ai servizi offre agli operatori un quadro più completo della situazione degli utenti stessi: per questo motivo una parte dell'intervista ha inteso approfondire attraverso quali attori (individuali o collettivi, formali o informali) gli utenti venivano a conoscenza della possibilità di rivolgersi al servizio sociale e quale fosse la modalità di accesso (chi si presenta al servizio e con quale modalità). Le risposte hanno permesso di ricostruire percorsi differenti, a seconda di alcune caratteristiche degli utenti stessi.

Le persone più integrate, che vivono in Italia da più tempo e dunque hanno sviluppato una migliore conoscenza del sistema di welfare accedono in autonomia ai servizi, sanno a chi rivolgersi, quali percorsi fare, godono di una certa autonomia:

Sono persone che generalmente sono qui da tempo e quindi conoscono, hanno un po' strutturato nel tempo, insomma, dei punti di riferimento e quindi vengono direttamente in qualche modo a chiedere (Int. 11, Lazio, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Nella maggior parte dei casi, tuttavia, è il passaparola tra parenti o conoscenti a fare da veicolo delle informazioni in merito a diversi aspetti dei servizi: dall'indicazione del servizio a cui rivolgersi a fronte di un certo problema, alla presenza di nuove opportunità, all'apertura di bandi, eccetera. In alcuni casi questa attività di passaggio di informazioni è agita dalla rete parentale<sup>5</sup>:

Essendo radicati nel territorio c'è poi il passaparola, il tam tam, per cui succede di fare un colloquio di segretariato sociale con un nucleo familiare, di dare tutta una serie di indicazioni, di informazioni, poi mi arrivano a pioggia i familiari o i parenti di turno... (Int. 55, Veneto, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

---

<sup>5</sup> Sul tema delle reti in senso generale rinviamo ad un ampio approfondimento nel capitolo di Daria Panebianco. Nel presente contributo ci limitiamo ad una riflessione sulle reti informali e alla loro dimensione etnica.

Spesso, però, la rete parentale è assente, e dunque viene sostituita dalla rete etnica:

Secondo me ci sono delle reti fra loro che funzionano molto bene, anche non familiari, c'è molta solidarietà... C'è molta solidarietà, molto gruppo fra di loro, per cui le informazioni glielie trasmettono (Int. 13, Lazio, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Tuttavia, gli assistenti sociali sottolineano che non tutte le etnie hanno la stessa forza nella comunità:

Nell'ambito dove lavoro c'è questa comunità marocchina molto attiva e ne viene uno per aiuti di natura economica e i giorni dopo avevo la fila, c'è un bello scambio. Notavo meno questa cosa tra gli africani. Una buona rete anche tra asiatici... (Int. 27, Lombardia, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Il tema della rete etnica quale risorsa nel percorso migratorio (sin dalla fase della decisione di partire) è ormai un classico della sociologia delle migrazioni: già Thomas scrisse negli anni Venti che «la situazione di un uomo immigrato da poco sarebbe qui di totale disorientamento se egli non trovasse alcuni punti fermi di identità rispetto alla propria vita passata, e li trova proprio tra coloro che appartengono al suo gruppo o alla sua nazionalità e che lo hanno preceduto. Quasi sempre arriva presso amici; spesso sono stati loro a mandargli il biglietto della nave, e sono loro a ospitarlo finché non trova un lavoro e non restituisce il costo del biglietto» (Thomas, 1997, p. 99). È all'interno delle reti che le persone immigrate creano uno scambio di informazioni, beni e servizi che consentono loro di trovare risposte rapide e flessibili alle necessità tanto della vita quotidiana quanto al presentarsi di particolari eventi critici non prevedibili. Poiché in alcuni casi la rete familiare è scarsa, molto meno estesa di quanto non lo fosse nel Paese d'origine, le reti comunitarie etniche rappresentano una sorta di superamento, almeno in parte, di questa carenza. Tuttavia, occorre maneggiare con cura il tema delle reti etniche, evitando di cadere in una facile retorica della “bontà” di tale risorsa. Le caratteristiche della comunità etnica di appartenenza incidono infatti in maniera significativa sulle *chance* di inserimento nel nuovo contesto: quanto più la comunità è interconnessa e coesa, ossia ha sviluppato un buon capitale sociale, tanto più sarà in grado di facilitare i processi di adattamento (Leslie, 1992). Il contatto con una risorsa della comunità rappresenta un ponte con le diverse risorse attraverso l'invio ad altri servizi, l'attività di *advocacy*, la distribuzione di informazioni (Neufeld *et al.*, 2002), l'erogazione di beni e servizi: far parte di una rete coesa consente anche di avere un sostegno significativo nel conoscere e far valere i propri diritti presso le istituzioni. Grant e Wenger (1993) hanno notato tuttavia come un *network* informale piccolo e molto denso possa rappresentare un ostacolo nella ricerca di

