



## **Ringraziamenti**

Vorrei ringraziare prima di tutto la professoressa Vanessa Maher, per la fiducia che mi ha dato e per la dedizione con cui mi ha seguito, anche a distanza, e consigliata nella stesura di questo lavoro. Ringrazio poi Francesco per aver ascoltato con attenzione il mio progetto e per avermi aiutata ad organizzare il lavoro di ricerca e di scrittura, ringrazio poi le persone che ho intervistato, per lo più donne, che hanno dedicato del tempo per rispondere alle mie domande e per raccontarmi del loro lavoro e delle loro esperienze di vita.

Ringrazio inoltre i miei figli Gaia e Giosuè che con pazienza hanno “sopportato” la stesura di questa tesi, e il sottofondo serale delle sbobinature delle interviste, mia madre Elena, che da quando so scrivere legge sempre con interesse tutto ciò che produco e mio padre Gianpaolo che mi ha aiutata a finanziare anche questo percorso di studi. Un grazie va anche a Massimo per avermi suggerito il titolo.

<b>INTRODUZIONE.....</b>	<b>5</b>
Perché questa tesi	5
<b>1. LE FAMIGLIE IMMIGRATE UTENTI DEI SERVIZI SOCIALI.....</b>	<b>8</b>
1.1 Servizi per immigrati	8
1.1.2 Le famiglie immigrate sono famiglie transnazionali	9
1.1.3 Famiglie spezzate	10
1.1.4 Quale famiglia viene tutelata?	11
1.2 Oggetto e domande della ricerca	13
<b>2. IL CAMPO E IL METODO DELLA RICERCA.....</b>	<b>15</b>
2.1 Dentro e fuori le istituzioni	15
2.2 Dare vita ad un'etnografia	17
<b>3 IMMIGRAZIONE IN EUROPA, ITALIA, VERONA.....</b>	<b>21</b>
3.1 Caratteristiche e cambiamenti nella popolazione	21
3.2 L'immigrazione in Veneto e a Verona	24
3.3 Diritti diseguali e stratificazione civica	26
3.4. Il lavoro: non qualificato, precario, irregolare	28
3.5 La casa: una pratica abitativa a “carattere” residuale	29
3.6 Politiche sociali e accesso ai servizi	30
<b>4. LE ISTITUZIONI:: I SERVIZI SOCIALI IN ITALIA E A VERONA.....</b>	<b>32</b>
4.1 Cosa offrono i servizi sociali ai cittadini	32
4.1.1 Segretariato sociale professionale	32
4.1.2 Contributi economici	34
4.1.3 Alloggi popolari	35
4.1.4 Sostegno educativo e alla genitorialità	36
4.2 L'assistente sociale	36
4.3 Lavorare dentro l'istituzione	37
4.4 I servizi sociali del comune di Verona	38

<b>4.4.1 Il lavoro delle assistenti sociali dell'area prevenzione</b>	<b>39</b>
<b>4.5 Riorganizzazione dei servizi negli ultimi anni : centralizzazione burocratizzazione e risposte organizzative all'arrivo degli stranieri</b>	<b>40</b>
<b>5. LE FAMIGLIE IMMIGRATE VISTE DAI SERVIZI.....</b>	<b>42</b>
<b>5.1 Gli utenti e le trasformazioni sociali, caratteristiche e bisogni: quale disagio?</b>	<b>42</b>
<b>5.2 Le competenze delle assistenti sociali nel lavoro con i genitori immigrati</b>	<b>48</b>
<b>5.3 Percezioni delle assistenti sociali e pregiudizi nei confronti dei non cittadini</b>	<b>51</b>
<b>5.4.1 Promozione della persona o assistenzialismo?</b>	<b>53</b>
<b>6. I SERVIZI VISTI DALLE FAMIGLIE.....</b>	<b>55</b>
<b>6.1 Le famiglie</b>	<b>55</b>
<b>6.2 L'arrivo e l'accesso ai servizi</b>	<b>59</b>
<b>6.3 Le risposte date e come vengono percepite</b>	<b>62</b>
<b>6.4 Il lavoro è discrezionale: non tutte fanno allo stesso modo.</b>	<b>65</b>
<b>6.5 L'assistente sociale porta via i bambini?</b>	<b>68</b>
<b>Bibliografia</b>	<b>71</b>

## **Introduzione**

### **Perché questa tesi**

Da dodici anni lavoro in un'Associazione nel comune di Verona, che io stessa ho contribuito a fondare, nell'estate del 1999: l'associazione "Le Fate Onlus".

L'associazione, tra i vari progetti gestisce un centro diurno per minori, inseriti dai servizi sociali del Comune di Verona: si tratta di un servizio socio educativo diurno rivolto a bambini e bambine residenti nel Comune, che per vari motivi si trovano in una situazione di disagio familiare. L'intervento del centro diurno per minori si inserisce entro i confini di un tipico modello di tutela, che prevede il collocamento del minore in un ambiente protetto, per alcune ore al giorno e per alcuni giorni la settimana, per favorirne la crescita armonica, l'educazione e l'istruzione. Capofila risultano esserne i Servizi Sociali del Comune, che lo finanziano, nella persona dell'assistente sociale che redige la proposta di progetto e ne valuta gli esiti. Le azioni poi e i quotidiani rapporti con i bambini e le loro famiglie vengono spesso affidati ad altri: gli educatori delle cooperative che, su appalto o contratto gestiscono totalmente i servizi e gli interventi socio-educativi per minori.

In questi dodici anni ho visto aumentare notevolmente il numero di bambini stranieri inseriti in questo centro, ho conosciuto le loro famiglie, le loro difficoltà e le loro risorse, mi sono spesso trovata a fare da mediatrice tra i loro genitori e i servizi, la scuola e i servizi sociali, le insegnanti e le assistenti sociali. Guardandomi indietro e guardando avanti penso che ci sia qualcosa che non funziona nel rapporto con i Servizi, nella relazione tra i genitori stranieri e le assistenti sociali e gli educatori, qualcosa che più volte si percepisce, si vede in alcuni progetti educativi che falliscono o si avverte nella sensazione di non essersi capiti. Tutto questo "materiale informale" resta il più delle volte non detto, non raccontato perché complesso da analizzare nel tram tram delle urgenze quotidiane di questo tipo di lavoro o perché si teme faccia emergere delle contraddizioni, delle domande che sarebbero in grado di mettere in crisi il lavoro degli operatori sociali.

Oltre alle domande e alle sensazioni, un sentimento di base mi ha spinto ad addentrarmi in questa ricerca: la paura che gli interventi che partecipavo a mettere in atto non avessero in sé le caratteristiche e poi anche gli esiti di un empowerment personale, di un libero esercizio dei propri diritti, ma, per le famiglie fossero invece di un percorso di sottaciuta costrizione, di ricatto, di quella che l'Aulagner definirebbe "violenza secondaria". Mi sono chiesta cioè se attraverso la tutela, che prevede la protezione e la promozione dei minori ci fosse veramente anche la dichiarata tutela e promozione della genitorialità e degli adulti, o se invece non si ampliassero le funzioni di controllo da parte delle istituzioni, su quegli adulti che hanno il dovere di tutelare e promuovere il benessere dei bambini .

Tutto questo mi ha messo maggiormente in crisi di fronte alla relazione con genitori migranti, che spesso vedevo così:

qualcosa non quadra, al colloquio annuisce, si mostra sempre d'accordo su quanto diciamo e proponiamo, senza mostrare, in sede di confronto, volontà di negoziare o discutere i nostri modelli, la nostra idea di buona educazione; mi sono chiesta se capisce quanto le viene detto o proposto, non certo per difficoltà linguistiche o se piuttosto non le interessa nemmeno capirlo perché tacitamente sa che ci si deve adeguare.  
(diario etnografico 19 settembre 2010)

Mi sono altresì domandata, ma questo esula dal presente lavoro, che ruolo avesse e potesse avere il terzo settore (facendo riferimento specifico al luogo in cui lavoro) in riferimento all'Ente Pubblico, all'istituzione: se fra le potenzialità risulta quella, evidente, di poter essere più a contatto con le trasformazioni sociali del luogo (perché gli operatori delle associazioni e cooperative abitano molto di più un territorio di quanto ormai facciano le assistenti sociali e sono, se ascoltati, valide fonti per un'analisi più ragionata dei bisogni ed una saggia e non sempre razionale ristrutturazione dei servizi), tra i punti di debolezza le associazioni e le cooperative del terzo settore, in posizione di precarietà economica, dipendono spesso dall'ente pubblico e da saltuari bandi, o appalti per la loro sopravvivenza. La dipendenza economica non rende affatto facile l'assunzione di posizioni critiche e fa correre il rischio per queste realtà, di limitarsi ad essere la longa manus dell'Istituzione.

Avendo l'occasione di poter approfondire queste tematiche con la scrittura di una tesi di laurea il mio primo obiettivo è far emergere in modo più evidente quegli aspetti critici che io stessa spesso percepisco ma non ho il tempo di analizzare o approfondire, con la speranza che i temi e le prospettive che emergeranno possano diventare uno spunto per il mio lavoro e per quello di altri operatori sociali, possano suggerire delle buone prassi di lavoro su cui riflettere .

La mia posizione è stata particolare :di lavoratrice e di chi ha svolto la ricerca ed ha fatto sì che i luoghi che mi sono trovata ad attraversare fossero contemporaneamente estranei e familiari, familiari perché sono stati spesso gli stessi luoghi che ho frequentato come educatrice, perché le

storie che ho raccolto sono spesso storie simili a quelle che ho vissuto, o di cui ho già sentito parlare, sono arrivata cioè sul campo non con uno sguardo nuovo, di chi osserva per la prima volta, ma di chi aveva già delle idee su come funzionasse questo o quello. Insieme però il mio ruolo e anche il mio sguardo erano nuovi perché cambiava la prospettiva generando un'ulteriore chiave di lettura: la rilettura delle proprie esperienze.

Si tratta quindi anche di un percorso che rielabora esperienze personali e professionali, teso tra due campi, il lavoro da un lato e lo studio dall'altro.

Nella mia tesi prendo in considerazione i rapporti delle famiglie immigrate con i servizi sociali territoriali per famiglie con minori, servizi cioè dedicati alle famiglie con minori.

Il primo capitolo tratta delle famiglie immigrate, il tentativo è quello di far emergere la complessità e la non riduttività di questi nuovi attori sociali e nuovi utenti dei servizi. La domanda della ricerca interroga la relazione tra le assistenti sociali e i genitori immigrati (molto spesso le madri): essa è in grado di produrre maggior inclusività sociale e promozione della persona, o va nella direzione dell'assistenzialismo e del controllo sociale? Cerco poi di descrivere come i servizi si sono adattati, rinnovati o semplicemente comportati, alla luce del recente fenomeno migratorio che ha interessato il nostro paese.

Il secondo capitolo inquadra il campo della ricerca, dentro e fuori le istituzioni del Comune di Verona e descrive il metodo utilizzato: si tratta di una ricerca di tipo qualitativo, ho utilizzato infatti come strumento principale l'intervista semi-strutturata e l'osservazione partecipante.

Il terzo capitolo ha l'obiettivo di inquadrare il contesto specifico della ricerca in un quadro più ampio, che renda conto dei recenti cambiamenti demografici avvenuti in seguito a movimenti migratori che hanno interessato l'Europa, l'Italia e qui nello specifico il Veneto e Verona. Ho cercato poi di descrivere quali siano le maggiori difficoltà e gli ostacoli incontrati dagli immigrati quando arrivano nel nostro paese, riguardanti la regolarizzazione dei documenti di soggiorno, il lavoro, la casa e l'accesso ai servizi.

Il quarto capitolo offre una panoramica dei servizi sociali in Italia, oltre a dare un'idea di cosa sono, come funzionano, cosa offrono e a chi, l'accento viene posto su una specifica caratteristica del funzionamento del welfare in Italia, ovvero la sua base localistica che fa sì che sia quasi impossibile parlare di interventi uniformi a livello nazionale, così come di criteri di accesso, che cambiano da regione a regione, spesso anche da comune a comune. Per questo poi descrivo come funzionano i servizi sociali del Comune di Verona.

Il capitolo quinto analizza le interviste alle assistenti sociali, con l'obiettivo di cogliere in che modo le trasformazioni sociali abbiano trasformato il loro lavoro e nello specifico come esse vedono le famiglie degli immigrati che si rivolgono ai servizi per i quali lavorano. Ho cercato di far emergere

anche le loro opinioni rispetto ai cambiamenti in atto all'interno dei servizi, la loro posizione di fronte a alle nuove sfide e ai rischi derivanti dalla semplificazione e dalla stereotipizzazione.

Il sesto capitolo analizza le interviste ai genitori stranieri, che raccontano la loro storia personale nel rapporto con i servizi, le loro difficoltà, le risposte ricevute e le percezioni rispetto alla figura dell'assistente sociale.

## **1. Le famiglie immigrate utenti dei Servizi Sociali**

Il presente capitolo ha l'obiettivo di descrivere le famiglie immigrate, quali nuovi utenti dei servizi, in modo da riuscire a cogliere i vari aspetti, le sfaccettature, la ricchezza e le differenze di questi nuovi attori sociali, senza ridurne la complessità. Nel lavoro sociale e, soprattutto in quello dei servizi ad alta istituzionalizzazione, infatti, il rischio è quello di accomunare categorie di utenti e quindi, di problemi sotto un unico grande denominatore, in modo da produrre un risparmio di energia per l'operatore e ridurre lo sforzo psicologico di avere davanti a sé numerose scelte possibili. Ogni servizio, soprattutto se accoglie un'utenza specifica, contribuisce a definire tale utenza sulla base delle caratteristiche di funzionamento e della specifica cultura organizzativa.

Secondo Berger e Luckman all'interno dell'organizzazione hanno luogo dei precisi processi abituali che danno la possibilità di non ricominciare da zero ogni qualvolta abbia origine un medesimo processo. La ripetizione delle medesime azioni, secondo una procedura che diviene uno schema fisso, produce infatti un risparmio apparente in termini di sforzo e di energia investita, almeno da parte dell'operatore, ma forse non da parte dell'utente. ( Berger e Luckman 1969,p82)

Gli immigrati non possono essere considerati un insieme omogeneo di utenti, proprio perché non hanno omogeneità culturale, geografica, linguistica, sociale, progettuale, biografica: sono individui o famiglie che esprimono bisogni articolati e differenziati, inoltre in relazione al loro stato giuridico hanno differenti e differenziati diritti di accesso (Marazzi,2005). Dopo una rassegna della letteratura che si occupa della trasformazione dei servizi in Italia, di fronte ad un'utenza immigrata, si cercherà di evidenziare la vitalità delle famiglie immigrate, l'inadeguatezza di modelli statici e la necessità di inquadrare eventuali differenze culturali all'interno di un orizzonte più ampio e dinamico.

### **1.1 Servizi per immigrati**

Alcuni studi sull'accesso di utenti immigrati ai servizi pubblici affrontano l'aspetto dei diritti riconosciuti o negati, ovvero si occupano dell'accesso ai servizi socio-sanitari da parte degli immigrati, cercando di cogliere i diversi tipi di barriere all'accesso ( M. Tognetti Bordogna, 2004, Ambrosini,2003, Marazzi, 2005). Questi dipendono prima di tutto dalla regolarità o meno della posizione dell'immigrato, ma creano delle discriminazioni anche in base al tipo di documento di soggiorno posseduto ( permesso di soggiorno, lungo soggiornante CE, rifugiato etc...). Esistono poi altre barriere all'accesso che secondo il sociologo Adel Jabbar rischiano di generare una “marginalità indotta” (Jabbar, 2002) che, oltre a disorientare l'utente, possono creare malintesi sulla modalità di accesso. Oltre a questo anche le procedure eccessivamente burocratizzate di accesso ai servizi pubblici , le barriere linguistiche, la nazione di provenienza e un diverso modo di utilizzare i servizi influiscono sulla scelta della persona di utilizzarli o meno (Tognetti Bordogna 2004). Il fatto poi, che gli operatori dei servizi sociali siano chiamati a valutare se il soggetto sia meritevole o no, con un ampio grado di discrezionalità, ha visto il variare di comportamenti che si sono mossi tra due estremi: dal fare di più per gli immigrati clandestini, poiché ingiustamente “immeritevoli”, nonostante la legge non permetta una loro presa in carico, a forme di discriminazione istituzionale nei confronti di immigrati con regolare permesso di soggiorno (Spinelli 2005, Manconi). Alcuni autori (Ambrosini, 2003, Tognetti Bordogna, 2004) parlano di una non esclusione degli immigrati dai servizi, ma descrivono rapporti informali tra immigrati e operatori del privato sociale e del pubblico, che consentono così non solo di trovare uno spazio di discrezionalità più ampio, ma anche risposte più immediate, meno burocratizzazione e tempi più rapidi. Poco studiato è invece l'aspetto micro, cioè la relazione faccia a faccia tra utente immigrato e operatore dei servizi, reciproche percezioni, aspettative, pregiudizi, che dipendono - oltre che dai singoli soggetti tra i quali avviene l'incontro – non solo dalle loro appartenenze socioculturali, ma anche dalla cornice istituzionale e organizzativa entro cui si colloca l'intervento, dalla precisa città e regione in cui ha luogo. L'Italia non presenta un modello migratorio omogeneo, perché gli stessi servizi sociali sono organizzati su base locale. Ecco quindi che appare evidente la necessità di considerare lo specifico contesto locale e la specifica cornice organizzativa entro cui i soggetti agiscono e percepiscono le situazioni.

### **1.1.2 Le famiglie immigrate sono famiglie transnazionali**

Gli studi che si avvalgono del concetto di transnazionalismo (Glick Schiller, 2000) considerano che il migrante dia vita a molteplici relazioni, familiari, sociali, economiche e politiche a cavallo tra

luoghi e paesi diversi, promuovendo progetti di miglioramento delle condizioni di vita nel paese d'origine, mediante investimenti e invio di rimesse e creando attività imprenditoriali nel paese di destinazione. (Zanfrini, 2007, Ambrosini, 2005)

Il transnazionalismo mette in luce il fatto che ogni specifico attaccamento delle persone ai luoghi non vada preso come naturale e scontato, ma vada analizzato come costruzione sociale da sottoporre ad ulteriore analisi.

Gli immigrati sono quindi impegnati in un continuo lavoro di trasferimento e di traduzione di linguaggi, culture, norme, legami sociali e simbolici. L'identità viene forgiata da un insieme di elementi, appartenenti sia al paese di origine sia al paese di insediamento e viene intesa come un'identità non statica, ma fluida dinamica e cumulativa. (Portes, 1999)

Anche se recentemente il concetto di famiglia transnazionale è stato messo in discussione secondo una prospettiva di genere (Salih, 2003, Balsamo, 2001) il concetto di transnazionalismo è utile per mettere in discussione e problematizzare la nozione classica di spazio sociale che fa coincidere perfettamente luoghi fisici, sociali e politici con una precisa area geografica: le famiglie immigrate infatti gestiscono i loro legami affettivi, rapporti e vincoli attraverso più nazioni, contribuendo alla creazione di nuove tipologie di spazi, reali o immaginati (Vuorela, 2002). Gli operatori dei servizi spesso incontrano madri che hanno una genitorialità transnazionale, perché sono contemporaneamente madri di figli con cui si rapportano quotidianamente e madri di figli lasciati nel paese di origine, i figli hanno fratelli che in alcuni casi non hanno nemmeno conosciuto (Bonizzoni, 2009). Sono madri che per mancanza di tempo, costrette entro le logiche del lavoro, inventano nuovi modi di prendersi cura dei figli rimasti là (Tognetti Bordogna, 2002) attraverso vere e proprie “dislocazioni affettive” (Parrenas, 2001). Si creano così famiglie con ruoli e funzioni più immaginate che realmente esperite e rapporti in cui sentimenti e obblighi reciproci non sono caratterizzati da vicinanza fisica, famiglie che, quindi, sfuggono ai modelli della società di immigrazione e che spesso non sono rappresentativi nemmeno della struttura della famiglia nel paese di origine.

### **1.1.3 Famiglie spezzate**

L'istituzione familiare può essere oggetto di interpretazioni tanto diverse da opporsi l'una all'altra: per la costituzione italiana è intesa come famiglia nucleare (Tognetti Bordogna, 2010) cioè formata dai coniugi con i propri figli e fondata sul matrimonio.

Questa concezione di famiglia vincola poi la legislazione che riguarda il ricongiungimento

familiare, perciò si può ricongiungere un coniuge legato con il matrimonio, i figli, ma non altri parenti. In teoria per la Costituzione Italiana la famiglia è tutelata indipendentemente dalla provenienza dei coniugi, ma le leggi che vincolano il ricongiungimento familiare in realtà non permettono a molte famiglie di restare unite, se non alla famiglia nucleare, le famiglie immigrate sono perciò spesso famiglie spezzate (Caritas-Fondazione Zancan, 2000).

Va sottolineato, infatti, che nonostante lo sforzo compiuto dall'Unione Europea per armonizzare l'istituto del ricongiungimento in ambito comunitario, non tutti gli Stati membri riconoscono il diritto degli immigrati all'unità familiare come un diritto .

La direttiva 86 del 2003 infatti, restringe il ricongiungimento al coniuge del richiedente e ai figli della coppia e lascia alla discrezionalità dei singoli stati comunitari la facoltà di allargare l'istituto anche agli ascendenti in linea retta e di primo grado. Nel testo della Direttiva viene continuamente fatto riferimento al matrimonio preferibilmente eterosessuale e sicuramente monogamo. Nel quadro legislativo comunitario infatti, il matrimonio inteso in senso nucleare e monogamico costituisce un discorso centrale e fondante le retoriche europee sulla famiglia immigrata.(ibidem)

In un paese con un sistema di welfare mediterraneo, residuale e su base familistica (Esping Anderson, 1990) dove la cura dei figli piccoli è spesso affidata alla famiglia allargata (solitamente i nonni) le famiglie immigrate risultano già essere costitutivamente famiglie fragili, perché spesso prive delle reti primarie di supporto (Di Nicola, 2012) e costrette a rimandare i loro figli nel paese di origine per più anni, affidandoli alle cure dei nonni o dei parenti.

