



Università
Ca' Foscari
Venezia

Corso di Laurea magistrale
(ordinamento ex D.M. 270/2004)

in Lavoro, cittadinanza sociale, interculturalità

Tesi di Laurea

**I lavoratori dell'accoglienza:
esperienze e condizioni di operatori in
strutture temporanee e centri di prima
accoglienza in Sicilia**

Relatore

Prof.ssa Iside Gjergji

Correlatore

Francesco Della Puppa, Ph.D.

Laureando

Matilde Bonatti

Matricola 850760

Anno Accademico

2015 / 2016

A Giuseppina

donna brillante e nonna amorevole

Indice:

Introduzione	1
1 Il sistema di accoglienza in Italia	7
1.1 Storia contemporanea dell'accoglienza degli immigrati in Italia.....	7
1.1.1 Immigrazione in Sicilia: breve excursus storico	17
1.2 L'accoglienza multilivello del D.Lgs 142/2015: tre fasi.....	21
1.2.1 La primissima accoglienza: CPSA.....	23
1.2.2 La prima accoglienza: CDA e CARA	25
1.2.3 La seconda accoglienza: il sistema SPRAR.....	26
1.2.4 Accoglienza straordinaria: i CAS.....	28
1.3 Modifiche al sistema: approccio hotspot e hub regionali.....	30
2 La condizione e l'esperienza degli operatori nei centri d'accoglienza siciliani	37
2.1 Note metodologiche	37
2.2 Strutture d'accoglienza analizzate: tipologia, utenza, geografia e gestione	39
2.2.1 I lavoratori dell'accoglienza.....	51
2.3 Gli operatori intervistati: genere, età, esperienze, formazione, ruolo e stipendio	60
3 Lavoratori dell'accoglienza: tra falle nel sistema e precarietà	73
3.1 La relazione con gli ospiti e le sue difficoltà	73
3.1.1 Regole nelle strutture e trasferimenti	74
3.1.2 Aspettative e comportamenti degli ospiti e degli operatori.....	79
3.2 Rapporto con le istituzioni	85
3.2.1 Il lavoro degli uffici	85
3.2.2 Il rapporto con le prefetture: controlli e procedure ad evidenza pubblica.....	89
3.3 Rapporto con la popolazione.....	95
3.3.1 Il lavoro per gli ospiti.....	98
3.4 Lavoro d'équipe e bisogno di supporto.....	100
3.5 Contratto e stipendio	105
3.6 La formazione dei lavoratori dell'accoglienza.....	110

3.6.1	Mansioni degli operatori all'interno del centro	114
3.7	Le chiavi di volta: relazione e passione.....	117
3.8	Caratteristiche degli operatori e sistema d'accoglienza: opinioni da osservatori interni 120	
3.8.1	La figura ideale del lavoratore dell'accoglienza.....	120
3.8.2	L'accoglienza secondo gli intervistati: funziona?	122
4	Conclusioni.....	127
Appendice A	Traccia Intervista.....	135
Appendice B	Griglia dati tecnici.....	137
Appendice C	Schede d'analisi.....	139
Bibliografia	143
Sitografia	147
Ringraziamenti	149

Introduzione

Nell'attuale periodo storico stiamo assistendo a un fenomeno di emigrazione, con conseguente immigrazione, su scala globale, in particolare di persone richiedenti protezione internazionale, a causa di disordini socio – politici o di situazioni precarie, che provengono da alcuni Paesi africani e sono diretti verso Paesi occidentali. L'Italia, a causa della sua posizione geografica, si vede al centro di questo specifico movimento¹.

Nel nostro Paese si discute spesso di sistema d'accoglienza per rifugiati e richiedenti asilo. Dietro il significato tecnico di questa parola c'è però il lavoro quotidiano di moltissime persone che operano ogni giorno in questo settore: i lavoratori dell'accoglienza.

Questi operatori sono impiegati nei centri d'accoglienza e rappresentano la colonna portante del sistema, il carburante senza il quale la macchina dell'accoglienza non potrebbe accendersi ed andare avanti.

Sono inoltre le persone che in prima linea dovrebbero rendere concreti i principi di protezione e tutela nei confronti dei richiedenti asilo, rispettandone e difendendone i diritti umani fondamentali, quali il diritto alla vita, alla dignità e alla libertà personale.

Molto è stato e sarà scritto, da articoli, saggi e importanti libri, sul fenomeno dell'immigrazione degli ultimi anni, sulla forte emigrazione soprattutto dai Paesi Africani e sui numerosi arrivi di persone sulle coste europee. C'è una forte informazione – accanto, purtroppo, a tanta disinformazione – su questi argomenti, che pone spesso l'accento sulla vita, sulla provenienza, sul viaggio e sulla condizione dei richiedenti asilo. I giornali riportano anche moltissimi articoli riguardanti l'impatto di questa immigrazione sulla società italiana e sull'Europa tutta.