sostegni e servizi esterni ad esso: un *network* sociale omogeneo e con vincoli molto stretti come può essere talvolta quello etnico può creare spesso un circolo vizioso di amici e conoscenti che limita l'esposizione a nuove informazioni e risorse. Dunque, come evidenzia Granovetter (1973), un *network* eterogeneo di legami deboli fatto di conoscenti fornisce ponti importanti e risorse in termini di informazioni e di aiuto più che un *network* stretto ed omogeneo. Una ricerca di Pescosolido (1986) sugli immigrati a Taiwan ha rilevato che quando è aumentato il contatto con membri esterni al gruppo etnico è anche aumentata la disponibilità a prendere in considerazione il ricorso a interventi e servizi prima mai tenuti presenti. Barberis e Boccagni (2017) evidenziano la contraddittorietà della "solidarietà etnica" proprio perché, se da una parte può sopperire alla carenza della rete familiare, dall'altra parte può portare con sé due rischi: la chiusura in una rete debole e autoreferenziale che limita (se non impedisce) l'integrazione nella comunità di arrivo; e, «a fronte di condizioni di vita difficili e inospitali, [...] emergere [di] forme di "identità dislocata" o di compensazione, almeno immaginaria, fra i modesti standard di vita in immigrazione e quelli (futuri) nel paese d'origine» (p. 58). Portes (1996, 1998) ha evidenziato che il capitale sociale etnico porta con sé almeno quattro rischi: l'esclusione degli *outsiders*, l'eccesso di pretese rivolte ai membri del gruppo, le limitazioni alla libertà individuale e il livellamento verso il basso delle norme. Questi rischi sono tanto più presenti quanto più le reti sono chiuse e forti, caratterizzate da legami densi.

Le reti migratorie mettono a disposizione delle persone che ne fanno parte un "capitale sociale etnico" (Esser, 2004): dunque si tratta di un capitale sociale specifico che in molti casi risulta meno efficiente del capitale generalizzato, che è invece più flessibile e quindi spendibile in contesti diversi. Il capitale sociale etnico, infatti, manifesta una mancanza o una ridotta presenza di abilità e conoscenze che possano essere impiegate nel nuovo ambiente, nonché dell'impatto di pratiche discriminatorie più o meno esplicite.

Un ulteriore elemento di attenzione è dato dalla tipizzazione delle reti etniche per genere: sebbene la letteratura si sia maggiormente concentrata sullo studio di quelle femminili, è possibile affermare che «si osservano differenze significative tra i network a dominanza maschile, i network a dominanza femminile e i network (di solito più "maturi" in termini di anzianità di insediamento) che presentano una composizione di genere bilanciata, con la formazione di nuclei familiari e seconde generazioni» (Ambrosini, 2006, p. 6).

La nostra ricerca ha messo in luce un aspetto comune non soltanto agli immigrati, ma anche agli autoctoni: la femminilizzazione del ruolo di ponte tra la famiglia e i servizi di welfare:

[...] confrontandomi con le colleghe ho deciso che c'è un elemento che taglia, secondo me, trasversalmente quasi tutte le culture, quasi, e cioè secondo me il ruolo delle donne, questo chi più chi meno. Così come il primo accesso al



servizio per una richiesta viene dalle donne da parte degli italiani, anche tendenzialmente nelle altre etnie. È molto difficile parlare con i mariti, se non con gli indiani, ecco i signori indiani vengono loro, vengono i papà. Poi, quando ci lavori conosci tutta la famiglia e quindi riesci ad interloquire anche con gli uomini, ma tendenzialmente il ruolo di richiesta, qualunque esso sia, che può essere anche la richiesta banalmente di aiuto economico, piuttosto che esenzione a qualche forma di pagamento o buoni mensa, piuttosto che no, universalmente è legato alle donne (Int. 31, Piemonte, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Questo aspetto della femminilizzazione del lavoro di cura, che significa anzitutto traduzione dei bisogni individuali e familiari perché siano comprensibili e in grado di essere soddisfatti dalle istituzioni di welfare, sembra essere costante nel tempo e abbastanza trasversale alle diverse culture: è comune infatti che siano «prevalentemente le donne che diventano i soggetti che gestiscono quasi tutta la gamma dei rapporti informali dentro le reti di solidarietà primaria» (Donati, Di Nicola, 1991, p. 139).

Solo in pochi casi, come testimoniano i nostri intervistati, sono i maschi a presentarsi al servizio sociale, per lo più in quelle situazioni in cui la relazione di coppia è ancora basata su una rigida divisione di ruoli coniugali: i mariti sono i leader strumentali (Parsons, Bales, 1971) e rappresentano il ponte fra interno ed esterno della famiglia, e dunque padroneggiano anche la lingua italiana, mentre le donne hanno esclusivamente un ruolo espressivo, interno alla famiglia:

[...] non per forza sono donne, io vedo anche molti mariti, a volte che vengono il sabato mattina noi siamo aperti, quindi molte volte vedo anche gli uomini. [...] forse del Pakistan più i mariti, perché tendono a tenere le donne più isolate a casa, oppure a volte non sanno proprio l'italiano [...] magari viene il figlio maggiorenne perché magari il papà è via, prende già tutti i documenti, chiede informazioni, si porta la mamma che non sa una parola... (Int. 10, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Un ruolo importante di orientamento è anche quello svolto dagli altri servizi pubblici e da quelli del privato sociale, che rappresentano nodi importanti della rete di sostegno per le persone vulnerabili: molti intervistati citano le organizzazioni di volontariato, la Caritas, gli sportelli per i migranti, i consultori, le scuole, quali importanti soggetti in grado di indirizzare al servizio sociale:

[...] sicuramente vengono inviati dai servizi, per esempio dal consultorio familiare, che è, credo, il servizio che incontra più donne soprattutto straniere e dalla scuola, nel senso che poi attraverso i figli, le insegnanti magari... c'è una collaborazione di ormai da anni di reciproco confronto anche sulle situazioni con la scuola, da Caritas che è molto presente qui sul territorio e che

con lo sportello come dire che c'è due volte al mese, riesce a intercettare moltissime famiglie che magari sono restie a venire al servizio, per cui sì... (Int. 54, Veneto, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Talvolta, soprattutto quando hanno una buona conoscenza della lingua italiana, gli utenti stranieri si presentano da soli al servizio, altre volte si presentano accompagnati:

Accompagnati o no, questo dipende dalla situazione, nel senso che a volte se non parlano l'italiano, magari sono donne, arrivano già con l'amica che magari già ci conosce e fa la traduzione. Altre volte, che devo dire è la maggior parte delle volte, arrivano gli uomini di solito da soli e in genere parlano già benino l'italiano, in genere si capisce (Int. 24, Lombardia, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Su questo aspetto la rete etnica può rappresentare una risorsa di mediazione linguistica e culturale tra gli utenti e i servizi: gli intervistati sottolineano come talvolta ci siano addirittura dei "mediatori informali", ossia delle persone che – ben integrate – si assumono il compito di accogliere e accompagnare i nuovi arrivati, fornendo consulenze *peer to peer* e affiancandoli negli incontri con i servizi:

[...] noi abbiamo una signora che viene chiamata, in modo diciamo scherzoso, la mediatrice, perché lei è da tantissimi anni che è qui. Non lo fa chiaramente di professione, ma lei porta la varia signora che è appena arrivata, di solito con il ricongiungimento familiare, la maggior parte prima arriva il marito, poi arriva la moglie, quindi c'è un ricongiungimento familiare che arriva anche a distanza di qualche anno, vedi la signora di prima, ecco (Int. 55, Veneto, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

L'esperienza sopra citata potrebbe rappresentare lo stimolo per sviluppare esperienze in cui i membri delle diverse comunità presenti sul territorio sviluppano competenze di mediazione informale (e dunque non professionale) tra le persone più vulnerabili della loro etnia e i servizi: questo potrebbe favorire una maggiore integrazione tra formale e informale, migliorare la comunicazione tra servizi e utenti, contribuire all'*empowerment* di quei soggetti portatori di particolari *capabilities* offrendo loro anche un riconoscimento sociale.

Infine, dalle interviste è emerso il caso dell'accesso ai servizi da parte delle mamme con bambini: questi ultimi talvolta sono presenti ai colloqui, dovendo anche assumere il compito di interpreti quando la madre non è in grado di comprendere o di esprimersi in italiano. Gli assistenti sociali hanno più volte sottolineato la problematicità di una situazione di questo tipo, che carica i minori di responsabilità che non è corretto che abbiano. Nei limiti

del possibile, gli intervistati cercano di tutelare i minori creando per loro spazi esterni alla sala colloqui, ma non sempre è disponibile un mediatore culturale, e dunque talvolta bisogna accettare il ruolo di interpreti assegnato ai figli ancora minorenni:

[...] vengono con i bambini, adesso meno, perché non so se hai notato fuori che abbiamo messo il cartello che è preferito non venire con i bambini piccoli. A volte è una necessità, perché soprattutto quando arrivano la mamma fatica a parlare l'italiano, il bimbo va a scuola e mi è capitato più di una volta di fare il colloquio con il bambino perché la mamma non capisce l'italiano e il bambino fa da traduttore. Lì è un po' delicato, perché il bambino è piccolino, non vorresti dirgli una serie di cose e però capisci anche che se la signora non è ancora in grado di parlare italiano, il marito lavora e non può venire al servizio, di necessità virtù... (Int. 58, Veneto, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

## 6. Paesi diversi, relazioni diverse?

Uno degli obiettivi della ricerca era comprendere se esistono o meno differenze nella relazione con l'utenza straniera rispetto a quella italiana, e se nell'articolata geografia degli utenti stranieri è possibile rilevare differenze significative collegate alla provenienza. A questo scopo si sono dunque sondate le percezioni degli assistenti sociali rispetto alle aspettative e all'immaginario sul servizio da parte delle persone straniere, ma anche si è chiesto cosa questi esplicitano e cosa fanno trapelare rispetto alla relazione con il servizio e al ruolo dell'assistente sociale.

Gli intervistati hanno fornito a queste sollecitazioni risposte molto eterogenee, talvolta anche contraddittorie. Esiste anzitutto la tendenza degli operatori a distinguere abbastanza nettamente fra italiani e "altri", considerando spesso questo "altri" come un universo omogeneo. Certo, gli immigrati condividono indubbiamente alcuni elementi: l'essere stranieri (seppure con differenti diritti a seconda della provenienza); l'aver vissuto l'esperienza migratoria; il trovarsi in una condizione lavorativa e abitativa di maggiore vulnerabilità (diffusa, ma non necessariamente presente in tutti gli immigrati); il vivere in un condizione socio-economica marginale (ma anche in questo caso, non vale per tutti gli immigrati); il non essere di madrelingua italiana; l'aver «la presenza costante di un "altrove" – un luogo, un insieme di persone di cose, una vita passata – che duplica, in qualche modo, gli orizzonti di vita degli individui e delle famiglie» (Barberis, Boccagni 2017, p. 61). Tuttavia, questa condivisione di alcuni tratti non può ridurre la complessità degli immigrati ad un tutt'uno indefinito: al loro interno ci sono differenze sociali, di istruzione, economiche, di capacità progettuale, di capitale umano e sociale che andrebbero sempre tenute presenti.