La famiglia immigrata può essere spezzata anche quando i figli sono stati ricongiunti, dopo un lasso più o meno breve di tempo, dal o dai genitori, e chiamati (non lo scelgono) a progettare il loro futuro in un nuovo contesto, a creare legami con genitori da cui sono stati separati per più anni (Tognetti Bordogna, 2004).

#### **1.1.4 Quale famiglia viene tutelata?**

La famiglia immigrata, non in regola con le vigenti norme in materia di ingresso e soggiorno risulta essere una famiglia non tutelata rispetto all'accesso ad alcuni servizi e diritti fondamentali (Basso, Perocco,2010). I servizi di base territoriali di cui si parlerà in questo lavoro, pongono la residenza e il regolare permesso di soggiorno come condizioni dell'accesso: le famiglie prese in considerazione in questa ricerca sono dunque famiglie in regola e residenti in modo più o meno stabile sul territorio comunale. Il welfare non tutela la famiglia ma la famiglia regolarmente soggiornante. Detto questo risulterà fondamentale capire se i modelli e gli strumenti della tutela, attualmente in possesso dei

servizi sono in grado di facilitare l'inclusione sociale delle famiglie migranti.

Si ripropone qui l'analisi di Portès, dove, pur parlando dell'integrazione degli immigrati nella società americana, si elencano le condizioni da cui dipende l'inclusione sociale, rendendo evidente che occorre pensare ad una molteplicità di fattori da considerare per gli immigrati se si vuole pensare ad un lavoro di promozione sociale:

- ⊗ Tratti individuali e di personalità, di età, educazione, occupazione e conoscenza della lingua del paese d'immigrazione.
- ⊗ Le politiche del governo che li riceve, le abitudini della popolazione e la presenza o meno della loro comunità etnica.
- ⊗ La struttura familiare

Non meno fondamentale è stato, quindi, comprendere quale cultura fa da sfondo alle politiche sociali italiane, poiché la burocrazia pubblica è legata alla società e ai suoi valori ( Peters 1989:40). La Schmidt parla dell'esistenza di un vero e proprio “statuto di straniero” costruito dalla burocrazia italiana, uno statuto non stabile, quindi poco definito, poco radicato e potenzialmente pericoloso.

Lo stesso termine *extracomunitario* costituisce una costruzione sociale che richiama una difficoltà di chi viene dall'esterno e non trova uno spazio sociale in cui essere collocato, ecco che assume per i servizi la fisionomia di chi necessita di soddisfare bisogni immediati legati alla sopravvivenza. La costruzione sociale e culturale dello straniero nella società italiana porta all'equazione straniero uguale marginalità sociale, o in altre parole lo svantaggio sociale è rubricato in quello dell'alterità ( Marazzi. 2005)

Se questo è il pensiero che sta alla base della legislazione, gli interventi sociali rischiano di andare nella direzione dell'assistenzialismo (e non di tutela dei diritti) da una parte e di controllo sociale (e non di promozione) dall'altra.

Così, l'aver diritto ad un livello basso di servizi, per far fronte ai bisogni di sopravvivenza, diventa, per chi ne usufruisce, lo stigma dell'esclusione sociale (Goffman, 2003) e, nello stesso tempo, rappresenta la condizione a partire dalla quale si producono reticoli sociali che intrappolano e mantengono chi ne fa parte in una condizione di marginalità e esclusione.

I diritti universali allora vanno ripensati non solo come conseguimento del diritto ai beni fondamentali, ma come libertà di potervi accedere, come possibilità di sviluppare le proprie capacità, le proprie originalità.

I servizi sociali possono allora essere considerati istituzioni capaci di mediare tra il livello degli

individui, in questo caso degli immigrati (Ferrari, 2010), il livello burocratico dell'apparato statale e la vita sociale della popolazione.

## **1.2 Oggetto e domande della ricerca**

La ricerca si basa sull'ipotesi che l'arrivo e l'insediamento di migranti in una società introduca degli elementi trasformativi, sia a livello “micro”, cioè nella relazione faccia a faccia tra le famiglie immigrate e gli operatori dei servizi sociali (la gestione da parte di ciascun operatore della relazione, le competenze individuali, dell'integrazione tra le competenze cognitive ed emotive, tra tenuta della relazione e organizzazione, tra azione e apprendimento ) sia a livello “meso”, cioè nella dimensione organizzativa del servizio, le reti di operatori, le equipe interne, o anche la relazione tra centro e periferie o fra professionisti diversi (mediatori e assistenti sociali) sia a livello “macro”, in termini di politiche sociali e di welfare, connettendo quindi il locale al sovralocale. (Ferrari, 2010)

Nel mio lavoro prenderò in considerazione principalmente i primi due livelli, mentre il livello macro sarà talora interpellato per far luce su alcuni aspetti. Il fuoco del lavoro sarà la relazione che si instaura (o non si instaura) tra operatore e utente.

In questa relazione avvengono più incontri contemporaneamente: tra due persone o più persone con la loro storia personale (l'assistente sociale, talvolta la psicologa e la mediatrice culturale, da una parte, la famiglia immigrata, dall'altra) tra due membri di culture differenti, non solo perché solitamente l'assistente sociale è autoctona e parla italiano, ma anche perché è inserita appunto in una cultura organizzativa che ne vincola e ne plasma più o meno l'operato. Per finire si incontrano due posizioni asimmetriche in termini di potere ( chi chiede aiuto e chi può darlo).

Nel presente lavoro, si cercherà quindi di capire se le relazioni di aiuto che si instaurano tra assistenti sociali e famiglie immigrate sono capaci di produrre maggior inclusività sociale

promozione delle persone e dei loro diritti e se sono in grado di generare relazioni ad alta fidelizzazione o comportamenti opportunistici.

Prendendo in considerazione “ i ruoli di confine”(Ancora, 2000), cioè quelli delle assistenti sociali, che si mettono direttamente in gioco nella relazione con gli utenti, si cercherà di capire anche se e come si sono verificati degli apprendimenti nella relazione tra i soggetti e, in secondo luogo se e come questi cambiamenti abbiano prodotto un cambiamento di paradigma organizzativo.

L'apprendimento o meglio, la disponibilità ad apprendere, può costituire un indicatore per riflettere attorno alla capacità di agire delle istituzioni (Ferrari, 2010).

Il presente lavoro cercherà di conoscere e valutare altri aspetti nel lavoro delle assistenti sociali con le famiglie immigrate attraverso le reciproche rappresentazioni: com'è percepita l'assistente sociale da parte degli utenti stranieri, che idea ne hanno, cosa si aspettano da lei, cosa rappresenta? Come viceversa l'assistente sociale li percepisce, cosa rappresentano?

Questo viene sempre contemplato e analizzato alla luce sia del concetto di cittadinanza e di diritto di cittadinanza (Manconi, Resta, 2010, Usai, 2011) per capire se, attraverso le assistenti sociali (ultimo anello delle politiche sociali e raccordo con il cittadino) tali diritti vengono garantiti, a chi vengono garantiti e secondo quali discriminanti, e se la relazione d'aiuto in essere produce assistenzialismo o promozione della persona.

Si utilizzerà come categoria di analisi la categoria dell'avere diritto (dal basso) La prospettiva dal basso riguarda la costruzione della categoria “dell'avere diritto” a partire dalla presa di coscienza della posizione che un individuo ha all'interno della società. Brenda Major (1996) discute le condizioni che portano alla costruzione della categoria dell’“avere diritto” nell'ambito delle teorie più generali sulla giustizia sociale e individua due condizioni essenziali nel processo della costruzione di tale categoria: il confronto sociale e la percezione della legittimità. Il confronto sociale si basa sul paragone tra gli input e i risultati raggiunti da se stessi e gli input e i risultati di un altro; la percezione della legittimità, consiste nella presa di coscienza di appartenere ad una categoria di aventi diritto o di non appartenervi. Nella prospettiva dal basso “l'avere diritto” diventa quindi un valore che fonda l'agire politico e consente di conquistare maggior inclusività.

## **2. Il Campo e il metodo della ricerca**

### **2.1 Dentro e fuori le istituzioni**

La mia ricerca si svolge nel Comune di Verona, negli uffici delle assistenti sociali (cinque centri sociali territoriali dislocati nei quattro punti cardinali della città e una sede centrale), nei Centri Diurni per Minori del privato sociale e anche se solo marginalmente, nelle case di alcune famiglie immigrate in questa città. Il campo della ricerca è stato quindi dentro e fuori le istituzioni, tra le istituzioni e le associazioni del terzo settore (i centri diurni dove sono stati inseriti i figli delle famiglie intervistate). I luoghi attraversati in minima parte sono stati le case delle famiglie immigrate, luoghi avvertiti come non così immediatamente accessibili, a chi, da estranea e appartenente alla società autoctona chiedeva di poter raccogliere pezzi delle loro storie di vita. Tutti gli intervistati hanno sempre individuato e proposto i centri diurni come luoghi adatti allo scopo dei nostri incontri.

Ho incontrato le assistenti sociali all'interno dei loro uffici, non quindi in un ambiente neutro, ma in un ambiente socialmente codificato, caratterizzato da tempi, norme, procedure e stili. Le intervistate sono state quindi persone che decidono e operano all'interno di confini istituzionali precisi e che a loro volta interagiscono con l'organizzazione, portandola a modificare più o meno i suoi repertori di competenze, conoscenze, modelli d'azione, procedure organizzative, producendo quello che si può chiamare apprendimento.

“A parte che le assistenti sociali che lavorano nelle amministrazioni sanno già cosa poter proporre e cosa poter non proporre, possono tentare a volte, con un lavoro di mediazione, di proporre delle situazioni intermedie, sia con il dirigente burocratico amministrativo, chiamiamolo così, sia con il dirigente politico, che è poi l'assessore. Conosco delle assistenti sociali, che per meriti propri, per un'autorevolezza che hanno nel porsi...Che poi sono soluzioni che puntano all'autonomia delle persone e che quindi tornano in modo assolutamente favorevole nella politica generale, se riescono a dimostrare questo, confortate anche da dati valutativi, riescono anche in situazioni di rigidità a forare, a trovare delle brecce, rispetto al loro operato, ma non è così dappertutto, anche perché a volte si stancano anche e posso capirle perché non si può lottare perennemente e in difesa di perché ti mettono nella situazione di non farlo, ci sono delle situazioni limite in cui è assolutamente difficile e si entra in conflitto, con il proprio dirigente, con l'assessore e diventa impossibile.” ( intervista testimone privilegiato, prof.ssa dell'Università di Verona, laurea in Servizio Sociale, Verona, maggio 2011)

Poiché lavoro come coordinatrice in uno dei Centri Diurni per minori del privato sociale, sapevo perfettamente come muovermi per richiedere un'intervista ad un'assistente sociale, conoscevo già i nomi delle possibili intervistate, i numeri di telefono e ubicazioni dei loro uffici.

Ho scelto di non intervistare le assistenti sociali con cui ho una quotidiana relazione professionale, ma tutte le intervistate, compreso il coordinatore tuttavia mi conoscevano poiché talvolta partecipiamo a riunioni e progetti comuni. Tutte le assistenti sociali sapevano dunque quale fosse la mia professione, e davano più o meno per scontata la mia dimestichezza con i Servizi Sociali. Questo ha sicuramente facilitato l'instaurarsi di un clima di fiducia ed una immediata comprensione dei linguaggi e dei significati, già condivisi, ha tuttavia reso talora necessario il precisare il mio ruolo durante le interviste, affinché alcuni concetti, procedure e pensieri non venissero trattati superficialmente, o velocemente liquidati poiché già dati per scontati. L'intervista è stata uno strumento, attraverso cui sono entrata in relazione con i soggetti della mia ricerca, cercando, così, di avere accesso alla loro rappresentazione della realtà (Atkinson, 2002)

Mi sono chiesta se e come i luoghi, condizionati e condizionanti abbiano influito nelle risposte degli intervistati, abituati forse a dover rispondere ad uno schema fisso di aspettative e comportamenti. (Ferrari, 2010)

I genitori invece, a parte una coppia, non mi conoscevano, non sapevano nulla della mia professione, hanno accettato di incontrarmi e concedermi un'intervista poiché interessati ai temi della mia ricerca e desiderosi di raccontarsi; nel concreto tuttavia, il concordare i tempi dei nostri incontri non è stato sempre facile. I genitori sono stati contattati attraverso conoscenze personali (in

due casi) e professionali (tre casi) tramite gli educatori di altri centri diurni. Ho deciso di non "utilizzare" le assistenti sociali come gatekeeper, per non correre il rischio di essere percepita dagli intervistati come un'operatrice mandata dai Servizi.

Credo sia stato molto importante che non mi abbiano percepito come un'operatrice, che non fossi l'educatrice dei loro figli, ma soltanto una studentessa, anche se credo avrei voluto incontrare questi genitori più volte e nelle loro case per riuscire ad andare più in profondità durante le interviste ed avvicinarmi maggiormente alle interpretazioni cognitive dei miei interlocutori (Atkinson, 2002). Nonostante questi limiti ho constatato, poi, l'instaurarsi di un buon clima durante le interviste e una facilità nel raccontarsi da parte degli intervistati. In qualche caso la lingua ha reso più difficile l'esatta comprensione di concetti e idee, ma anche di sentimenti ed emozioni legati alle esperienze raccontate.

Muovermi in questi luoghi anche a me familiari, ma con occhi diversi mi ha dunque permesso di osservare dal di fuori questo sistema di relazioni e come esse venissero significate da chi le ha vissute, di capire come venissero letti questi luoghi e di quali significati e aspettative investiti.

## **2.2 Dare vita ad un'etnografia**

Nel 2011 avevo solo una vaga idea di questo progetto e le mie domande, erano soprattutto le domande che mi ero posta durante i dieci anni di lavoro come coordinatrice di un Centro diurno, questioni che, se da un certo punto di vista hanno contribuito a motivare il mio percorso di ricerca, dall'altro necessitavano di essere collocate in un più ampio quadro teorico: così ho proceduto da un lato ad un approfondimento bibliografico e, dall'altro, per poter meglio circoscrivere e centrare l'oggetto della ricerca ho chiesto alcune interviste a testimoni privilegiati, tentando sempre di far entrare i testi e le testimonianze raccolte in relazione dialogica tra loro.

Definito meglio l'oggetto della ricerca ho deciso di svolgere due tipi di interviste, per avere entrambi i punti di vista: alle assistenti sociali e alle famiglie immigrate già utenti dei servizi sociali.

Ho svolto in tutto dieci interviste: a cinque assistenti sociali, tre dell'area prevenzione, una che ha lavorato a lungo nell'area prevenzione e affido e che ha seguito il progetto di affido omoculturale del Comune di Verona e un'ultima che ha lavorato a lungo con i minori nel Comune di Verona, quando ancora non era presente la suddivisione tra aree (prevenzione e tutela) ed è ora responsabile del centro interculturale per donne dello stesso Comune.

Ho poi intervistato cinque famiglie immigrate, quattro donne e una coppia che sono o in un caso

sono stati, in carico ai servizi.

I criteri di scelta per le assistenti sociali sono stati l'anzianità di servizio, per cui ho intervistato assistenti sociali con esperienza venticinquennale (2) e quindicinale (3) e territorio di appartenenza: ne ho intervistata una per ogni zona di Verona, fatta eccezione per il centro sociale territoriale con cui collaboro. I quartieri di Verona si differenziano abbastanza per conformazione, caratteristiche e per densità di popolazione immigrata e alcuni, come Golosine, Santa Lucia e B.go Roma, registrano un'alta presenza di stranieri, mentre altri, come il centro storico (ad eccezione di Veronetta) e B.go Trento una decisamente inferiore.

**Tav. 4.24 - Famiglie residenti straniere nel Comune di Verona per numero di componenti, Circoscrizione e Quartiere - Anno 2010**

Circoscrizioni e Quartieri	Famiglie						Totale	Dimensione media del nucleo fam.
	Numero componenti							
	1	2	3	4	5	> 5		
01 Citta' Antica	341	74	43	25	9	1	493	1,8
02 Cittadella	377	79	40	48	19	4	567	1,6
03 S. Zeno	192	46	37	31	13	8	327	1,9
04 Veronetta	789	147	112	89	25	10	1.172	1,9
<b>1 - CENTRO STORICO</b>	<b>1.699</b>	<b>346</b>	<b>232</b>	<b>193</b>	<b>66</b>	<b>23</b>	<b>2.559</b>	<b>1,8</b>
10 Borgo Trento	468	91	64	48	21	6	698	1,6
11 Valdonega	73	15	18	15	5	1	127	1,6
18 Ponte Crencano	285	61	64	52	11	5	478	1,4
30 Avesa	62	17	11	11	2	1	104	1,7
38 Parona	79	21	17	14	6	7	144	2,2
39 Quinzano	74	12	13	11	3	4	117	2,0
<b>2 - NORD-OVEST</b>	<b>1.041</b>	<b>217</b>	<b>187</b>	<b>151</b>	<b>48</b>	<b>24</b>	<b>1.668</b>	<b>1,6</b>
16 Borgo Milano	2.112	425	493	336	125	63	3.554	1,6
37 S. Massimo	451	68	93	84	24	12	732	1,7
<b>3 - OVEST</b>	<b>2.563</b>	<b>493</b>	<b>586</b>	<b>420</b>	<b>149</b>	<b>75</b>	<b>4.286</b>	<b>1,6</b>
15 S. Lucia	624	137	145	139	54	24	1.123	1,7
17 Golosine	930	190	236	152	74	21	1.603	1,6
<b>4 - SUD-OVEST</b>	<b>1.554</b>	<b>327</b>	<b>381</b>	<b>291</b>	<b>128</b>	<b>45</b>	<b>2.726</b>	<b>1,6</b>
14 Borgo Roma	1.684	349	375	284	117	59	2.868	1,6
36 Cadidavid	269	70	62	49	14	10	474	1,8
<b>5 - SUD</b>	<b>1.953</b>	<b>419</b>	<b>437</b>	<b>333</b>	<b>131</b>	<b>69</b>	<b>3.342</b>	<b>1,6</b>
12 Borgo Venezia	1.258	299	297	223	71	26	2.174	1,6
<b>6 - EST</b>	<b>1.258</b>	<b>299</b>	<b>297</b>	<b>223</b>	<b>71</b>	<b>26</b>	<b>2.174</b>	<b>1,6</b>
13 Porto S. Pancrazio	238	43	68	41	16	5	411	1,8
35 S. Michele	483	117	129	121	41	24	915	1,7
<b>7 - SUD-EST</b>	<b>721</b>	<b>160</b>	<b>197</b>	<b>162</b>	<b>57</b>	<b>29</b>	<b>1.326</b>	<b>1,7</b>
31 Quinto	114	28	27	27	9	4	209	1,8
32 S. Maria in Stelle	22	3	7	6	3	-	41	1,6
33 Mizzole	18	2	2	6	-	4	32	2,6
34 Montorio	91	20	26	19	6	1	163	2,1
<b>8 - NORD-EST</b>	<b>245</b>	<b>53</b>	<b>62</b>	<b>58</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>445</b>	<b>1,9</b>
Senza fissa dimora	5	1	-	1	-	-	7	3,3
<b>Totale</b>	<b>11.039</b>	<b>2.315</b>	<b>2.379</b>	<b>1.832</b>	<b>668</b>	<b>300</b>	<b>18.533</b>	<b>1,7</b>
Popolazione straniera residente che vive in nuclei familiari								<b>36.376</b>
Popolazione straniera residente che vive in convivenze								<b>290</b>
<b>Totale popolazione straniera residente</b>								<b>36.666</b>

Fonte: Comune di Verona - Elaborazione dell'Ufficio di statistica su dati dell'Anagrafe

Le famiglie, a parte due, da me conosciute, mi sono state indicate dagli educatori di altri centri diurni che mi hanno indicato soggetti con una buona competenza della lingua italiana e un rapporto significativo con i servizi. Dall'altro, la mediazione dell'educatore mi ha collocato ai loro occhi, come una persona che aveva un legame con i servizi, o per lo meno con i centri diurni. Mi sono chiesta, retrospettivamente, se questo possa aver influito sulla loro libertà di raccontare. In un caso mi sono rivolta ad una donna ivoriana, con cui ho un legame di fiducia, che mi aveva già proposto di intervistare sua sorella.

Rispetto al genere, le persone da me intervistate sono state soprattutto donne fatta eccezione per il coordinatore direttivo, e le madri erano sole ad eccezione di una. Dalle tabelle dei carichi di lavoro delle assistenti sociali, così come dalle loro narrazioni, si evince che sono numerose le famiglie

monogenitoriali prese in carico e che comunque le madri si rivolgono più facilmente ai servizi. Se da un lato sono stata facilitata nello svolgere interviste a donne, vista la mia appartenenza di genere, dall'altro il quadro risulta sicuramente sbilanciato rispetto al genere, ricostruendo una prospettiva totalmente al femminile.

Per svolgere la ricerca mi sono servita di strumenti qualitativi quali l'intervista narrativa (La Mendola, 2005, Atkinson, 2002) e il diario etnografico: ho cioè sempre cercato di annotare le conversazioni che avvenivano prima e dopo lo svolgersi dell'intervista, le mie osservazioni sugli atteggiamenti e le interazioni. Inoltre ho dedicato dello spazio all'osservazione dei luoghi attraversati poiché lo studio sull'organizzazione non può prescindere dai vari aspetti visivi e l'ambiente di lavoro è pieno di codici e simbolismo: la fiducia e la sfiducia, il potere si possono leggere anche da come sono divisi gli uffici, dalla quantità di porte, dagli spazi riservati all'attesa (Piccardo e Bonozzo, 1996).