In molte interviste sembra emergere la percezione degli immigrati come un gruppo monolitico, che è possibile differenziare dall'utenza italiana sostanzialmente per due fattori, analiticamente distinti ma nella pratica connessi fra di loro: le differenze culturali e le diverse condizioni di partenza delle persone straniere che si rivolgono al servizio sociale rispetto agli italiani. Differenza culturali e di condizioni di partenza può voler dire molte cose. Anzitutto una diversa struttura del welfare, o addirittura la mancanza di un sistema di welfare nel Paese d'origine, che può produrre difficoltà di accesso, timori, richieste inadeguate, aspettative irrealistiche:

[...] c'è gente che proviene da paesi dove il servizio sociale non sa neanche che esiste, per cui già trovarsi di fronte a qualcuno che ti fa degli strani discorsi sul fatto che, insomma, il servizio sociale invece c'è, c'è un assistente sociale, si fanno i progetti. Indubbiamente l'utenza italiana ha un'immagine del servizio sociale, del sostegno sociale, di progetti, eccetera eccetera, che è un po' radicata nell'immaginario comune, ecco, magari a volte è molto distorta. Comunque, c'è un'idea di che cos'è il servizio sociale, se vado lì cosa mi chiederanno, eccetera. Lo straniero non sempre, effettivamente. È capitato tante volte che ci fossero delle persone che avevano le idee molto confuse sul che cosa potessi fare effettivamente per loro: c'erano quelli che mi scambiavano per un surrogato della questura e quelli che invece pensavano che io fossi uno che faceva i miracoli [...] che bastava che schioccassi le dita per aprire le porte di chissà quali paradisi ecco. Per cui, insomma, andava un po' contestualizzata la figura e il ruolo che ricoprivo, ecco, insomma. È capitato parecchie volte, sì, per cui c'è indubbiamente l'idea che uno si fa de servizio sociale è abbastanza diversa a seconda delle provenienze, diciamo così (Int. 26, Lombardia, uomo, classe d'età: da 36 a 45 anni).

È evidente anche la difficoltà per chi non è stato socializzato al rapporto con le istituzioni di welfare: le domande sono confuse, spesso ci si attendono risposte impossibili da dare e tutto questo può rendere più complicata la presa in carico. Così come può renderla complicata l'abitudine a un approccio clientelare con gli enti pubblici, magari appreso e sperimentato con successo nel proprio Paese di provenienza:

[...] di fatto, però, anche lo straniero si avvicina alla istituzione portandosi il bagaglio che aveva dietro da lui nel suo paese, per cui, che ne so, il marocchino che ti dice a fine colloquio "sì, mi dia una mano", come se io avessi un potere in mano nel prendere decisioni, nell'allocare le risorse abitative e economiche che possono essere messe a loro disposizione. No, di fatto non è così, nel senso che ci sono dei regolamenti e l'allocatione di un'emergenza abitativa segue certi criteri. Non è che io posso dare una spinta a uno piuttosto che all'altro. La richiesta invece sarebbe quella, ma perché probabilmente la loro esperienza con le istituzioni è stata quella, perché molte di queste persone sono adulti, hanno avuto rapporti con le istituzioni anche nel loro Paese

e quindi utilizzano la strategia che hanno imparato anche con noi, ecco (Int. 33, Piemonte, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Infine, la differenza culturale viene vista come un elemento da tenere presente nella relazione individuale per costruire una migliore presa in carico, per capire con più chiarezza il vero bisogno di cui la persona straniera è portatrice al di là di quello esplicitato. Insomma, secondo gli intervistati occorre avere una sensibilità alla differenza culturale per poter agire al meglio il proprio ruolo a partire dall'*assessment* dei bisogni, come si vedrà più analiticamente nel capitolo 12, di Chiara Pattaro:

[...] quando poi ti trovi davanti un'altra cultura devi prima fare un percorso: ok, capiamo prima chi sei tu, ti devo studiare un po' meglio, ma non perché, per capire bene se quello che mi stai chiedendo è realmente quello di cui hai bisogno, perché magari non me lo sai esprimere nel modo giusto o gli hanno detto quegli altri di venire, che ho dato il contributo ad un altro e vieni anche tu a provarci. Quindi è più difficile da scoprire [...] quindi tante volte serve un incontro in più per potersi conoscere meglio anche come abitudini (Int. 7, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Sono molti gli intervistati che hanno introdotto la dimensione culturale quale elemento qualificante la relazione con l'utente straniero: a questo proposito Barberis e Boccagni (2017) sottolineano il rischio che l'eccesso di culturalismo può portare con sé, ossia il rischio di cristallizzare la relazione con lo straniero sulla base di un'idea immutabile di cultura dell'altro, che può diventare un alibi per attivare strategie di presa in carico standardizzate ed evitare così interventi realmente personalizzati, in una situazione di indubbio sovraccarico di lavoro degli assistenti sociali impegnati negli enti locali.

Sulla base delle risposte fornite è possibile classificare le differenze di azione con gli utenti stranieri identificando tre macro categorie: l'accesso, le richieste, il percorso.