Gli uffici dei servizi sociali in questi ultimi dieci anni sono stati oggetto di modifiche, per quanto riguarda le architetture degli interni; soprattutto sono state aggiunte porte, in qualche caso pareti, che separano l'area riservata alla sala d'attesa per l'utenza, dallo spazio in cui sono collocati gli uffici delle assistenti sociali. Gli spazi dedicati all'utenza, le sale d'attesa cioè, sono anonime, spoglie, poco accoglienti e prive di oggetti che indichino quanto spesso siano anche i luoghi di attesa per i bambini; non esiste una zona ristoro per l'utenza, con la presenza, per esempio delle macchine distributrici di bevande, mentre è presente, in un luogo separato, per le operatrici.

La divisione degli spazi suggerisce la volontà di mantenere chiari e distinti quelli dell'utenza da quelli degli operatori e ricorda che non si può accedere liberamente al servizio, ma su

appuntamento. L'anonimato delle sale d'attesa connota l'ambiente come molto istituzionale e poco familiare.

I centri diurni invece, e qui parlo anche della mia esperienza professionale, e fisicamente le sedi delle varie associazioni che li gestiscono vengono comunque avvertiti, da tutti-e le intervistati-e come luoghi meno istituzionali e più familiari, in cui si può chiacchierare con tranquillità, chiedere qualcosa da bere o offrire un caffè.

La ricerca svolta è stata di tipo etnografico, poiché è stata costruita, modificata e rimodificata sul campo e prioritariamente di tipo dialogico (Matera, 2004, La Mendola, 2009); ho dato precedenza alle narrazioni degli attori, senza la pretesa di raggiungere un sapere universale, ma attribuendo significati e interpretazioni ad esperienze personali. Ho raccolto racconti e storie, quindi non un resoconto fattuale degli eventi, ma le esperienze e le interpretazioni che di tali eventi i soggetti hanno (Atkinson, 2005). Io stessa ho tentato di distanziarmi da una pratica oggettivante.

Non sono stata cioè un soggetto neutro, ma sono intervenuta attivamente e creativamente con un atto conoscitivo, guidando le narrazioni degli intervistati attraverso domande, sollecitazioni, amplificazioni (Geertz, 1995).

Risulta rilevante questo metodo nella pratica della costruzione di un dialogo interculturale, rispetto alla rigidità di altri strumenti di rilevazione (questionario, intervista strutturata) in cui il focus concettuale e gli orientamenti culturali e disciplinari restano pur sempre quelli dell'intervistatore (Marazzi, 2005)

Le domande che ho rivolto alle assistenti sociali comprendevano una parte generale sulla loro formazione ed il loro percorso lavorativo, all'interno e all'esterno del Comune, poi questioni più specifiche riguardanti l'Istituzione per la quale lavorano, la sua organizzazione, i ruoli, il rapporto tra equipe (interne ed esterne) i rapporti tra centro e periferie, il tipo di lavoro quotidianamente svolto, il carico di lavoro e le trasformazioni nell'utenza (sia in termini qualitativi che quantitativi) e poi domande più specifiche sul rapporto con l'utenza immigrata, le percezioni, le criticità, le difficoltà, i progetti specifici

Le domande rivolte alle famiglie affrontavano in termini generali la storia familiare, l'arrivo a Verona e l'accesso e la loro percezione dei servizi, la loro relazione con l'assistente sociale, le risposte ricevute, i tempi e la soddisfazione, sia in termini di congruenza tra domanda e risposta, sia in termini di promozione personale e sociale.

### **3 Immigrazione in Europa, Italia, Verona**

Il presente capitolo ha l'obiettivo di collegare l'ambito e il contesto specifico della ricerca, che rivolge lo sguardo verso l'aumento dell'utenza immigrata all'interno dei Servizi, entro un contesto di cambiamenti più generali, che riguardano appunto significativi cambiamenti demografici avvenuti in Europa, in Italia, e a Verona, a seguito dei recenti movimenti migratori che hanno interessato queste aree geografiche. In seguito ad un'analisi quantitativa, per la quale mi sono avvalsa di diversi rapporti statistici (Caritas Migrantes, 2010, 2011 Istat, Rapporto Immigrazione della Regione Veneto e dell'Ismu ) si è cercato di vedere quali sono i diversi ostacoli che incontrano le persone immigrate nel loro percorso di stabilizzazione, ostacoli che spesso rischiano di collocarli ai margini della società poiché li costringono a vivere in alloggi fatiscenti, a svolgere lavori non qualificati, precari e irregolari e ad avere differenziati diritti di cittadinanza e di accesso ai servizi (Morris, 2003).

#### **3.1 Caratteristiche e cambiamenti nella popolazione**

Da continente di emigranti, l'Europa Occidentale è divenuta terra di immigrazione. Questa

considerazione interessa anche l'Italia, che, a partire dagli anni 70 è stata protagonista di questo epocale cambiamento di tendenza e in seguito alla chiusura delle frontiere del nord Europa è diventata paese destinatario di molti progetti migratori, anche se spesso scelto come meta di ripiego, poiché risulta difficile passare le frontiere dei paesi nord europei.

Ad essere rilevante, al momento, non è tanto il numero assoluto di immigrati (4,6 milioni) né la percentuale sulla popolazione totale (5%), quanto la dinamica molto sostenuta del loro incremento. (Melotti, 2004)

L'immigrazione in Europa e in Italia in particolar modo, è stata più volte presentata come transitoria e d'emergenza, mentre i 3 fattori che ne sono all'origine hanno tutti un carattere permanente:

1. Il primo è costituito dalle disuguaglianze di sviluppo esistenti sul mercato mondiale tra classi popoli e nazioni. Tali disuguaglianze hanno come retroterra il colonialismo storico, che ha accompagnato la nascita del mercato mondiale, gerarchizzando i diversi mondi da cui era composto il mondo prima. Tali squilibri, nell'attuale processo di globalizzazione sono stati riprodotti, in forme nuove, dai meccanismi dell'economia di mercato e dalle istituzioni militari e finanziarie che li assecondano.

2. Il secondo fattore, che alimenta in modo permanente le attuali migrazioni verso l'Europa e verso l'Italia è la presa di coscienza delle popolazioni del sud del mondo, la conseguente crescita delle aspettative e il desiderio di emancipazione sociale. Questo fa sì che gli elementi più sani e intraprendenti di un gruppo siano disposti a emigrare per sfuggire alla povertà e emarginazione che li aspetterebbe in patria.

3. La terza causa è la richiesta inesauribile di forza-lavoro a basso costo e bassissimi ( o nulli) diritti. Una richiesta pressante di braccia, menti, corpi e cuori flessibili che siano disposti, per necessità, ad accettare l'inaccettabile. (Basso, 2010)

Per quanto riguarda l'Italia, il ricorso allo sfruttamento del lavoro immigrato è doppiamente irrinunciabile, in seguito al tracollo delle poche mega-imprese sul territorio nazionale ( Fiat, Parmalat, Olivetti ecc....) e la sopravvivenza di pochi distretti industriali di piccole medie dimensioni ad alta densità lavorativa, incalzati dal potente dinamismo della Cina e di altri paesi emergenti. Quindi, nonostante la retorica imperante sulla scena pubblica, i fatti reali indicano che l'immigrazione in Italia è un fenomeno destinato a crescere e stabilizzarsi: la sanatoria del 2002, legata alla più razzista e xenofoba legge sull'immigrazione, ha riguardato un numero considerevole di immigrati ( 650.000) (Basso, 2010)

Secondo l'ISTAT, al 31 dicembre del 2010 i residenti stranieri in Italia erano 4 milioni e 562mila, 326mila in più rispetto all'anno precedente, la loro presenza sul territorio nazionale è diseguale e corrisponde alle diseguale possibilità di occupazione: il nord totalizza il 60%, il centro il 27%, mentre resta solo un 13% per il sud della penisola e le isole. E' una presenza che ha punte di concentrazione nelle grandi città, come Roma e Milano, ma che vede un crescente numero di residenti anche nelle piccole e medie città. (Istat, 2010)

Negli ultimi 10 anni la popolazione residente in Italia è aumentata nell'insieme di circa 3,5 milioni, passando dai 56,9 milioni del 2000 a oltre 60 milioni.

I cittadini italiani, presi separatamente, fanno registrare un calo per il terzo anno consecutivo. Al contrario, i cittadini stranieri sono aumentati nell'ultimo anno dell'8,8%.

Alla luce dei dati empirici acquisiti nel 2010 si rileva però una riduzione, seppur di dimensioni limitate, dei flussi netti (saldo delle iscrizioni e cancellazioni anagrafiche), tale riduzione si riscontra a partire dalla primavera del 2008, in coincidenza cioè con l'avvio della difficile congiuntura economica. (Rapporto Veneto Immigrazione, 2010)

La popolazione immigrata è sensibilmente più giovane di quella autoctona (11 anni di meno) e la popolazione minorenni si è triplicata dal 2001 al 2010, passando da 295.000 a 941.000. Anche il numero di bambini nati in Italia è in crescita, a dimostrazione della tendenza alla stabilizzazione nel nostro paese. Tale dato è confermato anche dall'aumento significativo della presenza di nuclei familiari: il numero di coloro che vivono in famiglie di tipo nucleare è aumentato dal 2005 al 2009 del 5% nei casi di presenza del coniuge e di 2,5% nel caso di famiglie monoparentali, mentre si è dimezzato il numero di chi vive con amici o conoscenti. (Caritas Migrantes, rapporto 2010)

Nella popolazione immigrata le donne sono diventate un po' più degli uomini, per effetto del ricongiungimento familiare e per l'arrivo consistente di donne est-europee impegnate nel lavoro domestico e di cura e per l'importazione di migliaia di giovani e giovanissime schiave del mercato della prostituzione.

Le provenienze sono un po' differenti da quelle medie europee: solo il 43% degli immigrati italiani proviene infatti da altri paesi europei, il 29% è originari dell'Africa, il 16% dell'Asia, il 10,7% delle Americhe.

Le nazioni di appartenenza degli immigrati arrivati sul territorio italiano sono moltissime: Romania, Albania e Marocco hanno in Italia più di 200.000 cittadini, mentre Cina e Ucraina superano le 100.000 unità. Per il resto si tratta di presenze frammentate, anche se a volte concentrate e ben organizzate in territori specifici (es: senegalesi e pakistani a Brescia). (Caritas Migrantes, 2010)

### **3.2 L'immigrazione in Veneto e a Verona**

Il Veneto si è ormai consolidato come una delle mete principali dell'insediamento di popolazioni immigrate, divenendo già a partire dal 2002, la terza regione italiana per numero assoluto di cittadini stranieri residenti. (Rapporto Veneto Immigrazione, 2010)

A fine 2010 gli stranieri residenti in Veneto risultavano più di mezzo milione (505.000), 25mila in più rispetto all'anno precedente, e l'incidenza degli stranieri sulla popolazione residente risulta in forte e continua crescita ( ha raggiunto il 10,2% a fine 2010)

La percentuale degli extracomunitari sul totale degli stranieri residenti è salito dall'84% del 1991 al 96,4% del 2003 e rappresentava il 95% della popolazione immigrata nel 2006. Successivamente, con l'allargamento della UE a 10 paesi nel 2004 e poi ad altri due nel 2007, compresa la Romania, la quota dei cittadini extracomunitari sul totale degli stranieri è diminuita notevolmente, passando al 75%. (Rapporto Veneto Immigrazione, 2010)

Parallelamente alla crescita del numero complessivo, si è attenuato il relativo tasso di mascolinità. Se, fino al 1994 i maschi costituivano il 60% degli stranieri, in seguito la tendenza è stata una continuativa riduzione del divario, tanto che, stando agli ultimi dati disponibili, la quota di maschi e femmine ha raggiunto una sostanziale parità. Tuttavia questo equilibrio non è uguale per ciascuna nazionalità essendo in alcuni casi prevalenti i maschi ( es: Senegal) e in altri le donne ( Moldavia e Ucraina). La composizione per genere evidenzia il proseguire lento e continuo della femminilizzazione e in parte anche della familiarizzazione dell'immigrazione. (Rapporto Veneto Immigrazione, 2010)

Secondo il rapporto 2008 redatto dall'Osservatorio Regionale sull'immigrazione “ il massiccio numero di cittadini stranieri in Veneto va ricondotto soprattutto alla particolare dinamicità produttiva del tessuto economico industriale della regione”, l'ingresso di popolazione immigrata in questo territorio si è contraddistinto per una spiccata centralità del legame e dell'identificazione simbolica e materiale tra immigrazione e forza lavoro.

Eppure per quanto l'agenda della regione abbia tentato di ridurre i processi d'immigrazione al solo bisogno di manodopera, questi si sono inevitabilmente e naturalmente tradotti in fenomeno non transitorio e di trasformazione della società.

Infatti, in presenza di un aumento complessivo della popolazione straniera nella regione Veneto è caratterizzata anche da un aumento della componente femminile e minorile che crescono regolarmente a partire dagli anni 90. Tale crescita può essere interpretata anche come una conseguenza dell'aumento di permessi concessi per ricongiungimento familiare e dunque come

indicatori di una progressiva stabilizzazione dell'immigrazione nella nostra regione.

Sebbene nel 2010 si sia verificato un rallentamento dei ritmi di crescita della popolazione straniera, rimangono tuttavia evidenti i segnali di radicamento: la ricostruzione di nuclei familiari, l'emergere delle seconde generazioni, il ringiovanimento del dato demografico, l'acquisto sempre più frequente di immobili e il fermento dell'associazionismo.

Tra di essi, emerge un ulteriore elemento emblematico dell'immigrazione nella nostra regione: la crescente distribuzione delle presenze sul territorio, il cui dato ha raggiunto negli ultimi anni dimensioni di assoluto rilievo. Tale caratteristica, specifica del contesto trattato, trova le sue motivazioni, non solo nell'assenza di una forte polarità metropolitana, paragonabile a città come Milano, Roma o Torino, ma anche e soprattutto nella presenza, in pressoché tutti i luoghi della regione, di una fitta realtà urbana che, distribuita lungo gli assi stradali, ha finito per favorire una maggiore omogeneità nella quota di residenti immigrati nei vari contesti provinciali (Della Puppa, 2010)

Lasciando perdere Belluno e Rovigo, dove la quota di cittadini immigrati si mantiene su cifre minoritarie, le diverse province venete accolgono tutte un elevato numero di cittadini immigrati i cui valori si attestano su cifre più alte come nel caso di Verona (106.167), Treviso (102.541) e Vicenza (96.478), o leggermente inferiori come nel caso di Padova (91.649) e Venezia (75.617)

Analizzando le singole nazionalità si constata che dopo il 2007 la Romania si è affermata al primo posto (oltre 90.000 residenti), avendo superato il Marocco (54.000). Altre nazionalità presenti in modo consistente sono gli albanesi (41.000), I moldavi (26.000), I cinesi (25.000), macedoni (21.000) e serbi.

Come abbiamo visto sopra Verona risulta essere la provincia Veneta con il maggior numero di cittadini stranieri (106.167). (Rapporto Veneto Immigrazione, 2010)

La crescita è costante, come per il resto della regione, sia nei centri urbani che nelle aree periferiche, dal 1999 al 2008 il numero dei nati nella provincia di Verona ha registrato un aumento più significativo rispetto al resto della regione.

Come nel contesto regionale, anche nella provincia di Verona sono aumentate sensibilmente le presenze di donne e minori (52.493 femmine, 53.674 maschi e 24.428 minori, pari al 23,48% della popolazione immigrata. Le famiglie con almeno uno straniero sono raddoppiate dal 2001 al 2007 passando da 16.872 a 40.411. Il numero medio di componenti delle famiglie straniere risulta pari a 2,1 ma questo dato non tiene conto del fatto che molto spesso le famiglie immigrate hanno altri figli nel paese d'origine, per cui il numero medio dei componenti in Italia è inferiore al numero medio di componenti effettivi. I dati di Verona registrano inoltre una percentuale di coppie miste più basse rispetto a quella del Veneto e in genere dell'Italia, mentre la provincia di Verona presenta una

percentuale più alta di nuclei familiari stranieri rispetto al resto della Regione.

Il Comune di Verona, al 1 gennaio 2011 conta 106.167 residenti stranieri.(www.cestim.it) Negli ultimi quindici anni, in seguito cioè all'apertura delle frontiere europee l'immigrazione nella città scaligera si è di gran lunga modificata rispetto alle provenienze, se nel 1994 erano 1447 i cittadini provenienti da paesi europei e quasi il doppio quelli provenienti dall'Africa,( 2.034) nel 2010 la tendenza si è decisamente invertita portando i cittadini europei a 16.682, seguiti dai circa 10.000 provenienti dall'Asia (contro gli appena 512 del '94) e i 7.290 dall'Africa, mentre decisamente inferiori risultano i numeri degli immigrati provenienti dalle Americhe (2.655) e praticamente nulli dall'Oceania.( www.cestim.it)

Il Comune di Verona vede una distribuzione disomogenea dei cittadini stranieri, caratterizzandosi con zone a maggior densità rispetto ad altre.

I cittadini stranieri risiedono solitamente nei quartieri più popolari e periferici del Comune, come B.go Roma, Golosine e S. Lucia, Stadio, dove gli affitti sono più economici, anche se si registrano numerose presenze anche in quartieri centrali come S.Zeno e S.Bernardino, per la presenza di edilizia pubblica a cui molti hanno avuto accesso, nonostante le recenti restrizioni dell'amministrazione leghista, e Veronetta, quartiere che storicamente a Verona si è caratterizzato per l'alta densità di cittadini stranieri sia perché spesso quartiere di primo arrivo, sia perché sede di molte attività commerciali gestite da immigrati. Questo quartiere, soprattutto in passato è stato utilizzata dai mass media locali come simbolo del degrado dovuto all'alta densità di immigrati residenti, Veronetta è anche il quartiere dove l'immigrazione risulta più “visibile”, dati appunto i numerosi esercizi commerciali e alimentari etnici gestiti da immigrati.(www.comune.verona.it)

### **3.3 Diritti diseguali e stratificazione civica**

L'arrivo di cittadini stranieri costringe o dovrebbe costringere il paese d'arrivo a valutare l'idoneità delle proprie politiche sull'immigrazione, a ripensarle alla luce della garanzia dei diritti umani fondamentali garantiti dalla Costituzione. Per quanto si parli di diritti universali, di fatto i cittadini immigrati sono sottoposti ad un diritto speciale, che li priva dei diritti universali di cui, stando alle carte, dovrebbero godere tutti gli individui.

Nel nostro paese fino agli anni '90 non si può parlare di politiche migratorie, risulta infatti assente una normativa in materia di immigrazione, supplita in parte da circolari amministrative che, oltre ad essere soggette ad ampia discrezionalità, non forniscono alcun indirizzo politico.

Negli anni '90 viene emanata la legge 39 che delinea un modello di politica migratoria fortemente

penalizzante (Della Rocca, 2008; Perocco, 2003), i cui principi possono essere così sintetizzati:

1. Il contingentamento dell'immigrazione attraverso un decreto flussi periodico, che determina il numero massimo degli ingressi consentiti per lavoro.
2. La chiamata nominativa, ovvero l'incontro della domanda e dell'offerta di lavoro nel paese d'origine
3. L'avvio dell'iter burocratico per l'autorizzazione all'accesso da parte del datore di lavoro.

Tutto questo ha fatto sì che l'immigrazione transitasse, e che continui oggi a transitare, soprattutto per canali non regolari e che di fatto l'unico modo per gli immigrati di mettersi in regola fosse costituito dalle sanatorie o dai decreti flussi. (Basso,2010)

Sul piano normativo dunque, gli anni '90 sono stati caratterizzati da leggi utilitaristiche e penalizzanti (fatta eccezione per la 40/90 che, almeno nelle intenzioni, considerava finalmente l'immigrazione come elemento strutturale della società italiana e prevedeva importanti capitoli a favore dell'integrazione) che hanno preparato il terreno alle leggi anti immigrati varate negli anni 2000.

La determinazione di due tipologie di immigrati “regolari” e “irregolari” e la frammentazione delle tipologie di permesso di soggiorno e della loro diversa durata ha completato la stratificazione dello status giuridico.(Basso,2010)

La legge 189/02 ha ridefinito i presupposti del soggiorno introdotto il “contratto di soggiorno” che concepisce il diritto a soggiornare regolarmente come subordinato al contratto di lavoro e rende gli immigrati, oltre che estremamente precari, assolutamente dipendenti e ricattabili, disposti ad accettare l'inaccettabile pur di mantenere un contratto di lavoro.

Alla rigidità prevista dalla normativa si somma un'estrema flessibilità del mercato del lavoro e oggi, in periodo di crisi, di ripresa della disoccupazione, che rende i percorsi, non solo lavorativi ma di vita degli gli immigrati residenti nel nostro paese, estremamente precari.

Purtroppo la situazione oggettiva di assenza di molti diritti per gli immigrati viene ulteriormente appesantita da un'insieme di stereotipi e luoghi comuni infamanti che li stigmatizzano ulteriormente. Tali rappresentazioni da un lato rendono difficile la comprensione del fenomeno, dall'altro penalizzano fortemente la loro condizione di vita. Da un lato abbiamo un'immigrazione che si caratterizza sempre più come fenomeno stabile, con caratteristiche di progetti duraturi di interi nuclei familiari, dall'altro la percezione che l'insediamento degli stranieri porti al degrado del nostro territorio. Tale degrado non è la conseguenza immediata ed inevitabile della “diversità culturale”, quanto piuttosto il prodotto di dinamiche che integrano al proprio interno le percezioni e

le reazioni della popolazione locale e le forme di intervento delle Amministrazioni locali e dei differenti attori politici, il tutto nel più ampio quadro delle scelte politiche e legislative che incidono sulla condizione degli stranieri in Italia.