Per quanto riguarda l'accesso alcuni assistenti sociali sottolineano un differenziale di informazioni in merito al servizio fra stranieri e italiani, a scapito dei primi. È indubbia la fatica, almeno all'inizio, per uno straniero di doversi destreggiare nella burocrazia, nelle pratiche, nei moduli spesso di difficile comprensione, anche per evidenti problemi di lingua:

[...] la presa in carico [...] è più difficile con gli stranieri, perché entrare in un'ottica di tutta questa nostra burocrazia, di pratiche complesse, tutti i documenti che bisogna fare e tutte queste domande, rispondere... invece di lasciarci i colloqui, il rapporto più libero... è tutto molto schematizzato quindi è più difficile per loro perché c'è una differenza sia anche la lingua, le parole

che si utilizzano, i questionari che devono compilare, termini difficili, sia appunto perché per loro, le cose sono diverse, [...] bisogna aiutarli tanto, stargli appresso (Int. 20, Lazio, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Talvolta a rendere difficoltoso l'accesso è anche la scarsa conoscenza dei propri diritti, della possibilità di rivolgersi al servizio sociale per trovare risposte a certi bisogni: questo sembra essere più marcato per chi proviene da Paesi che non hanno un sistema di welfare universalistico, o per quelle persone o famiglie ancora poco integrate nel nostro Paese. Una scarsa conoscenza dei propri diritti rende tuttavia meno problematico il ricevere una risposta negativa da parte del servizio:

[...] l'utenza straniera forse ancora non ha sperimentato, non ha capito l'organizzazione, cosa sia un servizio sociale, per cui di fatto quando si appropria ha una aspettativa minore, nella misura in cui la risposta è minima o le risorse non sono tantissime è più facile affrontare la frustrazione della negazione di un servizio, ecco, perché di fatto non c'è questa aspettativa molto alta di vederti riconosciute delle cose (Int. 33, Piemonte, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Peraltro, su questo aspetto non tutti gli intervistati manifestano un comune sentire: secondo alcuni, infatti, gli utenti stranieri arrivano al servizio sociale con piena consapevolezza di ciò che possono ottenere, e questo – come abbiamo già avuto modo di sottolineare – grazie alla rete etnica che fornisce un importante supporto all'immigrato:

[...] lo straniero arriva in Italia, ha già una rete alla quale appoggiarsi, sanno un po' comunque tutto il sistema di agevolazioni economiche alle quali possono usufruire [...] Io trovo molto più preparati gli stranieri degli italiani. In più loro hanno le loro comunità di riferimento, le loro associazioni che proprio gli dicono come devono comportarsi [...] loro sanno come fare. [...] Lo straniero paradossalmente ha una rete che l'italiano non ha (Int. 40, Piemonte, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Un altro aspetto che marca una differenza tra italiani e stranieri è il timore dello stigma: secondo gli intervistati, infatti, l'utenza italiana è più titubante a presentarsi ai servizi sociali per paura di essere riconosciuta e dunque socialmente svalutata a causa della sua condizione di bisogno, cosa che non capita con la popolazione straniera.

Sul versante delle richieste, gli assistenti sociali disegnano un panorama abbastanza omogeneo: le persone e le famiglie straniere si rivolgono al servizio con richieste abbastanza chiare, quali trovare un lavoro, avere un sostegno economico, trovare una casa, avere un'integrazione per la retta del nido, eccetera. Richieste materiali, come già abbiamo visto, molto chiare,

anche se non sempre adeguate rispetto a quelli che sono i requisiti per ottenere una risposta positiva:

[...] hanno delle aspettative molto alte. L'utenza italiana negli anni diciamo che ha abbassato le aspettative. Loro invece hanno delle aspettative molto alte, cioè quando arrivano qui si aspettano che il problema sia risolto e anche problemi molto grandi come quello del lavoro per esempio, che sia risolto in tempi brevi (Int. 13, Lazio, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

[...] forse sono più italiani che cercano la presa in carico [...] lo straniero è più isolato, non gli interessa più di tanto, ricerca la prestazione economica e basta... (Int. 60, Veneto, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

Diverse sono invece le percezioni dell'atteggiamento degli utenti stranieri di fronte ad un rifiuto: alcuni assistenti sociali riferiscono di atteggiamenti conflittuali, quando non aggressivi, altri invece riferiscono di una maggiore capacità di accettare un "no":

[...] invece gli stranieri si arrendano davanti all'evidenza che non ci sono altre possibilità e cercano di utilizzare al massimo tutte le risorse che ci sono anche nel volontariato, nel territorio il più possibile. Poi, devo dire, si accontentano di livelli di vita al limite della sussistenza (Int. 16, Lazio, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Il percorso di aiuto con gli utenti stranieri sembra avere delle peculiarità, rispetto a quello intrapreso con gli italiani, sebbene anche su questo aspetto vi siano tra gli assistenti sociali posizioni divergenti.

Secondo alcuni intervistati gli utenti stranieri manifestano una maggiore voglia di emergere dalla situazione di difficoltà, che li spinge a un maggiore impegno e a un'uscita più rapida dalla presa in carico:

[...] io in alcuni stranieri ho visto un grande senso di rivalsa, un bisogno di rivalsa e quindi magari anche la voglia maggiore di dire ci salto fuori perché devo dimostrare di più, perché non sono italiano [...] diciamo che a volte nello straniero, che ha voglia di, ho visto un po' più di umiltà e voglia di farcela per migliorare la propria qualità di vita, un pochino più disposto a mettersi in gioco, non tutti ovviamente (Int. 3, Emilia Romagna, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Questo si traduce, secondo alcune testimonianze, nella disponibilità a muoversi di più sul territorio, a essere maggiormente recettivi ai suggerimenti offerti dagli operatori, a mettere insieme ciò che viene offerto dal pubblico e dal privato sociale, ma anche nella capacità di accontentarsi di livelli di qualità della vita più bassi rispetto agli italiani e quindi di accettare anche i limiti dei servizi:

Invece gli stranieri si arrendano davanti all'evidenza che non ci sono altre possibilità e cercano di utilizzare al massimo tutte le risorse che ci sono, anche nel volontariato, nel territorio, il più possibile. Poi, devo dire, si accontentano di livelli di vita al limite della sussistenza (Int. 16, Lazio, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

All'opposto, per molti intervistati, si colloca il comportamento delle persone italiane: queste ultime vengono descritte come aggressive, incapaci di reggere un diniego da parte dell'assistente sociale, rivendicative rispetto ai propri diritti e talvolta anche svalutative dell'operato dei professionisti del sociale:

[...] gli italiani si sentono in diritto di pretendere, quasi vogliono dare noi la responsabilità della loro situazione difficile, mentre le persone che vengono da altri Paesi vengono con una grande aspettativa, ma anche con la disponibilità ad affidarsi, cosa che invece gli italiani molto poco fanno (Int. 16, Lazio, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Se dunque è possibile, secondo gli intervistati, identificare delle peculiarità nella presa in carico degli stranieri rispetto agli italiani, occorre però evitare le generalizzazioni, pur talvolta presenti. Nelle parole di alcuni intervistati, infatti, emerge la necessità di raffinare la lettura tenendo presenti almeno tre dimensioni che rendono meno omogenea la popolazione: l'appartenenza etnica, la generazione, il tempo di permanenza nel nostro Paese.

Il primo aspetto, le differenze etniche, rimandano al tema già citato delle differenze culturali: ad esempio, i nordafricani vengono dipinti come portatori di un atteggiamento "mediterraneo" (ossia molto simile a quello della popolazione italiana, di pretesa assistenzialistica); le persone dello Sri Lanka vengono invece raccontate come molto più "dignitose" e meno insistenti nelle richieste; le donne marocchine – a differenza di altre etnie – risultano diffidenti all'inizio, ma una volta creata la relazione diventano preziose alleate nel percorso di *care*.

Anche all'interno delle persone straniere culturalmente c'è un abisso tra etnie. Anche per esperienza sul territorio, quindi da quanti anni si è presenti sul territorio e anche rispetto a come si approccia in generale al servizio. Se penso ad una famiglia senegalese, se penso ad una famiglia tunisina, essendo dello stesso continente hanno, come dire, sfaccettature completamente diverse (Int. 47, Toscana, donna, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Le differenze riguardano anche la volontà di uscire dalla situazione di rischio e di migliorare la situazione: da questo punto di vista, alcuni gruppi etnici sembrano fare maggiori resistenze di altri:



[...] io le donne egiziane e bengalesi le ho mandate a farsi i corsi di italiano, non vogliono, non gli interessa, loro stanno chiuse in casa, non lavorano, ci sono pochissime donne che lavorano. Mentre le marocchine sono più emancipate, anche le sudamericane... (Int. 20, Lazio, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

La provenienza sembra anche incidere sulla possibilità di conoscenza dei servizi e delle condizioni di accessibilità: chi proviene da Paesi che non hanno un sistema di welfare è ovviamente più spaesato, ha meno ricorsero conoscitive in merito alla possibilità di chiedere un aiuto, di come chiederlo, di come rapportarsi con le istituzioni:

[...] cambia un pochino proprio per il fatto che alcuni provengono da paesi in cui il servizio sociale non esiste, cioè dove non esiste il Welfare, tipo Pakistan, Bangladesh, Sri Lanka, eccetera. Sono solitamente persone alle quali va spiegato cosa sei lì a fare perché [...] che io sappia non esiste un Welfare così strutturato come in Europa, per cui la cosa diventa bella complessa da spiegare alcune volte. Un po' più attrezzati ho trovato gli africani, gli arabi e anche alcuni dell'Est, anche se anche lì il sistema non è così strutturato, ma un pochino più attrezzati sì. Quelli provenienti dai paesi asiatici sono un po' più sprovvisti da questo punto di vista, questo sì (Int. 26, Lombardia, uomo, classe d'età: da 36 a 45 anni).

Le persone che provengono dai Paesi dell'Est Europa vengono tratteggiati come più preparati, forse perché hanno una presenza ormai consolidata da anni in Italia, hanno una rete comunitaria forte, sembrano più pronti nello studio dell'italiano. Questo li rende più abili nel conoscere i propri diritti e nell'interagire con i servizi:

L'utenza dell'Est sa che cos'è un inserimento prioritario all'asilo nido, sa che c'è un'esenzione della retta e in quali casi, adesso ad esempio abbiamo il SIA, il sostegno di inclusione attiva, in tutta Italia insomma... e loro sono preparatissimi, sanno anche qual è il limite dell'ellissoide, sono più bravi di me (ride) (Int. 13, Lazio, donna, classe d'età: da 46 a 55 anni).

Un secondo aspetto rilevante riguarda il tempo di permanenza nel nostro Paese: è evidente che – tendenzialmente – le persone che vivono da più tempo in Italia conoscono meglio la lingua, hanno avuto modo di creare delle reti, hanno appreso le norme e le consuetudini locali, e dunque sono tendenzialmente in grado di interloquire in maniera più preparata e consapevole con le istituzioni di quanto non lo siano persone arrivate da poco e dunque ancora un po' spaesate.