A chi arriva si chiede di adattarsi totalmente ai valori e ai comportamenti della società di arrivo per ottenere un minimo di inclusione sociale, non garantendo però parità di diritti. L'Italia ha così prodotto una nuova disuguaglianza sociale, basata sulla provenienza; attua o cerca di attuare non una politica di inclusione sociale, ma solo di assimilazione subordinata e di una piccola parte di immigrati, quelli ritenuti affidabili. Secondo Lockwood, infatti, i meccanismi che regolano il posizionamento degli attori nel campo della cittadinanza risultano più efficacemente legittimati e maggiormente accettati come “universalistici” e “impersonali” se rappresentati come ispirati ad un ideale meritocratico. (Lockwood, 1996)

### **3.4. Il lavoro: non qualificato, precario, irregolare**

Per quanto riguarda la sfera lavorativa, dall'accesso al mercato del lavoro all'attribuzione delle mansioni, dal salario alla mobilità, dall'inquadramento al trattamento pensionistico passando per il tasso di infortuni e il riconoscimento dei titoli di studio, l'esperienza degli immigrati è contraddistinta da profonde disparità (Ferrero e Perocco, 2010; Perocco, 2010). Nello specifico i lavoratori immigrati sono impiegati nei segmenti più bassi del mercato lavorativo e nelle occupazioni più faticose, insalubri e pericolose, meno retribuite e qualificate. Essi, a cui difficilmente vengono riconosciuti i titoli di studio, le qualifiche professionali e le esperienze pregresse, sono canalizzati, infatti, nelle mansioni più dequalificate (operaio generico, manovale edile, bracciante agricolo, assistente familiare e lavoratore domestico) di alcuni comparti specifici (come l'agricoltura stagionale e l'agroalimentare, la metalmeccanica, l'industria pesante, la concia, il tessile, l'edilizia i servizi alle imprese e alle famiglie, il turismo e la ristorazione) in aziende per lo più di piccole dimensioni e, quindi, con garanzie più basse e lavoro irregolare più diffuso. Le donne immigrate, poi, sono segregate in particolari nicchie lavorative (quali il lavoro domestico e di cura, il settore delle pulizie o nei servizi) che le costringe, non di rado, ad un isolamento sociale ed esistenziale.

Le caratteristiche del loro inserimento lavorativo li porta ad esperire una precarietà lavorativa più alta rispetto ai lavoratori autoctoni corrispondente a frequenti periodi di disoccupazione di breve durata, una scarsissima mobilità verticale a cui fa da contraltare una diffusa mobilità orizzontale (Cillo, 2010). A ciò si sommano una retribuzione media molto bassa (Di Maggio e Fucilliti, 2007)

(e, quindi, ad una pensione integrata al minimo) e un tasso di infortuni sensibilmente superiore rispetto a quello della popolazione autoctona, ma meno riconosciuto in termini previdenziali (Pettenò, 2010; Pittau e Spagnolo, 2003; INAIL, 2007).

La situazione economica dei lavoratori stranieri si è aggravata in seguito alla crisi economica internazionale che ha avuto le più pesanti ripercussioni proprio sui cittadini di Paesi Terzi. Come sottolineato dal recente studio dell'OIM sugli effetti della crisi economica (*Migration and the Economic Crisis: Implications for Policy in the European Union*), se il tasso di disoccupazione dal 2008 al 2009 è cresciuto per i nazionali del 2,8% è cresciuto del 5% per gli immigrati.

La crisi economica ha causato la perdita del lavoro a molti immigrati, inducendoli a trovare altre soluzioni. Diversamente dalla posizione delle donne immigrate, maggiormente impegnate in settori meno colpiti dalla recessione economica (socio-sanitario o di assistenza domestica), gli uomini hanno reagito con molta mobilità intersettoriale; ad esempio in Spagna i lavoratori del settore delle costruzioni si sono spostati al lavoro agricolo. Una delle ulteriori risposte alla crisi dei lavoratori immigrati è la richiesta di autorizzazione per il lavoro autonomo, che consente di restare sul territorio evitando la necessità di rinnovare il permesso di soggiorno; tali richieste sono in aumento.

### **3.5 La casa: una pratica abitativa a “carattere” residuale**

E facile e frequente che gli immigrati siano “costretti” ad adottare una pratica abitativa a “carattere” residuale, occupando, così come accade per il lavoro, gli spazi lasciati liberi dagli italiani, o che gli italiani non vogliono: quartieri storici fatiscenti o edifici già soggetti a pesanti forme di degrado.

Gli immigrati, infatti, sono spesso costretti ad accettare le sistemazioni alloggiative concesse in un mercato abitativo anch'esso differenziato e stratificato lungo direttrici nazionali e “razziali”, adattandosi spesso a convivenze forzate e situazioni di sovraffollamento (Pettenò, 2010).

I motivi di tale scenario sono molteplici: dalla diffidenza razzista delle agenzie immobiliari e degli stressi proprietari degli immobili ad affittare agli immigrati (Caritas/Migrantes, 2004) all'esistenza di un canone speciale a loro riservato consistente in un affitto informale (ma spesso cospicuo), passando per la discriminazione istituzionale dei governi locali che ostacolano l'accesso all'edilizia residenziale pubblica per ampie fasce di immigrati; dalla pratica altamente diffusa di far pagare l'affitto a persona e non a vano (arrivando spesso ad affittare lo stesso posto letto a più inquilini che si ruotano nell'arco della giornata) alla destinazione di uno *stock* abitativo di qualità inferiore rispetto alla media del mercato. Infine non si deve dimenticare l'intreccio tra la costruzione

legislativa (che lega rigidamente lavoro e residenzialità alla regolarità amministrativa) e il differenziale retributivo (che aggrava le difficoltà di sostenere un affitto maggiorato) precedentemente descritti con la parziale (quando non totale) impossibilità di poter far affidamento sulla rete familiare per far fronte alle necessità abitative.

In un tale contesto è facile che gli immigrati, seppur magari integrati sul luogo di lavoro, vengano percepiti da parte dei residenti, come un problema di ordine pubblico, fonte di pericolo.

In questo quadro possiamo collocare la crescente domanda di territorializzazione della sicurezza da parte dei cittadini autoctoni, a cui senza dubbio si aggiunge una sovraesposizione mediatica che veicola la percezione del territorio in questo senso (Rapporto sull'immigrazione Ismu, 2010)

Insomma vorremmo gli immigrati come indispensabili produttori ed erogatori di servizi, ma sembrerebbero essere tanto più “graditi ospiti” quanto meno la loro presenza è percepibile negli spazi della domesticità quotidiana, che pare invece contribuisca ad aumentare il senso di insicurezza.

Paradossalmente, nell'epoca dei “non luoghi” e dell'atomizzazione sociale è proprio la presenza degli stranieri che porta gli autoctoni a riflettere sull'identità locale, spesso però in ottica difensiva, percependo il rischio che il “proprio” territorio diventi un ghetto. Esempio a questo proposito è la soluzione che è stata trovata a Padova: la costruzione del muro di via Anelli è la materializzazione dei confini del ghetto (Lombardi, 2006)

La possibilità di accedere alle medesime risorse abitative degli autoctoni e ad un mercato di lavoro regolare costituirebbe invece un punto di forza, sia per facilitare il percorso di chi viene da lontano e si deve inserire in un nuovo contesto, sia per chi assiste alle trasformazioni che inevitabilmente l'immigrazione porta con sé non percependole soltanto come negative o degradanti per un territorio.

### **3.6 Politiche sociali e accesso ai servizi**

Per gli immigrati il Welfare è stato pensato in funzione di categorie particolari di individui, utenti temporaneamente presenti sul nostro territorio, o come individui da tenere in posizione marginale, poiché soggetti da cui difendersi. Queste due macro idee di straniero sono di volta in volta apparse sulla scena delle nostre politiche sociali e sanitarie condizionando fortemente la relazione welfare-immigrati (T. Bordogna, 2004). Per quanto riguarda gli immigrati siamo in presenza di cittadini la cui titolarità di accesso ai servizi sociali è limitata, o per questioni culturali e di vissuto o perché

non meritori di alcune o di tutte le prestazioni previste per la cittadinanza.

Possiamo parlare di vere e proprie forme di discriminazione all'accesso per status giuridico( se è irregolare o irregolare, se temporaneamente presente, in relazione al tipo di visto o di permesso di soggiorno).( Basso, 2010)

Il Welfare italiano, caratterizzato da un fondamento assicurativo e corporativo, ha il compito di controllare coloro che non sono meritevoli di aiuto e di dare sostegno a chi è ritenuto meritevole, prevedendo cioè forme di assistenza soprattutto ai lavoratori. Oltre a dimostrare di essere meritevole perché lavoratore, l'immigrato deve essere in possesso di regolare permesso di soggiorno e di regolare residenza sul territorio comunale.

Non possiamo poi sottovalutare che le prime linee di politica per l'immigrazione sono state prodotte in un periodo di crisi del welfare, con rischi ulteriori di lasciare ad altri attori sociali, non pubblici, l'erogazione delle prestazioni. Prestazioni ispirate ancora ad una logica caritativa/assistenziale, più che ad una logica di cittadinanza reale (Reyneri, 1998)

E' opportuno ricordare a tale proposito che le nostre politiche sociali a favore degli immigrati si sono sviluppate in assenza di un disegno organico, almeno fino alla legge Napolitano /Turco, e in modo differenziato da regione a regione, pur in presenza di una normativa articolata e organica ( legge n.943/86), ma la cui applicazione è stata ampiamente disattesa.

Ricordiamo che le politiche contribuiscono a plasmare i flussi, i tipi di flussi, condizionano il diritto di cittadinanza, stratificando la popolazione immigrata secondo forme differenti di cittadinanza, in relazione al motivo di ingresso e alla regione in cui andrà a stabilizzarsi. Se il quadro delle politiche nazionali oscilla tra politiche custodialistiche e assistenziali, la scommessa si può giocare solo a livello di politiche locali, le sole in grado di assumere un carattere promozionale (Ingrosso, 2006).

## **4. Le istituzioni:: i Servizi Sociali in Italia e a Verona**

L'assistenza in Italia, pur avendo un comune denominatore a livello nazionale, soprattutto a seguito della riforma dell'assistenza attuata con la Legge Quadro 328/00, si diversifica a livello regionale e spesso anche locale tanto da delineare un modello che gli esperti chiamano di Welfare municipale (T. Bordogna, 2004)

Sarebbe quindi decisamente complesso e non definitivo (la programmazione degli interventi è a cicli triennali) entrare troppo nello specifico, in quanto ogni realtà può avere servizi e, purtroppo, soprattutto, criteri di accesso agli stessi molto differenti da Comune a Comune, in base al principio della potestà regolamentare di ciascun ente e ai limiti degli stanziamenti di bilancio.

Il Comune diventa in effetti vero protagonista, in forma singola o associata, dell'erogazione dei servizi sociali e costituisce senza dubbio la prima porta di accesso alla rete del sistema dei servizi socio-sanitari.

La legge italiana demanda quindi alla realtà locale la possibilità di progettare interventi diversificati, attraverso lo strumento programmatico del Piano di Zona in cui si individuano priorità, si specificano gli interventi e si allocano le risorse locali e soprattutto quelle provenienti dal Fondo Nazionale delle Politiche Sociali, fonte principale di finanziamento dei Servizi Sociali. Come è facile immaginare non esiste un Piano di Zona uguale all'altro, non solo in tutta Italia ma anche nella stessa Regione o ASL di appartenenza. Da ciò consegue che, fatti salvi gli interventi previsti e garantiti su scala nazionale (e sono davvero pochi), ogni Comune ha un ventaglio di offerte ed un regolamento per l'accesso a servizi ed agevolazioni diverso dall'altro.

### **4.1 Cosa offrono i servizi sociali ai cittadini**

Detto ciò, si tenterà comunque di individuare, per area tematica di interesse, cosa un servizio sociale può offrire ai propri cittadini e con quali modalità. Hanno diritto alle prestazioni dei Comuni i cittadini residenti iscritti all'anagrafe (di conseguenza per le persone non italiane occorre un regolare permesso di soggiorno).

#### **4.1.1 Segretariato sociale professionale**

Il segretariato sociale professionale costituisce spesso il primo vero contatto che la persona ha con il servizio, si può definire come l'attività di ascolto competente delle istanze portate dal cittadino,

finalizzata alla presa in carico della persona per garantire e facilitare unitarietà di accesso alla rete delle unità di offerta sociali. In uno o più colloqui si ottengono informazioni sui propri diritti, su quanto il Comune o i servizi sociosanitari competenti offrono. A seguito di ciò può avvenire l'attivazione di interventi specifici, l'invio ad altri servizi o una semplice breve consulenza sociale su come affrontare la situazione.

Con l'aumento del carico di lavoro degli ultimi 10-15 anni nel Comune di Verona non esiste più la possibilità di recarsi presso gli uffici del centro sociale territoriale (CST) ed attendere un appuntamento con l'assistente sociale; gli appuntamenti devono essere fissati tramite la segreteria e i tempi di attesa variano, anche a seconda dell'urgenza, dalle 1 alle 4 settimane.

“I centri sono appunto decentrati, sono nei quartieri insomma, ha appunto il significato che la gente acceda più facilmente ai servizi sociali, chiaramente non c'è ecco, diciamo che una volta arrivati agli uffici non c'è un accesso come dire immediato, nel senso che le persone che arrivano devono prendere appuntamento con l'assistente sociale, quindi quello che manca secondo me in questo momento è il segretariato sociale, ma manca perché la persona non ha la possibilità di parlare già direttamente con l'assistente sociale per un primo approccio diciamo, ma deve passare dalla segreteria per l'appuntamento, al di là del problema che presenta. Nel senso che o mette in evidenza fin dall'inizio una gravità del problema tale per cui è necessario che venga ricevuta immediatamente, e in questo sta mancando il segretariato sociale, sta nella capacità della persona dire che il problema è grave, per cui ci potrebbero essere persone che dicono che è grave e in realtà non lo è, e altre che non dicono niente e che in realtà hanno problemi gravi, e quindi devono aspettare. C'è un accesso alla segreteria, viene fissato l'appuntamento con l'assistente sociale e poi la persona, o le famiglie che accedono, aspettano il giorno del ricevimento...Questo è un po' l'iter iniziale, chiaramente da questo momento in poi si crea una relazione con l'assistente sociale in base un po' alla lettura, che dovrebbe essere condivisa chiaramente con l'utenza, del problema e del progetto che è conseguente a questa lettura del problema, della valutazione che viene fatta.”

( intervista coordinatore direttivo area prevenzione e affidò, comune di Verona, maggio 2012)

Come emerge dall'intervista del coordinatore d'area, si lamenta la difficoltà di non poter più praticare il segretariato sociale nel senso pieno del termine, cioè la possibilità per l'utente di poter arrivare e parlare subito con un'assistente sociale, una sorta di “ pronto soccorso sociale”, com'è stato definito nel corso di un'intervista, dove sia possibile dare una prima accoglienza e un ascolto immediati.

## 4.1.2 Contributi economici

Si può ottenere un aiuto economico quando ci si trova in uno stato di bisogno o si vive in una particolare condizione di fragilità (come ad esempio la perdita del lavoro o cassaintegrazione, famiglie monoreddito, malattia grave o invalidità, anziani soli, famiglie numerose...) Tali situazioni vengono definite nel regolamento comunale attraverso parametri economici (es certificazione ISEE) e sociali e valutati dall'assistente sociale attraverso colloqui o altri interventi ritenuti caso per caso idonei dello stato di bisogno e progetto di intervento.

L'aiuto economico comunale (come già detto diverso da Comune a Comune) può tradursi in:

- Assegno fisso mensile per brevi periodi
- Buoni da spendere in supermercati convenzionati per generi alimentari
- Buoni per farmaci
- Assegni o buoni in occasione di un nuovo nato
- Pagamento utenze domestiche di prima necessità
- Pagamento di affitti
- Sostegno parziale o totale di rette di asilo nido e scuole dell'infanzia

Sono escluse le pensioni di invalidità, l'indennità di accompagnamento e gli altri emolumenti che dipendono da una valutazione sanitaria (Commissione invalidi della ASL) e che vanno richieste attraverso apposita procedura attivata dal Medico di Medicina Generale.

In alcuni casi il Comune è la porta di accesso per ottenere alcuni contributi regionali o statali, quali ad esempio

- l'assegno di maternità (per le donne che non lavorano e non hanno altra copertura previdenziale)
- l'assegno per le famiglie dal terzo figlio (importo variabile in base al valore dell'ISEE e ai componenti del nucleo)

Nel Comune di Verona la richiesta di un contributo economico non è vincolata alla presentazione dell'ISEE, poiché tale documento, facendo riferimento ai redditi dell'anno precedente potrebbe addirittura essere fuorviante al fine di conoscere la reale situazione economica dell'utente.

Generalmente viene chiesta la busta paga, poiché essa è considerata lo specchio più affidabile dell'attuale posizione lavorativa.

L' isee (Indicatore situazione economica equivalente) non è necessario per il contributo economico, anche perché l'isee fa sempre riferimento all'anno precedente, perciò uno poteva non lavorare e adesso lavorare, per cui può essere anche controproducente per lo stesso servizio sociale che porti l'isee dell'anno prima se non lavorava e adesso lavora, quindi si chiede la busta paga. Ecco.

( intervista coordinatore direttivo area prevenzione e affido, comune di Verona, maggio 2012)

Oltre a questo, come linea guida per decidere se erogare o meno un contributo economico, le assistenti sociali fanno riferimento ad una delibera di giunta che prevede, aggiornandolo di anno in anno, quale deve essere il minimo vitale di una persona per poter vivere.

Non ci sono discriminazioni, abbiamo una tabella, una delibera che poi è una tabella, di giunta che va a deliberare ogni anno il minimo vitale, è stato tutto un calcolo che viene fatto a livello nazionale, quindi non è che se lo da solo il comune di Verona, se lo danno tutti i comuni. E' un regolamento che viene fatto prendendo il calcolo della pensione minima inps, per dirti nella tabella che ha fatto il comune di Verona una persona per vivere deve avere un minimo vitale di 480,53 due componenti 961,06 tre persone 981, 82 e via... (intervista assistente sociale comune di Verona, area prevenzione, agosto 2012)

### **4.1.3 Alloggi popolari**

Attraverso il Comune è possibile avere accesso, dopo aver fatto apposita istanza, alla graduatoria e poi all'assegnazione di un alloggio popolare. I criteri di accesso variano da Regione a Regione, così come la disponibilità di alloggi dipende dal singolo Comune.

Nel comune di Verona l'azienda che si occupa di edilizia popolare è esterna al comune stesso e si chiama Agec ( Azienda di Gestione degli Edifici Comunali): l'azienda infatti è nata con l'obiettivo istituzionale di amministrare e gestire gli immobili di civili abitazione di proprietà del comune di Verona). Tramite l'assistente sociale è possibile fare la richiesta di assegnazione di un alloggio popolare se si è in possesso di alcuni requisiti, stabiliti da leggi regionali e regolamenti comunali. Questi requisiti nel comune di Verona includono la residenza prolungata e continuativa nel territorio comunale per almeno 10 anni. In questo caso il regolamento risulta discriminatorio rispetto agli immigrati regolarmente soggiornanti ma residenti da un breve periodo nel territorio comunale. Inoltre sono proprio i neo-arrivati che spesso hanno bisogno di assistenza nel trovare un alloggio, mentre secondo il regolamento dell' Agec la possibilità di ottenere in locazione per emergenza abitativa sono per gli anziani, in difficoltà.

#### **4.1.4 Sostegno educativo e alla genitorialità**

Le assistenti sociali offrono ai genitori che vi si rivolgono ascolto e consulenza rispetto alle difficoltà educative, valutano le competenze genitoriali e, all'interno di un progetto educativo condiviso con gli utenti possono offrire alcuni servizi per i loro figli. Il comune di Verona offre tre tipologie di servizi per minori:

Centro diurno per minori

Centro Aperto

Appoggi educativi domiciliari

I servizi educativi erogati non sono gestiti direttamente dal Comune ma da Cooperative che li hanno presi in appalto, o da altri attori del privato sociale. Il panorama dei Servizi si struttura così secondo le caratteristiche del Welfare Mix, in cui gli attori che operano appartengono a diverse realtà organizzative, istituzionali e non e sono portatori di diverse visioni, routine e azioni. (T. Bordogna, 2004)

#### **4.2 L'assistente sociale**

L'assistente sociale operante in un Comune è la figura professionale attraverso la quale si sostanzia la garanzia di accesso personalizzato alla rete delle unità di offerta sociali definite dalla normativa, attraverso adeguati spazi di ascolto, di lettura e codifica della domanda, dando informazioni complete sulla rete dell'offerta, sui requisiti di accesso e modalità di erogazione delle prestazioni, permettendo alla persona di orientarsi nella scelta secondo il principio di appropriatezza. L'aiuto si concretizza dunque con una presa in carico personalizzata che prevede il coinvolgimento diretto della persona, vero e unico protagonista di questo processo.

Il lavoro dell'assistente sociale è un lavoro sociale quindi pubblico, ecco perché a capo degli uffici ci sono gli enti locali e il cliente non dovrebbe essere il singolo utente, o il singolo problema, ma la società stessa, di cui si promuove il benessere. Anche se attualmente si sta facendo strada una concezione privatistica che inquadra ogni intervento sociale come se riguardasse esclusivamente il singolo operatore e il singolo utente, dimenticando gli stretti vincoli tra servizi e dimensione politico- istituzionale. Perciò l'assistente sociale è l'operatore che occupa l'ultimo nodo nel sistema

di welfare, potremmo dire che lavora in frontiera, operando in pratica le connessioni tra politiche e cittadini, egli è condizionato dalle posizioni del welfare, locale, regionale e nazionale.