Quando parliamo di immigrazione, persone, quindi che è diverso dall'immigrato che arriva e che quindi ha il primo contatto con la collega che segue gli

stranieri non accompagnati, la collega che segue il centro di accoglienza; qui si parla di un immigrato che ha già una residenza, ha già una casa. Quindi è evidente che è diverso da chi interviene su una prima migrazione, cioè sulla prima fase di immigrazione: lì, effettivamente, quel discorso a mio avviso si sente molto di più (Int. 8, Emilia Romagna, donna, classe d'età: fino a 35 anni).

La permanenza nel nostro Paese si intreccia con l'ultimo elemento, che è quello generazionale: le giovani generazioni (spesso generazioni 1,5 o seconde generazioni) hanno evidentemente più strumenti linguistici e culturali dei loro genitori per approcciarsi ai servizi; talvolta sono i figli a fare da mediatori linguistico-culturali per i loro genitori, con una serie di ulteriori difficoltà che gli assistenti sociali devono affrontare.

Alcuni intervistati, infine, sottolineano il rischio di una lettura prevalentemente culturalista della relazione con l'utente straniero, che rischia di mettere in secondo piano la dimensione individuale delle capacità, aspettative, competenze, bagaglio personale dei singoli utenti. Per alcuni, infatti, ciò che fa la differenza nella relazione d'aiuto non è l'essere italiani o stranieri, asiatici o africani, marocchini o senegalesi: sono le storie personali, assolutamente uniche e irripetibili, a definire i contorni entro i quali l'assistente sociale può lavorare per costruire la presa in carico:

[...] non è che sia rilevante l'essere straniero, dipende dalla storia della persona. [...] non c'entra in modo rilevante la cultura, l'etnia. È un po' la storia della persona che incide (Int. 14, Lazio, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Indubbiamente il capitale umano riveste un ruolo molto importante, ma non basta. Nelle testimonianze raccolte emerge anche la motivazione come elemento capace di qualificare le possibilità di riuscita di un processo di aiuto, motivazione che sembra risentire anche – almeno in parte – della provenienza:

[...] quelli del Bangladesh e quei pochi cinesi che vediamo, gli africani... io li vedo più integrati, più disponibili ad andare ad un corso di lingue, al riconoscimento del titolo, li vedo più attivi. [...] il titolo di studio nella popolazione dell'Est trovo tanta resistenza, proprio tanta. Cioè, io quando vedo un ragazzo giovane, una ragazza giovane, di 20 anni, ecco, non vorrei che si fermasse soltanto alla collaborazione domestica, soprattutto se hanno un titolo di studio, se vengono da un titolo di studio e invece ricominciare gli studi, anche serali... il diploma... [...] bisogna un po' ricominciare da capo, però insomma se sei giovane ne vale la pena. Fargli capire questo, è un po' tutto subito, cioè tanti mi rimandano... se io volevo fare sacrifici, li facevo a casa mia, quindi è faticoso attivarli in questo, si accontentano del quotidiano [...] È difficile. Sul breve termine si riesce, sul lungo termine no. Tipo, il corso badanti lo fanno, se io invece gli dico... prendiamo, iniziamo da un diploma,

terza media, riconoscimento del titolo, serale... no (Int. 14, Lazio, donna, classe d'età: oltre 55 anni).

Si tratta allora di tenere presente quello che Portes (2012) ha definito come *the immigrant drive* ossia il fatto che «gli immigrati che emigrano di propria volontà sono selezionati in modo positivo rispetto alla popolazione del paese d'origine, in termini di determinazione e motivazione al successo. Questo è necessario per affrontare le numerose sfide e le incertezze del viaggio» (pp. 571-572). Tuttavia, Portes sottolinea come questo atteggiamento sia tipico della prima generazione, e sia in grado di influenzare le seconde generazioni in relazione al legame che queste ultime mantengono con la cultura d'origine: più è stretto questo legame, più, secondo Portes, è forte la motivazione al successo, e dunque, nel nostro caso, permane il desiderio di essere proattivi e di cooperare con i servizi sociali per uscire da una situazione di *empasse*. La cosiddetta “finestra di opportunità” creata dall'ambizione della prima generazione è infatti abbastanza breve perché agisce l'influenza delle scuole e dei coetanei che spinge i più giovani a rinunciare alla loro cultura originale per diventare “come tutti gli altri” (Portes, Rumbaut, 2001), perdendo così quella spinta a migliorare la propria situazione e ad accontentarsi – in alcuni casi – di sopravvivere. Questo rende l'esperienza migratoria difficilmente incasellabile entro stereotipi etnici, ma la connette all'esperienza individuale e familiare legata alle condizioni dell'ambiente di vita.

## 7. Conclusioni

Come abbiamo cercato di illustrare, il panorama che emerge in merito all'accesso e alla presa in carico dell'utenza straniera presso i servizi sociali è assai complesso, e questo per molti motivi posti su piani diversi: se è vero che tutti gli utenti condividono l'esperienza della migrazione è altrettanto vero che gli elementi che ne determinano le differenze sono numerosi. Le storie personali, il capitale umano, le condizioni del Paese d'origine, la storia migratoria, il genere, l'appartenenza etnica, religiosa e culturale, le caratteristiche della comunità territoriale di residenza definiscono tante traiettorie differenti che rendono necessario un approccio che tenga insieme dimensione micro (personale e familiare), meso (rete etnica, integrazione nel territorio) e macro (cultura di provenienza e struttura delle opportunità garantita dal Paese d'arrivo). Le stesse interviste, come abbiamo visto, si muovono sempre – in maniera più o meno consapevole – entro queste tre dimensioni, che definiscono da una parte le risorse e dall'altra parte i vincoli dell'inter-

vento degli assistenti sociali. Questi ultimi sono ben consapevoli della complessità della loro attività, rispetto alla quale segnalano in particolare la necessità di acquisire competenze sulla relazione interculturale.