Il lavoro sociale, riconosciuto a livello internazionale, propone una doppia dimensione

1. Promozione (cambiamento, diritti e giustizia sociale)
2. Relazione tra soggetto e ambiente

L'assistente sociale è considerato quindi come agente di cambiamento e di empowerment, fin dagli anni ottanta, quando si passa da un approccio caritatevole ad un approccio promozionale.

### **4.3 Lavorare dentro l'istituzione**

In secondo luogo lavorare, al di là del rapporto operatore utente, significa anche stare dentro una cornice organizzativa e quindi svolgere un ruolo.

Perciò non stiamo prendendo in considerazione semplici relazioni sociali, ma relazioni sociali organizzate, dato che l'organizzazione interagisce con il proprio ambiente ed ogni ambiente non naturale risulta socialmente costruito.

Le pratiche lavorative degli assistenti sociali non possono pertanto essere prese in considerazione come scisse dalle pratiche organizzative, perciò troveremo diversi modi e livelli in cui la discrezionalità personale si interseca con il mandato organizzativo, ma che se ne discosti entrando in conflitto con l'organizzazione, o che si rifugi nella cornice protettiva della stessa, l'operatore si trova comunque a fare i conti con il contesto organizzativo in cui lavora.

L'operatore quindi, è colui che può consentire all'organizzazione di muoversi, di apprendere, di cambiare, in quanto si trova in immediato contatto con i bisogni e i cambiamenti sociali; produrre apprendimenti a livello organizzativo significa produrre innovazione nel servizio, significa far sì che il servizio possa stare al passo con il cambiamento dei bisogni sociali.

Non è detto però che l'organizzazione sia disposta ad apprendere o che sia sensibile ai cambiamenti in atto, si mostra allora rigida e sorda di fronte ai bisogni espressi degli operatori, cartina tornasole dei cambiamenti sociali in atto.

Il rischio attuale è che l'operatore si trovi schiacciato in una doppia pressione, i vincoli organizzativo-istituzionali e una maggior ristrettezza di risorse da una parte, e le richieste dell'utenza, sempre più in aumento dall'altra.

“Estremamente pressata e schiacciata dalle richieste, sia dall'alto, cioè dalla struttura burocratica, sia dal basso cioè

dalla gente e di essere assolutamente spicciata tra queste due grosse pressioni, per cui non c'è fisicamente il tempo del pensiero, non esiste il tempo e la possibilità di pensare a quello che si sta facendo per cui veniva espresso non solo da me ma da tantissime colleghe il disagio di non sapere cosa fare”  
(intervista assistente sociale comune di Verona, ottobre 2011)

Spesso si sente parlare allora di rischio di dipendenza da parte degli assistiti che non vengono mai dimessi e del venir meno del lavoro di promozione e autonomia delle persone.

Le soluzioni che si intraprendono riguardano allora un innalzamento delle soglie d'accesso, così da premiare i meritevoli, coloro che sottoscrivono e rispettano un patto, rischiando di generare servizi che difendono i diritti di chi se lo merita, o comunque servizi a forte selettività e bassa generosità, generatori, secondo Saraceno, di marginalità sociale (Marazzi, 2004).

A mio avviso interventi generosi e puntuali non sempre creano dipendenza anzi, possono risolvere delle difficoltà prima che si trasformino in problemi e inoltre gli sprechi semmai andrebbero contenuti altrove (ipertrofia degli apparati).

#### **4.4 I servizi sociali del comune di Verona**

I Servizi Tutela minori e Politiche dell'Accoglienza del Comune di Verona si occupano di servizi rivolti agli anziani e agli adulti in difficoltà e di progetti e iniziative rivolti ai minori e alle famiglie, ai cittadini extracomunitari non residenti e alle persone senza fissa dimora e si articolano in una sede centrale e in quattro sedi periferiche. La sede centrale è la sede della struttura amministrativa e di coordinamento e i Centri Sociali Territoriali (CST), costituiscono il punto di riferimento dei cittadini per le problematiche sociali individuali e familiari, per le materie di competenza del Comune. Le sedi territoriali hanno un ambito operativo territorialmente coincidente con una o più Circoscrizioni; in ognuno di essi opera un gruppo di assistenti sociali divise in due equipe (l'equipe che si occupa di tutela e l'equipe che si occupa di prevenzione) coordinate dalla coordinatrice operativa del CST. La sede a specifica competenza, Ufficio accoglienza, ha la funzione di aiutare e sostenere l'inserimento a Verona degli stranieri immigrati, rendendo disponibili le prestazioni di prima accoglienza. Svolge inoltre funzioni di segretariato sociale, informazione, orientamento e cura l'accesso ad alcuni servizi comunali.

Il criterio che differenzia l'accesso tra CST, dove operano le assistenti sociali dell'area “minori,” e ufficio accoglienza, oltre che alla presenza di minori nel nucleo, è la residenza all'interno del Comune. Non ci sono invece differenze di accesso ai servizi a seconda della tipologia di permesso di soggiorno, purché si sia in possesso dello statuto giuridico di “regolarmente soggiornante”.

Il CDR (Centro Di Responsabilità) Famiglie Minori e Accoglienza è diviso in due aree: l'area tutela che interviene con le famiglie con minori su cui è in essere un decreto del tribunale che di solito va ad incidere sulla patria potestà, mentre l'area prevenzione riguarda interventi di supporto alla genitorialità e di sostegno alla famiglia sulla base di liberi accordi e volontaria adesione della famiglia al progetto proposto.

Trasversalmente a queste due aree esiste un ufficio di competenza per l'affido familiare, suddiviso in due equipe territoriali con il compito di occuparsi delle famiglie affidatarie o di coloro, fra i cittadini, che intendono approfondire le tematiche dell'affido.

Il settore prevenzione e il settore tutela hanno un proprio coordinatore, con funzioni direttive e poi 5 equipe di assistenti sociali, dislocate in 4 centri sociali territoriali ( l'1 e il 2 condividono gli stessi uffici) che hanno sede nei quattro punti cardinali della città e sono ciascuna coordinata da una responsabile.

All'interno di ogni CST l'equipe di assistenti sociali è suddivisa in due; una parte si occupa della tutela, l'altra della prevenzione. Da qualche anno sono presenti anche le figure professionali degli psicologi, che però, diversamente dalle assistenti sociali non sono dipendenti comunali, ma sono assunti tramite cooperativa per un determinato numero di ore. Altre figure che collaborano con le assistenti sociali sono le mediatrici culturali, presenti però solo su presenza di particolari finanziamenti, quindi non con continuità e per un numero limitato di ore.

#### **4.4.1 Il lavoro delle assistenti sociali dell'area prevenzione**

Le equipe dell'area prevenzione, come accennavo sopra, sono suddivise su base territoriale in 5 cst, all'interno del CST si dividono il carico degli utenti sempre su base territoriale, ovvero le assistenti sociali si dividono il territorio di competenza del CST in base a zone, perciò l'essere ricevuti da un'assistente sociale anziché un'altra dipenderà dal quartiere di residenza di quella specifica famiglia.

La settimana lavorativa delle assistenti sociali prevede momenti di coordinamento tra sede centrale e periferia e di coordinamento, verifica e programmazione della propria equipe territoriale.

Il raccordo tra centro e periferie avviene tramite la coordinatrice responsabile del cst che mantiene i rapporti settimanalmente con lo staff centrale e la dirigenza.

“ Con la nostra coordinatrice parliamo un po' di quello che hanno detto il mercoledì precedente nella riunione tra coordinatori e lo staff centrale, quindi ci vengono riportate un po'le decisioni e le notizie.” (intervista assistente sociale comune di Verona area prevenzione, luglio 2012 )

Gli altri giorni della settimana prevedono un giorno di ricevimento dell'utenza su appuntamento, le visite domiciliari, che di solito nell'area prevenzione vengono fissate su appuntamento, incontri con operatori di altri servizi ( educatori, psicologi, volontari) e redazione della documentazione scritta.

“Gli altri giorni della settimana abbiamo tutti quanti un giorno di ricevimento, però su appuntamento, con appuntamenti fissati in segreteria, io ce l'ho il giovedì...Anche perché la nostra sede ha problemi di spazio, dobbiamo tenere per forza un giorno altrimenti non sappiamo dove metterci....Gli altri giorni abbiamo le visite domiciliari, sempre su appuntamento, o anche senza appuntamento soprattutto con i casi con l'autorità giudiziaria. ( intervista assistente sociale area prevenzione, giugno 2012)

#### **4.5 Riorganizzazione dei servizi negli ultimi anni : centralizzazione burocratizzazione e risposte organizzative all'arrivo degli stranieri**

Le interviste delle assistenti sociali che lavorano da molti anni nel Comune, mi hanno permesso di capire quali trasformazioni sono avvenute all'interno del comune negli ultimi trent' anni circa, passando da un lavoro di assistente sociale “di quartiere”, che, sola e senza equipe si occupa di una vasta utenza indifferenziata (composta da famiglie con minori e adulti), ad un'organizzazione che prevede un centro direttivo e cinque centri sociali territoriali, in ognuno dei quali opera un'equipe di assistenti sociali, alcune delle si occupano dell'area adulti e alcune dell'area famiglie con minori. Da qualche anno le equipe sono state ulteriormente specializzate e tra le assistenti sociali che si occupano di minori alcune seguono l'area della tutela (quei bambini e ragazzi cioè che hanno un provvedimento del tribunale o un' affido ai servizi sociali) altre l'area della prevenzione ( famiglie con minori considerate a rischio che si rivolgono spontaneamente ai servizi). In questi ultimi anni, all'interno dei servizi sociali è avvenuta un'altra ristrutturazione per cui il vecchio “Ufficio Stranieri” è divenuto l’”Ufficio Senza Fissa Dimora”, comprendendo così in una categoria che per noi risulta familiare e conosciuta (i senza fissa dimora appunto) un'ampia gamma di utenti, diversi per età e caratteristiche, che sono nuove tipologie di utenti ma che sotto la categorizzazione di “senza fissa dimora “risultano invisibili”: minori stranieri non accompagnati (uso questa categoria criticabile solo per rendere chiaro di chi sto parlando) le famiglie senza residenza con minori, i singoli immigrati privi di residenza, i richiedenti asilo, i rom.

Questi cambiamenti, al di là delle scelte specifiche per questo ufficio sono anche voluti da direttive nazionali, che prevedono ad esempio il passaggio di competenze sui minori stranieri non accompagnati, dalle assistenti sociali comunali che si occupano di minori, agli Uffici Stranieri. Alcune assistenti sociali approvano e vedono con ottimismo la progressiva settorializzazione e specializzazione delle competenze, considerando questo un valido aiuto per affrontare la crescente

complessità dei problemi portati dagli utenti, si intravedono possibili rischi derivanti dalla divisione e specializzazione delle competenze, se non si presta attenzione anche alle connessioni e alle ricomposizioni, oltre che alle divisioni, possono portare a semplificazioni funzionali e al fornire risposte, funzionali ad esigenze organizzative, ma non alla lettura del problema, che resta complesso.

“Comunque il Comune di Verona si è trasformato, non è come quando sono arrivata io nel 1993, i bisogni erano diversi, quindi si è trasformato, secondo me si è specializzato di più, il lavoro dell'assistente sociale richiede sempre più competenza e più formazione...Chiaramente ci sono altri progetti in corso, non solo quello con gli stranieri, ma per altre cose, quindi ci siamo un po' suddivisi perché con un carico di lavoro alto uno non è che può andare a tutte le formazioni” ( intervista assistente sociale del Comune di Verona, area prevenzione, giugno 2012)

“Rispetto alla complessità c'è stato un tentativo di organizzarsi, anche se questo può avere i suoi lati positivi e negativi: area della prevenzione e area della tutela, questo è stato fatto per poter rispondere meglio alle problematiche che vengono portate, sicuramente il rischio è che manchi l'integrazione tra questi due mondi, la connessione, ma in realtà essendo una divisione all'interno del comune e controllata a livello centrale, in teoria questa connessione e integrazione dovrebbe essere mantenuta e garantita, quindi, dovrebbe funzionare meglio, chiaramente queste divisioni hanno sempre dei pro e dei contro, ecco a me sembra che l'attuale divisione non possa portare danni, possa portare più benefici da questo punto di vista”.(intervista coordinatore direttivo area prevenzione e affidò, Verona, maggio 2012).

Altre assistenti sociali invece difendono la precedente impostazione dei servizi territoriali di base, convinte che il cuore del lavoro stia nella relazione d'ascolto e di aiuto e che sia fondamentale mantenere “una parte di indistinto” per evitare di produrre risposte già confezionate che spingono gli utenti a portare domande già confezionate.

“Il Comune di Verona si è specializzato, ha specializzato moltissimo la risposta alla tutela minorile, quando entra il tribunale in gioco rispetto a quando non entra, ecco questa cosa è stata fatta per motivi organizzativi ecco però poi tutti i soldi sono finiti da una parte, cioè quando c'è il tribunale ci sono i soldi da spendere per il servizio o per l'intervento, quando non c'è il tribunale no. C'era in realtà una ricchezza in questa possibilità di ascoltare le persone dentro un quartiere in un modo così....Anche in un modo così non indirizzato diciamo, che c'era una ricchezza e che dava un sacco di possibilità di entrare nei problemi poi della tutela dei bambini, la tutela reale, cioè dava la possibilità alle donne di raccontare davvero quali erano i problemi, anche di violenza, anche che loro stesse vivevano nei conflitti con i figli che a volte avvenivano in modo violento, nel senso che io sono convinta che sia anche un servizio estremamente prezioso quello il servizio di base territoriale. Il lato negativo è la confusione perché uno pasticcia molto di più le relazioni, perché la gente entra quando gli gira, non bussa neanche, ognuno va viene, è più porto di mare diciamo, però è molto più fecondo di fatto e lì un'altra cosa che io ho imparato a difendere è questo approccio appunto, la difesa un po' del caos dentro ai servizi pubblici perché sono convinta che sia importante mantenere una parte di indistinto e di indeterminato perché si tratta di relazioni umane insomma, non strutturate.”( intervista assistente sociale Comune di Verona, ottobre 2011)

## **5. Le famiglie immigrate viste dai Servizi**

### **5.1 Gli utenti e le trasformazioni sociali, caratteristiche e bisogni: quale disagio?**

Le assistenti sociali da me intervistate vedono gli immigrati, che compongono più della metà della loro utenza, come attori di trasformazioni sociali, ma non riconoscono nell'immigrato il principale problema sociale, anzi individuano l'arrivo di utenza immigrata come il pezzo di un puzzle fra le altre trasformazioni che hanno messo in crisi o comunque prodotto dei cambiamenti nel loro lavoro: la crisi economica, con la conseguente perdita del lavoro viene individuata come una delle principali cause dell'aumento del numero degli utenti sia italiani che stranieri.

“Nel mio carico di lavoro sono parecchi, però ho anche parecchi italiani e mentre anni fa la gente che arrivava con problemi economici erano soprattutto stranieri, adesso sono molti italiani, donne sole più che altro, gente che si è separata o sono rimaste vedove, oppure madri nubili, parecchie donne italiane”(intervista assistente sociale area prevenzione comune di Verona, luglio 2012)

Certo, allora diciamo che l'utenza è un po' cambiata negli ultimi dieci anni, è cambiata in questo senso secondo me, nel senso associato a questa crisi economica rimane disoccupata per tanto tempo e quindi per tanto tempo esige, è proprio la parola giusta esige, un aiuto cospicuo da noi, quindi è proprio un utenza rispetto ad anni fa, molto arrabbiata, oppure 2 o 3 anni fa se c'era un'utenza arrabbiata erano quei due o tre casi che venivano qua facevano casino, si arrabbiavano o pretendevano, adesso invece vedo proprio della gente arrabbiata e pretenziosa e che ti scarica addosso i suoi problemi in maniera molto pesante e quindi, ci sono più disoccupati, vedo io, non ci sono tante risorse con l'ufficio di collocamento al lavoro, quindi loro continuano a girare che non trovano lavoro, quindi vengono qua, avendo bambini piccoli magari vengono qua perché non riescono a pagare le utenze e hanno bambini piccoli, magari non pagano l'affitto da un po' di tempo e quindi hanno lo sfratto, si indebitano magari, poi certa gente va al monte dei pegni ad impegnare quel poco oro che ha. (intervista ass. sociale comune di Verona, area prevenzione, agosto 2012)

E poi certamente punto di debolezza è avere un carico di lavoro che sta aumentando, quindi parlo delle assistenti sociali ....Ma anche dei servizi educativi che al di là dell'aumento del carico di lavoro hanno un aumento delle problematiche, del tipo di problematiche....Le famiglie che si presentano si presentano con un'alta complessità di problemi...Cioè non è come anni fa che la famiglia che si presentava aveva un problema, semplice o complicato ma era quello. (intervista coordinatore direttivo area prevenzione e affido, maggio 2012)

Si riconoscono quindi tra i principali cambiamenti, non solo l'aumento dell'utenza e quindi del carico di lavoro per ogni assistente sociale, ma anche una complessificazione delle problematiche portate da un'utenza che viene definita sempre più multi-problematica e a cui è difficile dare

risposte flessibili e coerenti, sia perché il tempo di lavoro sui casi risulta più contratto, sia perché le risposte richiederebbero politiche sociali più integrate e coordinate, tra diversi settori e diversi professionisti.

Dai dati registrati in base al carico di lavoro delle assistenti sociali nell'anno 2010 (tabella 1) le famiglie immigrate risultano costituire più della metà dei nuclei presi in carico; nella percezione delle assistenti sociali questo viene riconosciuto, ma la condizione di disagio non viene mai annoverata nella condizione specifica di migrante. Non si pensa nemmeno che le difficoltà stiano nei diversi stili educativi dei genitori, che vengono sì considerati differenti, magari difficili da comprendere, ma per alcuni aspetti più validi, perché più autorevoli.

“Cioè le diverse nazionalità, oltre a portare dei problemi all'interno del comune, ovviamente al servizio sociale arrivano problemi, possono anche essere portatori di soluzioni”(intervista assistente sociale Comune di Verona, area prevenzione, luglio 2012).

Mah, gli stranieri, lo straniero vedo che c'è, magari con modalità che sono lontano dalle nostre, ma su alcune cose più di noi ...Di più sul rispetto delle regole e dell'autorità....Sono più irruenti, più fisicamente presenti, diciamo, non dal punto di vista affettivo ma da un punto di vista punitivo diciamo, allora qua c'è tutto un aspetto culturale educativo che stride con il nostro, noi siamo secondo l'opposto, non mi sento di dire però che il nostro è quello giusto perché siamo in una condizione in cui i figli prevaricano i genitori e non hanno minimamente il rispetto dell'autorità dell'adulto, del professore, delle forze dell'ordine, non gliene può fregare niente di nessuno (intervista assistente sociale comune di Verona area prevenzione, settembre 2012)

Il disagio risulta spesso dalla concomitanza di altri fattori quali la strutturale debolezza del nucleo ( monogenitorialità e/o povertà di reti primarie di sostegno), le difficoltà economiche e personali che accomunano indistintamente famiglie italiane e famiglie immigrate

“C'era una grandissima solitudine dei bambini delle madri sole, queste madri erano angosciate dal fatto di dover lasciare i bambini soli tanto tempo e quindi senza controllo, senza sostegno, senza niente, e questo è ecco, c'è un grossissimo problema delle madri sole, sia italiane che straniere, e problemi economici sì, però poi in realtà non era questa, loro sapevano che più di tanto un aiuto economico serio non c'era dal servizio sociale, insomma.”( intervista assistente sociale Comune di Verona, ottobre 2011).

Le difficoltà che ho chiamato “specifiche” dei migranti ,nelle mie interviste, non vengono mai collegate ad un loro inferiore status giuridico, ad un minor diritto di accesso alle risorse e ai servizi, a condizioni sociali- abitative e lavorative più precarie, in questo quasi tutti gli intervistati concordano su un universalismo dei diritti di accesso ai servizi (“basta essere in regola e avere la residenza”)

“Io so per esempio che gli stranieri non possono avere la social card, che è statale e si chiede in posta. Ci sono a livello di leggi italiane delle discriminazioni, ma non so neanche che posizione avere. Ci sono altre dove loro accedono. Io non sento che c'è una discriminazione sociale sulle famiglie straniere, sicuramente non c'è sui servizi sociali, ma neanche sui servizi relativi ai bisogni primari, la scuola, figli, asili nido.” (intervista assistente sociale comune di Verona, area prevenzione, settembre 2012)

“ Il comune, nei servizi che noi gestiamo, non ha messo veti agli stranieri” (intervista assistente sociale comune di Verona, area prevenzione, agosto 2012)

“Trasformazioni ci sono state, voglio dire...Casa di Ramia è stata fatta apposta per loro vero? Poi c'è con la neuropsichiatria infantile c'è un progetto, Metis Africa, poi ci sono le mediatrici, voglio dire è stato fatto un investimento dei servizi. Poi insomma, non so dirti se sono sufficienti o meno, però secondo me sì perché la città si è interrogata e ha dato delle risposte....Si ecco, non è facile secondo me ma non c'è nemmeno una chiusura, ma quante feste che vengono fatte, anche a Villa Buri, quanti spazi vengono concessi anche per le loro feste religiose, no, secondo me ci siamo, poi come servizi sociali non li possiamo neanche trattare diversamente, tò cosa manca, l'affido omoculturale ecco, dove che qualcuno mi pare il problema se lo sia posto, ma è complesso, fare lo studio di coppia sulle famiglie straniere, non è facile, c'è tutto un impianto che ha dei costi, impegni non indifferenti, quindi mi sembra di poter giustificare se manca qualcosa.(intervista assistente sociale area prevenzione comune di Verona, settembre 2012)

All'interno dei servizi sociali territoriali in cui lavorano le assistenti sociali raccontano che la novità più importante messa in atto in seguito all'arrivo degli stranieri è stata la collaborazione di nuove figure professionali, cioè delle mediatrici linguistico culturali (a Verona sono esclusivamente donne).

La scarsa padronanza della lingua da parte dei migranti, soprattutto se si tratta di dover esprimere i propri bisogni o uno stato di malessere, il non riuscire a comunicare la propria esperienza ad altri può comportare la raccolta, da parte dell'operatore, di un'anamnesi incompleta e

magari il conseguente invio, sempre da parte dell'assistente sociale che non capisce e vuole essere più tranquilla, ad altri specialisti. Questo può contribuire invece ad accrescere la distanza affettiva nella relazione ed essere causa di abbandono o di utilizzo opportunistico dei servizi da parte dell'immigrato. A volte il fatto di non capire può generare delle risposte tecniche e prestazioni standard, dando la sensazione alla persona che chiede aiuto, di non essere capita, ascoltata.

L'operatore può inoltre avere una conoscenza superficiale delle culture altre e incorrere nel rischio di attribuire all'altro il suo punto di vista, la sua visione del mondo. Le mediatrici linguistico

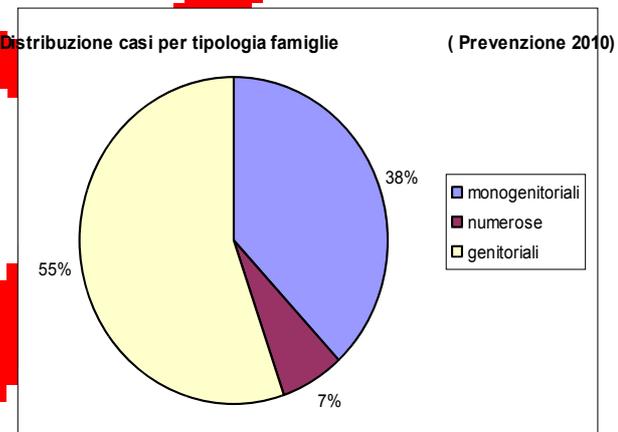
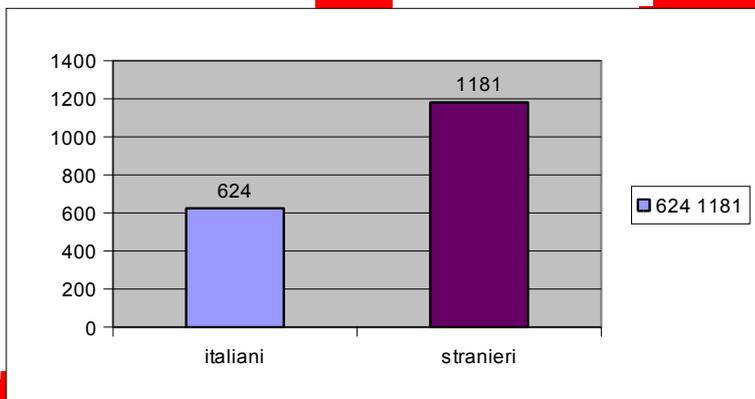
culturali sono considerate un aiuto prezioso nei colloqui con i genitori immigrati, non solo perché possono tradurre la lingua, ma anche perché possono aiutare a “capire le aspettative che questa persona ha, in base alla propria cultura” e aiutare l'assistente sociale nello spiegare qual è la sua professione, in che modo può offrire aiuto e come funziona il servizio sociale. Seppure la riflessione sulla presenza dei mediatori all'interno dei Servizi Sociali appaia di vitale importanza per tutte le assistenti sociali intervistate, queste figure professionali non sono costantemente inserite all'interno dei servizi, ma in momenti stabiliti e in modo non continuativo, poiché la loro presenza dipende dal finanziamento di specifici progetti, con una durata limitata.

“C'è stata la possibilità in questi anni, grazie al Fei, di avere fondi e abbiamo sperimentato all'interno dei centri sociali, soprattutto nel 2011 e 2012, la presenza dei mediatori in fase iniziale, oltre che in situazioni complesse, quindi in situazioni diverse, in modo da poter fare delle riflessioni, quindi era una ricerca -azione. Da un lato abbiamo detto quale deve essere il rapporto tra mediatore e assistente sociale, quindi ci siamo dati delle linee guida, abbiamo provato a sperimentare e adesso stiamo riflettendo su quello che è successo, per poter riaggiustare il tiro e poter pensare davvero ad un modello di mediazione, soprattutto per i casi iniziali, diciamo i primi colloqui, i primi contatti, rispetto alle situazioni complesse dove magari l'assistente sociale ha già fatto un lavoro con le famiglie straniere. Nei casi più complessi abbiamo messo in campo un dispositivo di mediazione che prevede non solo la presenza di un mediatore, ma anche di un esperto di mediazione, per cui in quel caso lì c'è un lavoro ancora più allargato, ci si trova tutti insieme per analizzare quello che è successo, per capire se in quel caso lì ha senso la presenza di un mediatore, oppure non ha senso, quindi cercare di creare un percorso di mediazione con quella famiglia, in modo da poter dare un senso, che non sia solo la presenza del mediatore, per cui il senso viene bruciato, perciò c'è una riflessione sulla presenza del mediatore all'interno del servizio”(intervista coordinatore direttivo area prevenzione e affido Comune di Verona, maggio 2012)

“questo è importante, che loro spiegano un po' che ruolo e che funzione ha il servizio sociale, che non è un distributore di bevande o di pasti, no metti il gettone e ti esce...Ecco quindi il ruolo del mediatore è anche far capire che ruolo ha il servizio sociale e poi capire anche loro che richiesta hanno e se sono venuti nel posto giusto oppure di capire le aspettative che ha questa persona, in base alla propria cultura e quello che può offrire il servizio sociale”(intervista assistente sociale comune di Verona, area prevenzione, luglio 2012)

Tabella1: carico di lavoro delle assistenti sociali dell'area prevenzione anno 2010

CARICO DI LAVORO PREVENZIONE ANNO 2010 : CASI PER NAZIONALITA' E TIPOLOGIA DI FAMIGLIA													
CST	FAMIGLIE		ITALIANI		STRANIERI		MONOGENITORIALI		NUMEROSE		MONOG.NUM.SE		FAM
	V.A.	%	V.A.	% su fam.	V.A.	% su fam.	V.A.	% su fam.	V.A.	% su fam.	V.A.	% su fam.	
1	346	100%	104	30,06%	242	69,94%	138	39,88%	20	5,78%	3	0,86%	
3	430	100%	161	37,44%	269	62,55%	178	41,39%	30	6,97%	5	1,16%	
4	552	100%	184	33,33%	368	66,66%	198	35,86%	38	6,88%	2	0,36%	
5	477	100%	175	36,68%	302	63,31%	173	36,26%	24	5,03%	3	0,62%	
<b>TOTALE</b>	<b>1805</b>	<b>100%</b>	<b>624</b>	<b>34,57%</b>	<b>1181</b>	<b>65,42%</b>	<b>687</b>	<b>38,06%</b>	<b>120</b>	<b>6,64%</b>	<b>13</b>	<b>0,72%</b>	<b>998</b>



DISTRIBUZIONE UTENZA STRANIERA PER NAZIONALITA' ( Prevenzione 2010)						
Nazionalità	AGC	Res.2010	V.A. nuclei	% su tot	monogenitoriali	numerose
Albania	A	1673	42		12	
Algeria	C	280	11			1
Angola	D	32	2		1	
Argentina	F	66	7		3	
Bangladesh	E	142	1			
Bolivia	F	17	1		1	
Brasile	F	982	37		16	2
Camerun	D	69	5		3	
Cile	F	6	1			
Cina	E	1457	4		1	
Colombia	E	339	14		10	
Congo	D	38	9		5	
Costa D'Avorio	F	173	15		5	1
Cuba	F	91	2			
Ecuador	F	63	3		3	
Egitto	C	35	2			2
Eritrea	G	59	4		3	
Etiopia	G	29	2		1	
Filippine	E	401	5		3	
Germania	A	297	1			
Ghana	B	1362	111		43	18
Guinea	D	33	11		8	
India	E	584	12		1	1
Iran	E	61	1			
Jugoslavia	A	567	53		11	9
Liberia		27	3			
Lituania	A	9	1		1	
Marocco	C	1918	164		30	17
Mauritius		14	1			
Messico	F	14	1		1	
Moldova	A	3354	52		32	
Nigeria	B	1831	241		71	14
Pakistan	E	365	6			1
Paraguay	F	110	2			
Perù	F	409	9		6	
Polonia	A	51	7		5	
Rep.Dominicana	F	389	24		18	
Romania	A	8056	117		46	1
Russia	A	182	1			
Sao Tomè		1	1		1	
Senegal	D	351	11		5	1
Sierra Leone		14	3			
Siria	E	16	1		1	
Sri Lanka	E	6672	111		22	1
Sudan	D	13	1			
Togo		42	2			
Tunisia	C	714	44		5	4
Ucraina	A	504	5		4	
Uruguay	F	6	1		1	
TOTALE		33918	1165		379	73

	= più di 30
	= più di 20
	= più di 10

Censiti per nazionalità 1165 su 181 stranieri

## **5.2 Le competenze delle assistenti sociali nel lavoro con i genitori immigrati**

La capacità di ascolto, di entrare in relazione con l'utente, di capire la sua domanda di aiuto sono per tutte le assistenti sociali gli elementi fondanti del lavoro sociale, questo è valido indistintamente per tutti, italiani e stranieri.

“Il mio lavoro è un lavoro molto frontale con gli utenti e con gli operatori dei servizi e quindi si tratta proprio di raccogliere la richiesta di aiuto dell'utente capirla codificarla e poi vedere che risposta si può dare, perché non sempre la risposta coincide con la richiesta dell'utente, perché c'è un percorso da fare per arrivare a questo. Importante sempre nella beneficenza e nella condivisione”. (intervista assistente sociale area prevenzione, Verona settembre 2012)

“Venivano tutte con le loro gambe, le donne da sole, sostanzialmente a chiedere i soldi, la richiesta economica, e chiaramente poi il lavoro dell'assistente sociale è capire il problema dietro e allora piano piano ho imparato anche a dialogare con queste donne a cercare di capire cosa, a cercare di far uscire fuori cosa c'era, qual'era il problema per loro, a ridefinire, far questo lavoro di ridefinire il problema quindi gli obiettivi, questa è una cosa che effettivamente ho imparato con le donne nell'ufficio, ma che si impara dialogando insomma, ecco con alcune straniere ho avuto più problemi, intanto di lingua e poi anche proprio di comprensione di quel che dicevano insomma.”(intervista assistente sociale comune di Verona, ottobre 2011)

Si riconosce tuttavia la difficoltà a poter esercitare questo aspetto fondamentale per la propria professione con persone che provengono da altre parti del mondo.

Le difficoltà nascono da elementi che intervengono nella relazione operatore-utente, come l'idea che si ha a che fare con altri modi di vedere il mondo, altri universi simbolici e culturali che rendono difficile la comprensione reciproca e non solo su un piano linguistico e questo può a volte compromettere l'instaurarsi di una relazione di fiducia

“Ecco se il nodo legato agli stranieri è quello di riuscire a leggere la domanda che portano e di riuscire ad arrivare ad una valutazione diciamo che sia coerente con quella che è la loro mappa mentale, cognitiva, eccetera”.( intervista coordinatore direttivo area prevenzione e affidamento, Verona, maggio 2012)

“Beh, se penso a questo caso, proprio quando ti scontri con un'altra cultura che non riesci a trovare una mediazione, come fai con un italiano no, che ti viene più spontaneo, invece la criticità è che devi ricorrere ad un mediatore familiare per far capire il tuo progetto a quella persona straniera lì, e quindi è un momento di criticità perché vorresti riuscire da sola a spiegarti e alla fine non riesci, ma non per un discorso di lingua vero? Per un discorso di concetto, molto più profondo, per fortuna che il comune di Verona ha attivato questa mediazione culturale che serve moltissimo con alcune famiglie.”( intervista assistente sociale area prevenzione del Comune di Verona, luglio 2012)

Tutte riconoscono quali sono le difficoltà, nella creazione di una relazione di fiducia con i genitori immigrati, ma l'individuazione poi delle soluzioni, delle competenze da acquisire nella propria professione differiscono da assistente sociale ad assistente sociale. La posizione di incertezza in cui l'operatore si trova lo colloca in una posizione di confine, in una tensione discrezionale tra l'uso di categorie rassicuranti e il lavoro diretto con l'utente. L'assistente sociale si trova quindi in una posizione difficile, incentivata all'uso di categorie, dati oggettivi, tabelle che può utilizzare come elemento di difesa nella richiesta pressante di aiuto e che la colloca nella rassicurante posizione di rispettare le linee dell'organizzazione per cui lavora e a cui deve rispondere, ma anche di deresponsabilizzazione (“non sono io che decido e tiro fuori i soldi dalla tasca”) che può compromettere negativamente la relazione con l'utente a cui resta la sensazione di non voler essere aiutato.

“Non ci sono discriminazioni, devono capirlo anche le persone straniere, abbiamo una tabella, una delibera di giunta che poi è una tabella che va a deliberare ogni anno il minimo vitale, è stato un calcolo fatto a livello nazionale, quindi non è che se lo dà solo il Comune di Verona, se lo danno tutti i Comuni”(intervista assistente sociale area prevenzione d Comune di Verona, agosto 2012)

D'altronde il rischio della categorizzazione non viene solo da parte dell'operatore, ma dallo stesso utente, che, apprese le categorie di funzionamento le può usare in modo strumentale per ottenere dei benefici, recitando un copione.

In merito a questo, qualche giorno fa nell'ufficio di una professoressa dell'università di Verona ho ascoltato un racconto, che può essere rappresentativo per descrivere come l'utente colga cosa ci si aspetta da lui e lo utilizza come copione. Riporto i miei appunti.

In un'associazione di Milano dove si trovava ad operare, circa quindici anni fa, un'ambiente di sinistra, innovativo, in cui erano possibili le prime sperimentazioni di etnopsichiatria c'era un gruppo di lavoro, che svolgeva le prime sedute e, ad un incontro un signore africano portò con sé un altro uomo. L'equipe italiana gli chiese chi fosse e lui rispose che era suo cugino.

I professionisti, insisterono, sapendo che le parentele non sono mai così chiare e alla fine il presunto parente, forse stanco delle continue domande rivelò di non conoscere l'uomo ma di averlo incontrato all'ingresso; l'uomo spiegò che era salito su invito e preghiera dello stesso, poiché l'equipe lo sollecitava sempre a portare qualcuno, a portare un parente, a portare chi lui sentisse vicino, così lui, per evitare continue pressioni ed assecondarli aveva chiesto al primo che capitava. (diario etnografico, Verona, settembre 2012)

Altre assistenti sociali difendono gli strumenti classici della loro professione anche con i genitori immigrati, rivendicando l'importanza della relazione e dell'ascolto e la necessità di avere tempi più distesi per fare sentire all'utente che c'è una disponibilità di tempo e di ascolto. Esse avvertono la necessità di spazi di pensiero per poter arrivare insieme a nuove soluzioni.

“Era un rischio proporre risposte già codificate, perché le risposte creano le domande, è come sul mercato economico, esattamente la stessa cosa. Loro avevano una grandissima voglia tutte di parlare, per cui avevano tantissimo bisogno, le interessava molto più quello alla fine, non gli interessava di più dei soldi, nel senso che i soldi gli servivano, però io mi sentivo estremamente a disagio (ride) a dare una risposta immateriale ad una domanda che era materiale, perché mi sembrava di pigliarle in giro, ma invece questo è stato un lavoro su di me diciamo e io ho imparato che una volta che mi sono un po' tranquillizzata su questo, naturalmente imparandolo anche con le donne italiane e che l'importante era far sentire un'apertura, una disponibilità all'ascolto, l'ascolto è una cosa estremamente preziosa e che quasi nessuno riceve gratuitamente e che quindi potevo usarla proprio come risorsa e quindi potevo usarla proprio con le donne straniere. Volevo dire che pian piano ho capito che anche con le donne straniere era possibile fare arrivare questa disponibilità probabilmente ad un livello più non verbale e che questa cosa passava al di là di tutte le cose che uno dovrebbe sapere per capire, e che questo comunque apriva uno spazio di relazione, per cui piano piano ho cominciato a capire che c'era in realtà una ricchezza in questa possibilità di ascoltare le persone dentro un quartiere in un modo così.”(intervista assistente sociale, comune di Verona, ottobre 2011)

In questo frammento di intervista l'assistente sociale considera il rischio insito nelle attuali condizioni di lavoro dell'assistente sociale, il fatto cioè che le risposte dei servizi producano delle specifiche domande dell'utenza, che quindi in definitiva i servizi creino la domanda, esattamente come il mercato appunto. Gli utenti arrivano con delle aspettative, essi si aspettano di essere trattati

come individui, si aspettano di essere ascoltati e di essere aiutati. Gli operatori corrono il rischio di considerare i problemi degli utenti come categorie di azioni, come componenti aggregate, in modo da ridurre la complessità e semplificare il lavoro.

Questa esigenza classificatoria è doppia, sia dell'operatore che può ridurre lo sforzo creandosi delle routine lavorative, sia dell'apparato burocratico organizzativo per cui lavora che può essere più efficiente riducendo la complessità in categorie. Questa semplificazione però non è solo vantaggiosa, ma è anche rischiosa. L'eccessiva semplificazione della realtà può immobilizzare, portare a trascurare gli elementi di novità importanti e imprigionare il proprio lavoro in cornici precostituite da cui non si riesce ad uscire.

### **5.3 Percezioni delle assistenti sociali e pregiudizi nei confronti dei non cittadini**

L'uso del servizio, che in questo caso chiamerò “a fiducia personale” dal momento che l'utente si relaziona sempre, più o meno con lo stesso operatore, con la stessa assistente sociale, non è solo un passaggio di soglia, da fuori a dentro, ma è uno spazio relazionale in cui utente e operatore si confrontano, si attraggono o si respingono. I comportamenti sono determinati da variabili personali, culturali, di contesto e organizzative e l'operatore, come l'utente possono essere portatori di pregiudizi.

Il fatto che l'utente immigrato arrivi in ritardo o non rispetti gli appuntamenti è un atteggiamento ritenuto e valutato dagli operatori come sintomo di scarsa attenzione nei loro confronti, o nei confronti delle loro indicazioni, o come disinteresse. Non si considera che l'immigrato potrebbe avere una padronanza scarsa della realtà che lo circonda in termini sia spazio temporali che linguistici e che abbisogni di una particolare attenzione o accompagnamento. Gli appuntamenti scanditi lontano nel tempo, tipici dei nostri servizi, sono difficili da gestire per l'immigrato, il quale non ne capisce il senso ed, essendo spesso spinto da urgenza, attribuisce questo atteggiamento non alle caratteristiche del servizio ma alla cattiva volontà dell'operatore.

Alcune assistenti sociali producono immagini stereotipate dell'immigrato (gli africani sono....., quelli dell'est Europa invece....). Lo stereotipo, come dice Herzfeld è produttivo della realtà, è “ un

modo di fare le cose con le parole che hanno delle conseguenze materiali” (M. Herzfeld, 1997). In questo caso, gli stereotipi prodotti nel contesto delle istituzioni diventano una forma di rappresentazione dell'identità individuale di tipo statico e monolitico. L'idea della staticità intrappola culture, nazioni e individui in un vincolo assoluto e immutabile. Accanto all'idea di immutabile c'è la qualità positiva o negativa con cui tali categorie vengono stereotipate: dicendo per esempio che “ gli africani sono più assistenziali” essi trovano la loro collocazione nella categoria delle persone incapaci di assumersi responsabilità, inaffidabili. Una visione questa che produce marginalizzazione ed esclusione, in cui la colpa dell'esclusione viene attribuita all'escluso stesso, per le sue caratteristiche.

“Le famiglie straniere vengono quasi tutte non per problematiche educative o relazionali, ma per problemi economici, e poi variano a seconda della loro nazionalità, secondo la loro appartenenza, quindi il nucleo nigeriano ti chiede una cosa, il nucleo maghrebino te ne chiede un'altra, il nucleo ghanese te ne chiede un'altra. Io ho fatto caso che i nigeriani vengono e ti chiedono perché magari lo ritengono un loro diritto, come fosse che si entra a fare la spesa e si esce con il pane, invece altri nuclei, non so, i ghanesi e gli sri lankesi vengono di più quando ne hanno veramente bisogno e sono più disponibili a formulare un progetto con te, sono anche generalmente più sinceri, però generalizziamo”. (intervista assistente sociale Comune di Verona, area prevenzione, agosto 2012)

“Da parte degli stranieri è utilizzata l'invenzione di essere soli, gli stranieri secondo me hanno questa cosa diversa dagli italiani, soprattutto un tipo di straniero: l'africano, perché il moldavo non so se si permetterebbe, loro sono molto pronti a vedere cosa possono ottenere e ci provano sull'economica, sono pochi poi quelli che vengono a chiederti un aiuto educativo. E sicuramente nel loro tam tam passa un po' quello che devono raccontarci per vedere di ottenere. E' anche vero ad esempio che per me non è un problema perché se lo metti un po' alle strette effettivamente capisci se viene a provarci o è in una condizione di bisogno, di difficoltà, facendo un progetto, dandogli dei tempi, facendogli capire che un po' entri nella sua storia e quindi piano capiamoci, se mi parli di economica, cos'è cambiato da prima ad adesso? E' andato via lui e basta? Non sei l'unica donna sola che sta a Verona con i figli stranieri. Mettendoli di fronte al fatto che non basta li metti di fronte al fatto che non è l'eccezione per poter avere, che ci provino sì, non mi spaventa, è vero secondo me tanti ci provano, ma dipende anche da noi il saperlo gestire, non mi spaventa, quelli che ci hanno provato sì sono già fermati. Invece gli italiani fanno più fatica perché hanno davanti tutto lo stereotipo della tutela, l'assistente sociale che ruba i bambini, anche loro ce l'hanno perché gli viene detto, però”. (intervista assistente sociale Comune di Verona, area prevenzione, settembre 2012)

Nella percezione delle assistenti sociali intervistate esiste un pregiudizio specifico, nei confronti della donna nigeriana, non solo perché spesso il suo modo di chiedere risulta prepotente, ma perché spesso si teme racconti bugie, inventi di essere sola con i figli, anche se ha il marito, o inventi di essere picchiata. Riporto di seguito un'interessante frammento di intervista di un'assistente sociale che descrive in modo interessante la dinamica che si instaura secondo lei tra assistenti sociali e donne, anche in questo caso nigeriane.