Tuttavia, occorre prestare attenzione perché la dimensione di interculturalità non sia sbilanciata sulla consapevolezza della cultura “altra”.

È ormai assodato, infatti, che la cultura guida e orienta le *routines* quotidiane dei professionisti (del sociale, ma non solo): è importante allora che gli operatori tengano conto di questa dimensione, ossia del fatto di essere loro stessi portatori di una cultura, anzi, della cultura dominante in un certo contesto sociale. Tale consapevolezza consente di non dare per scontata la loro interpretazione dei comportamenti, delle richieste, dei feedback portati dagli utenti, sviluppando quindi una particolare sensibilità e senso di responsabilità quando operano con famiglie di culture differenti dalla propria. Questo, in altri termini, richiede non soltanto attenzione alle culture “altre”, ma prima di tutto ai propri schemi interpretativi della realtà, che indubbiamente consentono di dare ordine alle cose del mondo, ma possono portare anche a pericolosi fraintendimenti nella prassi operativa professionale.

## Riferimenti bibliografici

- Ambrosini M. (2005), *Sociologia delle migrazioni*, Il Mulino, Bologna.
- Ambrosini M. (2006), *Delle reti e oltre: processi migratori, legami sociali e istituzioni*, Working Papers del Dipartimento di Studi sociali e politici, Università degli Studi di Milano, [http://www.socpol.unimi.it/papers/2006-01-18\\_Maurizio%20Ambrosini.pdf](http://www.socpol.unimi.it/papers/2006-01-18_Maurizio%20Ambrosini.pdf).
- Barberis E., Boccagni P. (2017), *Il lavoro sociale con le persone immigrate. Strumenti per la formazione e la pratica interculturale nei servizi*, Maggioli Editore, Rimini.
- Bertani M. (2012), *Le famiglie immigrate in Italia tra crisi economica e rischio di nuove povertà*, «Autonomie Locali e Servizi Sociali», 2, pp. 233-247.
- Donati P., Di Nicola P. (1991), *Lineamenti di sociologia della famiglia. Un approccio relazionale all'indagine sociologica*, Nis, Roma.
- Esser H. (2004), *Does the new immigration require a new theory of intergenerational integration?*, «International Immigration Review», 8, pp. 1126-1159.
- Fish Onlus (2015), *Migranti con disabilità - conoscere il fenomeno per tutelare i diritti*, <http://www.fishonlus.it/migranti/ricerca/>.
- Granovetter M.S. (1973), *The strength of weak ties*, «American Journal of Sociology», 78, pp. 1360-1380.
- Grant G., Wenger C. (1993), *Dynamics of support networks: differences and similarities between vulnerable groups*, «Irish Journal of Psychology», 14, pp. 79-98.
- Hammar T. (1990), *Democracy and the nation state*, Avebury, Aldershot.
- Istat (2017), *Indicatori demografici. Stime per l'anno 2016. Statistiche e report*, [https://www.istat.it/it/files/2017/03/Statistica-report-Indicatori-demografici\\_](https://www.istat.it/it/files/2017/03/Statistica-report-Indicatori-demografici_)

- 2016.pdf?title=Indicatori+demografici+-+06%2Fmar%2F2017+-+Testo+integrale+e+nota+metodologica.pdf.
- Istat (2017a), *La povertà in Italia. Anno 2016. Statistiche e report*, [https://www.istat.it/it/files/2017/07/Report\\_Povert%C3%A0\\_in+Italia+-+13%2Flug%2F2017+-+Testo+integrale+e+nota+metodologica.pdf](https://www.istat.it/it/files/2017/07/Report_Povert%C3%A0_in+Italia+-+13%2Flug%2F2017+-+Testo+integrale+e+nota+metodologica.pdf).
- Leslie L.A. (1992), *The role of informal support networks in the adjustment of Central American immigrant families*, «Journal of Community Psychology», 20, pp. 243-256.
- Neufeld A., Harrison M.J., Stewart M.J., Hughes K.D., Spitzer D. (2002), *Immigrant women: making connections to community resources for support in family caregiving*, «Qualitative Health Research», 12, pp. 751-768.
- Parsons T., Bales R.F. (1971), *Famiglia e socializzazione*, Mondadori, Milano (Ed. originale, 1955).
- Pescosolido B.A. (1986), *Migration, medical care preferences and the lay referral system: a network theory of role assimilation*, «American Sociology Review», 51, pp. 523-540.
- Portes A. (1998), *Social capital: its origin and applications in modern sociology*, «Annual Review of Sociology», 24, pp. 1-24.
- Portes A, Landolt P. (1996), *The downside of social capital*, «The American Prospect», 26, pp. 18-22.
- Portes A. (2012), *Tensions that Make a Difference: Institutions, Interests, and the Immigrant Drive*, «Sociological Forum», 27, pp. 563-577.
- Portes A., Rumbaut R.G. (2001), *Legacies: The Story of the Immigrant Second Generation*, University of California Press, Russell Sage Foundation, Berkeley.
- Richmond M. (1917), *Social Diagnosis*, Russell Sage Foundation, New York.
- Thomas W.I. (1997), *Gli immigrati e l'America. Tra il vecchio mondo e il nuovo*, Donzelli, Roma (Ed. originale, 1921).