“E ma infatti la cosa famosa per cui le nigeriane sono tutte senza marito, tutte quante sono state picchiate, poi tra di loro imparano qual è il pacchetto a cui viene data una risposta, poi il servizio impara qual è la cosa che deve chiedere in più per non dare i soldi, e loro imparano invece qual è la cosa da dire in più per invece averli, cioè una lotta tra linguaggi praticamente alla fine, perché voglio dire è chiaro, non si tocca più la realtà che c'è dietro alle richieste, assolutamente, stiamo parlando di altro, di chiedere per ottenere e di chiedere per non dare”.( intervista assistente sociale Comune di Verona, ottobre 2011)

#### **5.4.1 Promozione della persona o assistenzialismo?**

Oltre alle categorizzazioni esistono poi le reciproche singole rappresentazioni, le singole cornici, i singoli pregiudizi, ma la relazione risulta possibile solo se si rinuncia da entrambi i lati alle pretese classificatorie. L'azione di “ stare in relazione” è infatti collegata al rischio, altrimenti è non azione.

In relazione entrano due persone, con le loro aspettative e le loro cornici, ma entrano anche altre reti, da parte dell'operatore (colleghi, equipe, organizzazione....) e da parte dell'utente.

Le reti possono aiutare a tenere insieme i pezzi o imbrigliare e intrappolare, dipende come le si sa usare, dipende da come le sia sa collocare nel setting. (Ferrari, 2010)

Ad esempio, il lavoro dell'assistente sociale sulle reti relazionali dell'utente può apparire un lavoro di indagine, ascrivibile quindi all'interno di una relazione che vuole determinare un controllo sociale, o un modo per conoscere e valutare, per capire cosa accade fuori e trovare altri modi per aiutare ( un lavoro di connessione sociale, come dovrebbe essere tale professionalità).

Il lavoro di rete tra colleghe e tra servizi può generare l'idea di una presa in carico completa e integrata, oppure di essere rimbalzato di qui e di lì. (Ferrari, 2010)

La questione dell' empowerment dell'utente contrapposta all'assistenzialismo e alla successiva dipendenza dai servizi è una questione generale che tocca l'assistente sociale coinvolgendo la sua etica professionale e la sua deontologia. L'eccessiva burocrazia e la parcellizzazione dei servizi prodotti nella forma dell'assistenza inibisce la possibilità di usufruire dei servizi nella piena titolarità dei diritti.

Selezionare un tratto del disagio ed elevarlo a categoria porta a costituire gruppi di individui omogenei (ad esempio minore straniero non accompagnato), al contrario, se ci poniamo dal punto di vista degli individui interessati troviamo una varietà di modi di percepire esprimere e rappresentare il proprio disagio nel luogo di immigrazione che collega la propria storia presente a quella passata e ai progetti per il futuro. Può succedere invece che la persona trova collocazione e visibilità solo sotto l'etichetta in cui è stata rappresentata. Tale compartimentalizzazione produce soggetti che per risolvere i loro problemi sono dipendenti da professionisti i quali, nel risolvere i problemi, rendono gli immigrati più esposti al controllo dei “governati dallo stato”. La creazione di gruppi discreti di problemi (Escobar, 2012) è un tentativo di normalizzare il fenomeno migratorio in segmenti di marginalità su cui intervenire secondo progetti delineati dall'alto. Una volta che le biografie migranti vengono ricomposte secondo i tempi dei servizi, gli individui sono pronti per assumere la logica di parcellizzazione sulla propria persona. Non si ha più a che fare con persone che esprimono desideri di una vita migliore, progetti... Ma con problemi da risolvere secondo tempi e modi di interventi parziali che lasciano le persone ai margini, verso una deriva di esclusione (il problema occupazionale non può essere scisso da quello più ampio della qualità relazionale con l'ambiente sociale in cui si vive).

## 6. I servizi visti dalle famiglie

### 6.1 Le famiglie

Durante la mia ricerca ho incontrato e intervistato cinque donne, quattro madri e una nonna, tutte immigrate a Verona da più di dieci anni, eccetto una, che vi risiede da sette. Le donne intervistate provenivano da Nigeria, Perù, Kosovo, Albania e Costa D'Avorio. Solo una delle famiglie era composta da entrambi i genitori, le altre madri sono tutte sole, con i figli a carico, in seguito a separazioni più o meno conflittuali. Quattro di loro lavorano, fanno le pulizie presso le case di famiglie veronesi (2) o presso altri enti (2) una è attualmente disoccupata. Dai racconti di tre di loro si evince che l'immigrazione ha inciso negativamente sul loro status socio-occupazionale, determinandone una mobilità verso il basso. Nel paese di origine una era maestra, una educatrice ed un'altra segretaria amministrativa. Tutte raccontano che la scelta della migrazione ha avuto come motivazione la ricerca di un lavoro, di miglioramento delle proprie condizioni di vita e la speranza di un futuro migliore per i propri figli:

“ Io in Nigeria lavoravo come maestra, in otto anni ho avuto sette figli, l'ultimo è morto a tre anni, io non riesco ad andare avanti più, mia cugina dice che io posso cominciare un lavoro come maestra qua” ( intervista mamma nigeriana, settembre 2012)

“ Io per venire qui ho fatto un sacrificio, ma l'ho fatto per i miei figli....Io ero in Costa D'Avorio, avevo un lavoro, lavoravo come archivista da un avvocato, andavo al tribunale a fare le carte. Se sono venuta qua è per il futuro dei miei figli, perché con lo stipendio che prendevo giù non riuscivo a mantenere i miei figli, capisci?.” ( intervista nonna ivoriana, novembre 2012)

“ Comunque per loro siamo partiti, non si riesce a garantirgli un futuro là, non volevamo venire con i barconi, perché sai, lì succede che ti buttano i bambini in mare e io avevo paura, così siamo venuti qui per garantire loro un futuro, io, mio marito e due bambini”(intervista mamma albanese, ottobre 2011)

“Sono Peruviana, sono sedici anni che sono qua e sono venuta per motivi di lavoro, penso che tutti sempre per motivi di lavoro, non è che vengono...” ( intervista mamma peruviana, agosto 2012)

Nelle storie narrate si percepisce, anche dall'espressione sul volto di chi ha raccontato, che sono state scelte sofferte, compiute con determinazione ma con pochi elementi di certezza. Le interlocutrici hanno incontrato difficoltà, fatiche e disillusioni nel contesto di arrivo, legate allo sfruttamento lavorativo e/o alla mancanza di un regolare permesso di soggiorno:

“Siamo arrivati lì in Sicilia sedici anni fa appunto e abbiamo iniziato a lavorare, ma si lavorava in nero, e non era come adesso che per le leggi dovevi avere il permesso o la carta di soggiorno, perché le leggi sempre cambiano, oggi devi avere il permesso o la carta di soggiorno. Poi io avevo già un compagno e un figlio e mio papà ha deciso di venire a Verona in cerca di lavoro, per avere più che altro il permesso di soggiorno. Anche io avevo quello di mio papà fino a diciotto anni, dopo i diciotto ti danno sei mesi per attesa occupazione, ma se poi non hai reddito te ne fili nel tuo paese”.  
( Intervista mamma kosovara, ottobre 2012)

“ Così io arriva qua, però vede che non è proprio come lei ha detto, non posso lavorare come maestra e così io lavoro come prostituta”. ( intervista mamma nigeriana, settembre 2012)

“ Uno quando arriva senza documenti, non trovavi lavoro, purtroppo andavi di città in città sempre nascondendoti dalla polizia, perché loro purtroppo ti seguivano. Così siamo andati in un'altra città e poi siamo tornati, dopo due anni. Io ero incinta di mia figlia, avevo già il permesso in regola, ma ho avuto problemi con il lavoro perché incinta non mi hanno più dato da lavorare”. ( intervista mamma peruviana, agosto 2012).

Il riconoscersi in stato di disagio, di bisogno, può comportare una forte interferenza con il progetto migratorio, una messa in discussione del patto più o meno esplicito che si è fatto sia con la società di accoglienza che con quella di origine: migrare per migliorare le proprie condizioni e quelle della propria famiglia. Il successo è anche la condizione che pone la società di accoglienza per accettare chi è immigrato, e venire meno a questo imperativo può significare essere rifiutati.

Se in generale lo stato di disagio o di difficoltà interferisce con il ciclo di vita, con i ritmi quotidiani, con il ruolo di ognuno di noi, nel caso dell'immigrato, si presentano dei problemi aggiuntivi: la difficoltà nel trovare una casa in un mercato immobiliare che continua a mostrarsi razzista e provvedere poi a pagarne regolarmente l'affitto a fronte di entrate saltuarie o periodi di disoccupazione:

“Adesso sta cercando casa ma non la trova, perché non vogliono più stranieri. Anche C. aveva trovato casa a S. Giovanni, ma le hanno detto che non vogliono stranieri” (intervista nonna ivoriana, novembre 2012)

“ L'ha trovata con difficoltà la casa, prima lui non la trovava e stava con altri, poi l'ha trovata per farci venire qui, però vedi anche adesso l'affitto è in nero e l'assistente sociale lo chiede come prova delle spese che abbiamo” ( intervista mamma albanese, ottobre 2011)

“Ma stare a Verona, pagare un affitto di 600 euro, le bollette, mangiare e fumare...Eh abbiamo speso parecchi soldi fino ad arrivare a 0. Mio papà è senza lavoro e io lavoravo saltuariamente. Una cosa che non mi piace dell'assistente sociale sono sette anni che facciamo domanda per una casa del comune che costa poco e non abbiamo mai ricevuto una risposta. Ci ha sempre aiutato con le bollette, non dico di no, ma tutti lavoriamo saltuariamente e abbiamo invece bisogno di un aiuto continuativo, se mi dai 200 euro al mese io le spendo e poi devo tornare, se mi dai una casa invece io non vengo più a darti fastidio ” ( intervista mamma kosovara, ottobre 2012).

Il fatto poi di essere sole e di dover lavorare per mantenere la propria famiglia e in più conciliare questa esigenza con la cura e l'educazione dei propri figli, costituisce per tutte un problema non facilmente risolvibile, anche perché due su tre delle donne intervistate non possono contare sull'aiuto della famiglia allargata nell'accudimento dei propri figli:

“Perché io già facevo fatica a lavorare, anzi lavorando non tenevo dietro a mia figlia , non sapevo aiutarla nei compiti, da sola sempre così io non potevo farcela...”( intervista mamma peruviana, agosto 2012)

“Poi anche il lavoro, io l'ho sempre avuto regolare, ma non avevo tempo di stare con i bambini...Le difficoltà maggiori

le abbiamo avute quando i bambini hanno cominciato la scuola. Per i primi sei mesi R a scuola non parlava, piangeva e basta. Io poi lavoravo e facevo molta fatica a prenderli e riportarli. R usciva qualche giorno alle 12:30 e per me era proprio impossibile”. ( intervista mamma albanese, ottobre 2011)

I genitori possono avere poco tempo da dedicare al lavoro di cura della famiglia, perché il tempo di cura e accudimento mal si concilia con i tempi lavorativi ed essi per di più, non possono contare sul sostegno dei nonni o in generale della famiglia allargata. Qui si pongono interrogativi che non riguardano solo le famiglie immigrate, ma le rendono più vulnerabili soprattutto per la mancanza di reti di sostegno primarie e perché devono peraltro orientarsi in un contesto nuovo e complesso di cui non si conoscono i significati. Chi cerca aiuto esterno affronta vari compiti difficili, se si considera l'oscura mappa dei servizi e la complessità della burocrazia istituzionale.

Quando i figli cominciano a frequentare le scuole questi genitori sono obbligati ad uscire dall'invisibilità sociale e sono di fatto obbligati a rivolgersi ai vari servizi, per garantire condizioni di vita considerate “ appropriate” per i loro figli (Balsamo, 2003). Il genitore esce dalla dimensione della dimensione solo lavorativa grazie al figlio e al suo percorso obbligato di socializzazione e scolarizzazione nella società di accoglienza. I figli rischiano di vedere nei loro genitori solo l'aspetto lavorativo, mentre si rivolgono ai loro pari per tutto quel che riguarda la vita sociale e perfino affettiva. M.R Moro riconosce per questi bambini il rischio di essere sottoposti alla dissociazione tra filiazione ( trasmissione da parte dei genitori) e affiliazione (appartenenza ad un gruppo). Secondo l'autrice le tre tappe chiave di affiliazione nel mondo di accoglienza rappresentano anche i tre periodi di maggior rischio: la nascita e il primo anno di vita del bambino, l'ingresso a scuola (6-8 anni), l'adolescenza.

L'assenza dei familiari e degli amici con i quali ci si confronta, l'impossibilità di poter contare sul riconoscimento del proprio gruppo che li sostiene li può inserire in un percorso tortuoso di richiesta di aiuto da parte dei servizi sociali nell'accudimento ed educazione dei figli.

## 6.2 L'arrivo e l'accesso ai servizi

Le famiglie raccontano di arrivare raramente da sole ai servizi, spesso vengono accompagnate o vi arrivano tramite passaparola di conoscenti che hanno ricevuto un aiuto.

Dalle interviste emerge che soltanto in un caso la famiglia si è recata direttamente e senza alcuna mediazione all'ufficio dell'assistente sociale, negli altri casi ci sono state le mediazioni di conoscenti, insegnanti, rappresentanti istituzionali e del volontariato che hanno accompagnato la madre, preso l'appuntamento o suggerito l'aiuto di un'assistente sociale:

“le altre mamme avevano già parlato con il direttore e lui mi aveva fissato un appuntamento con l'assistente sociale, dicendo che le aveva già spiegato la mia situazione e che lei mi avrebbe aiutata. Avevo paura perché non parlavo bene l'italiano, ma mi hanno sempre aiutata, io non ho dovuto nemmeno chiedere perché avevo già l'appuntamento fissato per avere l'aiuto” ( intervista mamma albanese, ottobre 2012)

“ nel 2003 suora Valeria mi porta da un'assistente sociale, lei mi dà una mano con tutte le cose dei bambini, i vestiti”.  
( intervista mamma nigeriana, settembre 2012)

“ Ci ha consigliato la mamma di E, una signora ghanese, di andare da un'assistente sociale per ricevere un aiuto”.  
( intervista nonna ivoriana, novembre 2012)

La domanda di aiuto che viene portata ai servizi, riguarda quasi sempre la necessità di un contributo economico, per riuscire a mantenere il proprio nucleo, ma le difficoltà espresse sono di conciliazione tra i tempi di lavoro e i tempi di cura dei propri figli:

Perché se tu non ricevi aiuto, non hai come voi la nonna che te lo tiene tutto il giorno mentre tu vai a lavorare e sei tranquilla ( intervista mamma peruviana, agosto 2012)

Se da una parte c'è la necessità, non sempre soddisfatta, di lavorare a tempo pieno e continuamente per provvedere al mantenimento dei figli, dall'altra non si può provvedere alla loro cura e istruzione: emerge in questo caso anche un senso di inadeguatezza di queste madri, per non avere il tempo di seguire i propri figli. Il senso di inadeguatezza aumenta con l'ingresso a scuola, non solo per la mancanza di tempo, ma per l'incapacità di seguire i propri figli nello studio e nei compiti pomeridiani. La scuola è un investimento importante per garantire un futuro ai propri figli e per sperare per loro un'occupazione diversa da quella dei loro genitori:

“ Non voglio che mia figlia sia come me, se uno non studia qui purtroppo sarà un operaio, e io dico sempre a mia figlia che deve studiare, per farsi una vita diversa dalla mia” ( intervista mamma peruviana, agosto 2012)

La scuola, istituzione con cui i genitori sono costretti a confrontarsi, rappresenta per la maggior parte di questi genitori una difficoltà, sia per come funziona, sia per il rapporto che le insegnanti instaurano con loro. Spesso è con l'ingresso dei figli a scuola che l'intervento educativo e la presa in carico dei loro figli, da parte dei servizi sociali si fa più consistente: con l'ingresso a scuola i figli di quattro delle mamme intervistate sono stati inseriti nei centri diurni per minori. Questi sono servizi educativi pomeridiani, gestiti da educatori, in cui, attraverso progetti educativi personalizzati, si offre un sostegno ai genitori che vivono delle momentanee difficoltà nella cura ed educazione dei propri figli. Se da un lato tutte le intervistate riconoscono la validità dell'aiuto offerto, sia perché questi luoghi rispondono alla loro difficoltà di conciliare i tempi di lavoro e quelli di cura, sia perché gli educatori offrono un sostegno notevole nei compiti e nello studio pomeridiani, dall'altro emerge il rischio che i genitori, anziché rafforzare il loro senso di competenza, sentano di affidare i loro figli a persone più esperte e più brave di loro:

“Lei mi ha detto che c'era questa soluzione del centro diurno per R. che usciva alle 12:30 e poteva venire direttamente a

mangiare”. (intervista mamma albanese, ottobre 2011)

“Quando lei inizia la scuola e io non so aiutarla a fare compiti, solo di matematica, e anche quando io la chiamo per aiutare lei a fare i compiti lei non vuole, dice che io non sono la sua maestra e allora contatto l'assistente sociale e lei mi da l'appuntamento insieme ad una ragazza qua, del centro diurno, Elena e dopo conosco il centro diurno, e dopo l'assistente sociale mi ha detto di portare mia figlia a questo doposcuola. Da quando lei ha 8 anni fino ad adesso lei frequenta qua. Io ho chiesto se dovevo pagare, non ce li ho i soldi per pagare, ma sempre fino ad adesso l'assistente sociale mi ha dato i soldi per pagare. Lei a scuola è sempre perfetta con il centro diurno.” (intervista mamma nigeriana, settembre 2012).

Il primo accesso ai servizi avviene attraverso la figura della segretaria, che a seconda del quartiere e della via in cui il nucleo familiare risiede, prende un appuntamento con l'assistente sociale di riferimento. Il primo appuntamento e anche quelli immediatamente successivi vengono ricordati dalle madri intervistate come colloqui in cui l'assistente sociale cerca di conoscerle, di capire cosa serve loro e contemporaneamente di raccogliere i dati che le permettono di capire se ciò che viene raccontato corrisponde al vero, se l'aiuto richiesto corrisponde alla risposta che si può dare.

I tempi di attesa variano dalle due settimane ai tre mesi, a seconda dell'urgenza della richiesta. Su questo punto pare esserci omogeneità nella percezione delle mamme anche se qualcuna sottolinea anche che una volta instaurata la relazione con l'assistente sociale, se questa è buona, è più agevole e veloce ricevere un appuntamento; d'altro canto se la relazione si incrina o non si instaura un minimo di fiducia l'assistente sociale sembra più difficile da contattare:

“Dipende, perché io l'altra volta ho chiamato e mi ha risposto per fortuna lei - sto cercando proprio lei per un piccolo appuntamento - allora mi ha detto – dai, vieni giovedì che quando ho finito con l'altra signora prendiamo un attimo e chiariamo le cose -Se invece risponde la segretaria me lo da più lungo”. (intervista mamma peruviana, agosto 2012)

“ Poi se dovevo andare da lei dovevo sempre prendere un appuntamento, la chiamavo tante volte ma era sempre in riunione o non poteva, mi dicevano che mi richiamava ma non lo faceva quasi mai e io per prendere un appuntamento dovevo andare là....Lei era sempre dentro al suo ufficio e non era tanto raggiungibile”. (intervista mamma albanese, ottobre 2011)

Si evince quindi che il tipo di rapporto che si instaura con l'assistente sociale diventa un elemento che facilita oppure ostacola il buon proseguimento della relazione e come esso può generare o meno

fiducia reciproca.

### **6.3 Le risposte date e come vengono percepite**

Le donne intervistate riconoscono l'aiuto dato dall'assistente sociale, sia in termini di contributi economici mensili, sia in termini di esoneri dal pagamento di rette (ad esempio per la mensa scolastica). Sono consapevoli anche che il contributo economico non viene erogato semplicemente per aumentare il reddito, e che prima di ricevere una risposta viene fatta una valutazione complessiva della loro situazione, della loro storia, delle loro problematiche. Ma la valutazione complessiva finisce con il confondere le competenze genitoriali con lo stato di bisogno. La valutazione mette in risalto la differenza anche sociale e culturale di chi chiede aiuto e chi invece ha il potere di decidere se darlo e come. Questo costringe le donne a dover rispondere ad un modello preciso e culturalmente segnato di genitore per essere così considerate meritevoli di tale aiuto e rischia di svalorizzare o sminuire le competenze che le madri si attribuiscono o impedisce di scegliere liberamente quale genitore si vuole essere :

“Voleva spiegare com'era giusto fare la mamma, come se io già non lo sapevo, io sapevo cosa doveva fare una mamma, ma non potevo, non avevo la possibilità di farlo, perché era già difficile così, già c'erano i ruoli invertiti, io ho sempre lavorato e mio marito per darmi una mano stava a casa e anche cucinava, lui mi ha sempre aiutata, ma era difficile accettare che lui non lavorava ed ero io a farlo, e così era difficile per me avere poco tempo per fare la mamma, ma lei dava questa come una colpa, o una cattiva volontà, non capiva che non era la volontà e questo mi faceva sentire offesa e anche arrabbiata”. ( intervista mamma albanese, ottobre 2011)

“Mi ricordo quando mia figlia a sette anni, non vuole il cibo africano, lei mangia a scuola e dopo quando torna a casa vuole mangiare come a scuola. Io non so cucinare cibo italiano e lei non mangia più il mio. E allora cosa fare? Mi ha chiamato l'assistente sociale e mi ha detto che dovevo imparare a cucinare il cibo italiano..., ma se io devo imparare quando vado al lavoro per pagare affitto?.Io sono già mamma di sette bambini, io so come ci si comporta con i bambini, io so cosa devono mangiare”. ( intervista mamma nigeriana, settembre 2012)

Non è stato facile né scontato che le madri intervistate raccontassero anche ciò che, nel modello indicato dall'assistente sociale non andava loro bene, probabilmente perché io stessa per loro incarnavo quello stesso modello educativo e ho dovuto incoraggiarle più di una volta a parlare liberamente, qualche volta ho chiesto io stessa se si trovavano d'accordo con quanto diceva l'assistente sociale:

D: ti ha dato fastidio che insegnasse come si puliscono le orecchie ai bambini?

R: Sì, se per esempio qui pulisci le orecchie del bambino con il cotton fioc vuol dire che vuoi fargli male, da noi no, io li ho puliti tutti.

D: da alcuni racconti dici che l'assistente sociale qualche volta ti ha insegnato com'era giusto fare la mamma, ti ha dato fastidio questa cosa?

R: sì, loro fanno sempre così. Non solo con me ma anche con altre nigeriane, nessuna donna non sa fare la mamma, se tu hai visto una bambina di tre anni. Se per esempio metti un bambino di tre anni con un pallone e una bambola e guardi cosa prendono, la femmina prende la bambola e il maschio il pallone, perché Dio li ha creati così, è insito.

Io l'ho detto all'assistente sociale in una riunione, quando dice che le straniere non sanno fare le mamme, io dico di no, alcuni sono poveri e non hanno i soldi per comprare come tu compri per tua figlia, quello non vuol dire che non si sa fare la mamma. Se tu dai un biberon ad una bambina lei lo mette in bocca del bambino più piccolo, non nel naso e questo vuol dire che sa fare la mamma". (intervista mamma nigeriana, settembre 2012)

In questo frammento di intervista, in seguito ad una mia sollecitazione, emergono con forza le convinzioni di questa mamma, rispetto a cosa voglia dire essere un bravo genitore; essa si fa portatrice di un suo modello, di sue convinzioni precise.

Le assistenti sociali si mostrano quindi anche dispensatrici di consigli che rappresentano un modello locale di genitore e un preciso modello educativo: quello della società occidentale di classe media (white and middle class). Entrambi gli stralci di intervista infatti evidenziano l'impossibilità percepita di riuscire a fare la mamma come si vorrebbe mostrando che le scelte non sono solo su ciò che si vuole o non si vuole, ma anche su ciò che si può o non si può oggettivamente fare, per mancanza di risorse economiche o di tempo. I genitori rischiano così di sentirsi inadeguati, perché non capaci di offrire ai loro figli quanto dovrebbero offrire i "bravi genitori". Le convinzioni

riguardanti l'infanzia sono spesso talmente radicate che non si mettono in discussione e, se informano un percorso istituzionale e politico sono incapaci di riconoscere pratiche diverse ma altrettanto valide. Questo se da un lato produce un apparente risparmio di energie, dall'altro ci impedisce di cogliere nel sapere degli immigrati un nuovo contributo alle nostre ricerche scientifiche, o peggio, si tende a vedere e giudicare come “sbagliate” quelle pratiche, che diventano oggetto di valutazioni screditanti e patologizzanti.

Le madri intervistate sono consapevoli e riconoscenti per l'aiuto ricevuto, ma spesso si sentono controllate e giudicate, secondo la dinamica tipica del controllo sociale agito dalle istituzioni. Sembra mancare lo spazio per un confronto tra genitori e assistenti sociali, sulle rispettive visioni, credenze e aspettative; le donne non riescono a dire che sono anche altro, che si può suggerire una soluzione alternativa: la percezione dell'impossibilità di farlo comporta talvolta l'impossibilità di rifiutare l'aiuto nella loro situazione, l'obbligo di accettarlo secondo i modi stabiliti, sentendosi in una posizione subalterna:

“Hanno detto che l'avrebbero messa da un'altra parte, in una comunità a S. Pancrazio, ma mia figlia ha rifiutato di andare e così le hanno preso il piccolo...Perché hanno detto che non è una madre affidabile... E' così che ha fatto con mia figlia e mia figlia non si lascia comandare. Mia figlia non voleva andare, anche se io le ho detto che doveva accettare, che non era per sempre”( intervista nonna ivoriana, novembre 2012)

“ Perché da noi in Africa se il marito o compagno litiga, non è che se viene da te prima ha ragione, lui viene da te solo perché ha paura di quello che ha già fatto, se tu non sai giudicare allora chiami altri presenti, non c'è solo una che valuta la situazione. A quel tempo io non vado più da lei, però lei non mi lascia, non smette di controllarmi.”. ( intervista mamma nigeriana, settembre 2012)

“Dopo sei mesi ha tolto il mio figlio più piccolo dal centro diurno, dicendomi che lavoravo e che c'erano tante mamme che non lavoravano che erano messe peggio di me. Io ci credo che ci sono molte persone messe peggio, non volevo togliere il posto a nessuno, ho solo chiesto di togliere dal centro il più grande e non il più piccolo, perché era più piccolo e avevo difficoltà a lasciarlo a casa da solo. Invece lei mi ha detto di no. Io da quel momento ho avuto molta agitazione, mi sono sentita non ascoltata, perché un bambino è uno che occupa un posto, io non le ho chiesto di darmene due, ma

solo di fare quello di cui avevo più bisogno.... Siamo stranieri, è più difficile essere aiutati, capire come funziona, trovare chi ti capisce e io non mi sono sentita di andare dal direttore, non volevo essere maleducata in nome di chi mi ha aiutata”. ( intervista mamma albanese, ottobre 2011)

#### **6.4 Il lavoro è discrezionale: non tutte fanno allo stesso modo.**

A causa delle sostituzioni, dei cambi organizzativi del personale, o anche al cambiamento di residenza, tutte le intervistate hanno avuto la possibilità di rapportarsi con più di un'assistente sociale e questo le ha portate, a diversi livelli, ad avere la consapevolezza che le risposte non sono univoche, che il modo di lavorare non è sempre uguale, sia in termini di tipologia di risposta e quindi di aiuto oggettivamente ricevuto, sia e soprattutto a livello relazionale. Il modo con cui si arriva, dopo il primo colloquio, alla costruzione di una relazione di fiducia o meno, con l'assistente sociale, risulta essere lento e delicato. Il processo di analisi della domanda e la conseguente risposta costituiscono il percorso attraverso cui si costruisce la relazione, ma gli elementi che permettono la fiducia e la sensazione di essere aiutate non corrispondono solo all'erogazione di un servizio o di un contributo economico:

“Io se vengo da te a farmi aiutare, aspetto almeno una parola dolce.” ( intervista mamma albanese, ottobre 2011)

“Il modo di lavorare è simile, solo che qualcuna ha buon cuore, altre no, però il lavoro è lo stesso. Buon cuore nel senso che se uno viene dall'assistente sociale quando finisce, a qualcuna di loro non interessa più, ma c'è qualcuna che dopo le ore di ufficio segue il problema per vedere com'è la situazione.

Si, anche chiama per vedere come stai, se ti serve aiuto, però alcune non chiamano più, non vogliono sapere di te anche se stai male e sei in ospedale, o non puoi andare, almeno chiama per vedere come stai, apre il suo cuore, come quella che mi segue adesso”.( intervista mamma nigeriana, settembre 2012)

Se la qualità del servizio può essere definita dalla sua corrispondenza alle caratteristiche attese dal fruitore dello stesso, quello che le intervistate mostrano di chiedere, accanto ad un aiuto per un

bisogno concreto, è appunto una relazione. Si cerca prima di tutto accoglienza, comprensione e fiducia. Nella percezione delle intervistate esistono due tipi di assistenti sociali: quelle che riescono ad instaurare un buon rapporto di fiducia e una relazione con l'utente, mostrando un interesse che a volte va oltre gli stretti obblighi professionali e quelle che non riescono a creare un buon rapporto con l'utente, dandole la sensazione di non essere accolta e creduta, di essere giudicata e non ascoltata:

“Io mi sentivo giudicata come mamma, non aiutata, dall'altra assistente sociale mi sentivo creduta, mi sentivo una brava mamma che aveva bisogno di un aiuto perché non c'era il modo di stare il pomeriggio con i miei figli....Anche adesso l'affitto è in nero e non si può dimostrare che paghiamo l'affitto e l'assistente invece lo chiede, come prova delle spese che abbiamo, l'assistente che è venuta dopo, perché quella prima mi credeva che pagavamo l'affitto, ma poi è cambiata e sono cambiate anche le cose.”( intervista mamma albanese, ottobre 2011)

“Io ero arrabbiata e mi sono sfogata in quel momento e lei ne ha approfittato...Perché scrive capisci?...Ha un potere e ricatta, o fai quello che ti dico o ti punisco.” ( intervista nonna ivoriana, novembre 2012)

“ Io da quel momento ho avuto molta agitazione, mi sono sentita non ascoltata” ( intervista mamma albanese, ottobre 2011)

D'altro canto la maggior parte delle intervistate mostra di comprendere anche la difficoltà delle assistenti sociali nel valutare la domanda, perché si dicono consapevoli del fatto che c'è chi si reca nei loro uffici per ottenere un aiuto dando un resoconto non veritiero della sua situazione.

“ Ci sono donne che raccontano che loro marito è andato via e invece è a casa, se dice che scappa via allora l'assistente sociale prende tutti i suoi problemi e l'aiuta”(intervista mamma nigeriana, settembre 2012)

“La prima volta che sono andata a chiedere un aiuto economico per la scuola mi ha detto-Devo parlare con il responsabile, devo avere il motivo perché qui vengono tante persone a dire bugie-”.

(intervista mamma albanese, ottobre 2011)

La paura o la sensazione di non essere credute è un'emozione che molte delle donne intervistate hanno vissuto, ma alcune raccontano di essersi sentite accolte, ascoltate ed aiutate da alcune assistenti sociali, quelle considerate “brave”:

“ Mi sono trovata bene e mi sono sentita capita nelle mie difficoltà...Prima di andare ero preoccupata perché non sapevo parlare bene, però lei ha capito, al di là della lingua”. ( intervista mamma albanese, ottobre 2011)

“ Non sono tutte così, perché quella che c'era prima era brava, bravissima. Lei ha anche ascoltato la storia di mia figlia, aiutava tanti”. ( intervista nonna ivoriana, novembre 2012)

Dagli stralci di intervista si capisce che un'assistente sociale viene giudicata “ brava” non in base al servizio o al contributo economico che offre, ma in base al fatto di saper ascoltare e capire le persone. Di conseguenza si dovrebbero fare delle riflessioni all'interno dei servizi, e nel sistema di welfare, su queste due dimensioni dell'aiuto e su come esse interagiscono tra loro: ciò che si dovrebbe comunque garantire e offrire di diritto a tutti se necessario ( integrazione del reddito e strumenti di conciliazione tra famiglia e lavoro) e l'ascolto, sia dei bisogni e delle domande, che della propria storia e esperienza migratoria. Emerge così che non sono le strutture dedicate che servono, ma sono le modalità e le metodologie a dover essere ripensate; occorre sperimentare nuovi modelli operativi in cui si possano adattare nuovi modelli relazionali, nuovi stili di comportamento, nuove modalità di intervento.

Politiche che siano finalizzate a costruire percorsi di cittadinanza reale richiedono uno spostamento culturale (la cultura organizzativa), un cambiamento dei punti di vista, che permetta di passare da un unico punto di vista monoculturale ( il nostro) a più punti di vista ( il nostro e il loro).

## 6.5 L'assistente sociale porta via i bambini?

Durante le mie interviste ho avuto modo più volte di affrontare con le donne il tema dell'allontanamento dei figli dalla famiglia d'origine e il loro affidamento a comunità o ad altre famiglie. Alcune hanno conosciuto da vicino per esperienza personale questo tipo di intervento, tipico del dispositivo di tutela dei minori secondo la legge italiana, altre ne hanno sentito parlare. Questo tipo di intervento, messo in atto nel Comune di Verona dalle assistenti sociali che si occupano della tutela, è stato nominato, preso in esame criticato o considerato inammissibile da tre delle intervistate, tanto che ho dovuto riservargli uno spazio e una riflessione, anche se non avevo fatto domande su questo tema o meglio, non ho potuto evitare di dar spazio ai sentimenti e pensieri di queste donne, che una volta resi espliciti, spero diventino spunto di riflessione per chi di tutela effettivamente si occupa. Inoltre, tale argomento è stato quello dove le donne hanno espresso con più decisione la loro opinione e il loro giudizio sull'operato dei servizi sociali e delle assistenti sociali:

“Non togliere, separare ma non togliere fino a quando lei sarà grande”(intervista mamma nigeriana, settembre 2012)

“ Se io sono l' assistente sociale posso togliere il figlio, perché lei non sa l'importanza di suo figlio...Se per esempio il genitore ha avuto un problema mentale, loro tolgono i figli. Quello non mi piace, senza figli quella malattia può guarire?...Mi aiuti insieme con mia figlia. Se quella figlia cresce, domani ha bisogno di sua mamma...Se per esempio toglì un figlio di stranieri e se per esempio la mamma torna nel suo paese, non vede suo figlio più e quella emozione rimane dentro alla mamma, e anche ai figli.....Le assistenti sociali non possono toglierli e farli diventare italiani”  
( intervista mamma nigeriana, settembre 2012)

Se da un lato emerge la consapevolezza che i genitori possano avere dei problemi e delle difficoltà e di conseguenza comportarsi in modo non adeguato con i figli e che esista l'obbligo di intervenire da parte dell'assistente sociale, le madri non ritengono giuste le modalità e le tipologie degli interventi. Non accettano un modello di tutela che, anche ponendo al centro la tutela del minore non valuta

abbastanza l'importanza del legame madre-figli, soprattutto in un contesto di immigrazione dove il legame con i figli è o uno dei pochi legami familiari che queste donne hanno:

“Allora si fanno sacrifici per i figli, non per un uomo...Un uomo ti lascerà un giorno ma i tuoi figli non ti lasceranno mai...La cosa brutta è che gli anni passano, mio nipote, sono due anni che non lo vedo, se gli dicono che sono la nonna non gli credono, perché aveva un anno e mezzo quando l'hanno preso” . (intervista nonna ivoriana, novembre 2012)

“Tu non puoi tirare via il figlio ad una madre dove è stata lei trattata male...Nel momento in cui viene maltrattata la mamma è ovvio che ci vanno di mezzo i figli, comunque è stato detto anche a me che andavo in comunità solo perché avevo un bambino piccolo. ..Vieni aiutata solo perché c'è un bambino di mezzo”. ( intervista mamma kosovara, ottobre 2012)

Foucault, fa notare che alla fine del settecento si è attribuito alla famiglia ogni male della società e da allora scienze sociali, pedagogia e psicologia hanno contribuito ad espropriare la famiglia di ogni suo diritto per collocarlo nelle mani degli “esperti”(Foucault, 1998). Ma gli esperti si avvalgono di concetti del senso comune, che spesso vengono usati anche nel corso delle interviste, “cattiva madre” o “padre assente”, costituiscono spesso anche le categorie principali per valutare le competenze genitoriali, secondo criteri culturalmente stabiliti, con il rischio di perdere di vista una miriade di situazioni e storie di vita differenti e l'asperità e durezza delle condizioni reali delle persone, di natura economica, sociale e abitativa.

Non è scopo della ricerca valutare la “bontà” o l'efficacia degli interventi di tutela, ma mancano ricerche longitudinali e di conseguenza elementi per valutare le politiche messe in atto. A livello etico e morale il quesito riguarda tutti, ovvero l'interrogarsi se nel nostro paese il diritto riconosciuto dei minori a crescere nella loro famiglia, o ad avere comunque una famiglia che si occupi di loro, venga garantito anche nelle scelte pratiche e negli interventi messi in atto.(1)

(1)Nota: Report del Ministero del lavoro e delle politiche sociali 23 novembre 2012:negli ultimi 12 anni sono cresciuti i minori allontanati dalla propria famiglia, ma anche il ricorso all'affido, lo rivela l'ultimo monitoraggio ( dati al 31 /12 / 2010) promosso dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e realizzato dal Centro nazionale di documentazione per l'infanzia. Sono 29.309 i minori accolti presso servizi residenziali e le famiglie affidatarie, contro i 23.636 rilevati nel 1999.Tuttavia, se si considera il flusso di bambini accolti e poi dimessi, il numero di bambini e ragazzi che hanno provato l'esperienza di vivere lontani dalla propria famiglia sfiora i 40.000. Aumenta anche il numero dei ragazzi stranieri “fuori famiglia, che raggiunge il 4% e cioè il 22% sul totale degli stranieri, dato raddoppiato rispetto a dieci anni fa. Il fenomeno è più evidente in alcune regioni, come Emilia Romagna, Toscana, Trento, Veneto e Marche, dove le percentuali si attestano oltre il 30%. Per i ragazzi stranieri prevale il ricorso alla comunità piuttosto che l'affido.

## **Bibliografia**

Ambrosini M. A cura di, *Costruire cittadinanza*, Il Saggiatore, 2010.

Ancora A. *La consulenza transculturale della famiglia, I confini della cura*, Franco Angeli, 2000

Atkinson, R. *Intervista narrativa*, Cortina Raffaello, 2002.

Balbo L Manconi L. *I razzismi possibili*. Feltrinelli,1990

Balsamo, F. *Famiglie di migranti. Trasformazioni dei ruoli e mediazione culturale*, Carocci editore, 2003

Basso P. *Razzismo di stato: Stati Uniti, Europa e Italia*, Franco Angeli , 2010.

Berger e Luckman: *La realtà come costruzione sociale*, Il Mulino, 1997.

Caritas/Migrantes, *Immigrazione. Dossier statistico 2004. XIV Rapporto*.

Caritas/Migrantes, *Immigrazione. Dossier statistico 2010. XX Rapporto*.

Cillo R. *Economia sommersa e lavoro degli immigrati, economia e società regionale*, 2010.

De Leonardis O. *In un diverso welfare, sogni ne incubi*, Feltrinelli, 1998.

Di Nicola Paola: *Senza reti nessuno si salva*, Animazione Sociale, aprile 2012

Esping Anderson G. *3 worlds of welfare capitalism*, Princeton University Press, 1990.

Escobar in *Il male minore*

Ferrari Mauro: *La frontiera interna. Welfare locale e politiche sociali*, Academia universa pres, 2010.

Goffman E. *Stigma, l'identità negata*, Ombre Corte, 2003.

Herzfeld M. *Cultural intimacy: social poetics in the Nation-State*, New York, Routledge, 1997

Ingresso, *L'immigrazione in Trentino, rapporto annuale 2007*.

Iom: *Migrations and economic crisis: implications for policy in the European Union*, 2011.

Ismu, *Fondazione, sedicesimo rapporto sulle migrazioni*, 2010.

La Mendola S. *Centrato e aperto, dare vita a interviste dialogiche*, Utet Università, 2009

Manconi L. e Resta F., *La xenofobia municipale*, in *Mondi Migranti*, 2010.

Marazzi Antonio a cura di : *Voci di famiglie immigrate*, fondazione Ismu- Iniziative e studi sulla multietnicità, Franco Angeli, 2005.

- Maher V. A cura di, genitori Migranti, Rosenberg and Sellier 2012.
- Major Miller B. Coping with stigma and prejudice, 1996.
- Moro M.R: Genitori in esilio, psicopatologia e migrazioni, Raffaello Cortina editore, 2002
- Osservatorio regionale Veneto immigrazione: Rapporto immigrazione in Veneto, 2010 e 2011
- Parrenas R. S. Servant of Globalization, women, migration and domestic works, Stanford University Press, 2001.
- Perocco F., Ferrero M. Razzismo al lavoro, Angeli, 2011
- Piccardo C. e Benozzo A. Etnografia organizzativa: una proposta di metodo per l'analisi delle organizzazione come culture, Cortina,1996.
- Pittau F., Spagnolo A. (a cura di) Immigrati e rischio infortunistico in Italia, IMS, Roma, 2003
- Portès,A, Rumbaut R, G : Legacies.The story of Immigrant Second generation, Berkley and Los Angeles , University of California Press, 2001
- Resta Patrizia: Il vantaggio dell'immigrazione, un progetto per una cultura condivisa, Armando editore, 2008.
- Reyneri E., Immigrazione e economia sommersa, Stato e mercato, 1998
- Salih, R. Gender in trasnationalism, home longing and belonging among maroccan migrant women, Routledge, 2003.
- Tognetti Bordogna Mara: I colori del welfare, Franco Angeli 2004
- Rapporto su emarginazione e disagio nei contesti familiari : la rete spezzata Caritas italiana, Fondazione E. Zancan, 2000
- Usai A. Ordinanze Comunali e Fenomeni Discriminatori. legalità, solidarietà e discriminazione nelle municipalità italiane, Liberedizioni, Brescia, 2011
- Vuorela U. Bryceson D.The transnational family new european frontiers and global networks , Berg, 2002
- Spinelli 2005 ( Ai confini della cittadinanza , Ambrosini)
- Zanfrini L. Cittadinanze: appartenenza e diritti nella società dell'immigrazione, Laterza 2007.