Questo fenomeno è così complesso che necessiterebbe di ricerche e di riflessioni in ogni sua parte.

In questa sede sono state prese in esame, invece, la condizione e le esperienze dei lavoratori dell'accoglienza, la cui figura è ancora poco studiata in letteratura, nonostante essi siano i protagonisti quotidiani dell'organizzazione e del rapporto con i richiedenti asilo sbarcati sulle coste italiane. L'analisi si focalizza sul territorio siciliano, punto

¹ Nel 2016 sono arrivate sulle coste italiane circa 180.000 persone. Dati UNHCR

caldo per la gestione degli arrivi, e considera soprattutto l'esperienza di operatori che lavorano in strutture temporanee e in centri di prima accoglienza, escludendo quindi quelle di chi lavora in centri di primissima accoglienza, cioè CPSA (Centri di Primo Soccorso e Accoglienza) e in centri di seconda accoglienza, cioè SPRAR (Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati).

L'analisi svolta da questo studio si è quindi concentrata su operatori che lavorano in CDA (Centri D'Accoglienza) e CAS (Centri d'Accoglienza Straordinaria), nelle zone di Palermo, Catania e Ragusa e provincia.

La scelta di mettere in luce questo livello d'accoglienza è motivata dal fatto che gran parte dei richiedenti asilo ospitati in Italia sono dislocati proprio in questo tipo di centri, che però sono anche tra i meno definiti dal punto di vista legislativo ed organizzativo; o meglio, sono strutturati secondo una linea di gestione emergenziale, che vede il fenomeno dell'immigrazione come un evento straordinario e non come fenomeno strutturale quale è. Risulta quindi molto interessante, a fini di ricerca, analizzare il funzionamento di queste strutture e gli operatori che ci lavorano quotidianamente.

L'obiettivo primario di questo scritto è studiare la condizione di questi lavoratori dell'accoglienza sotto diversi punti di vista (per esempio esperienze precedenti, formazione, ruolo, contratto, ecc.), per cercare di comprendere qual è la loro situazione lavorativa e di vita, ed aprire una riflessione in merito all'importanza di queste figure ed agli eventuali punti critici che mortificherebbero il loro apporto.

Lo strumento principale utilizzato in questa ricerca è l'intervista discorsiva guidata. Per la sua flessibilità, infatti, essa permette di condurre il discorso su argomenti decisi in precedenza dal ricercatore, ma anche di aprire la discussione intorno a tematiche o a questioni che emergono con naturalezza dall'intervista. Si è preparata inizialmente una traccia d'intervista, usata come strumento proprio del ricercatore, contenente i temi principali che si volevano affrontare. Durante le interviste sono stati toccati, appunto, anche altri argomenti, che hanno mostrato diverse opinioni, riflessioni e punti di vista degli intervistati.

Il campione intervistato durante la ricerca, svoltasi tra maggio e giugno 2016, nelle province siciliane di Palermo, Catania e Ragusa, è composto da 31 operatori, abbastanza diversificati riguardo a genere, età e figura professionale. Questi lavoratori dell'accoglienza offrono infatti una certa varietà di ruolo all'interno delle strutture: sono

coordinatori, psicologi, assistenti sociali, mediatori, operatori semplici, educatori e amministrativi. All'analisi di questo campione piuttosto variegato si accompagna l'indagine dei centri in cui gli operatori lavorano, per contestualizzare il meglio possibile la ricerca.

Si è anche preso contatto con alcuni esponenti di movimenti o associazioni che si occupano del tema dell'immigrazione nelle province siciliane analizzate, ascoltate come persone "esperte" del settore.

È bene sottolineare qui che lo studio presentato nelle prossime pagine ha specifici punti d'analisi, pertanto non vengono trattate alcune tematiche che nell'ultimo periodo si presentano davvero molto rilevanti, come l'argomento, troppo ampio da trattare in questa sede e quindi solo accennato, dei rapporti tra l'Italia e l'Europa sul tema dell'immigrazione e la questione degli arrivi e della gestione dei MSNA (minori stranieri non accompagnati), molto delicata e significativa, soprattutto negli ultimi tempi, né, qui, ci si occupa della legislazione e dell'organizzazione dei CIE (Centri di Identificazione ed Espulsione), o dei recentissimi accordi tra Italia e alcuni Paesi del Nord Africa e con l'Unione Europea.

La tesi si articola in quattro capitoli.

Il primo prende in esame il sistema d'accoglienza in Italia. Si parte dalla storia contemporanea dell'accoglienza agli immigrati, cioè dalla firma della Convenzione di Ginevra (attuata dall'Italia nel 1954) ai giorni nostri, si analizza poi brevemente la storia dell'immigrazione in Sicilia; vengono pertanto considerati circa gli ultimi sessant'anni relativamente a leggi, prassi organizzative, arrivi e insediamenti di immigrati in Italia. Viene in seguito analizzata la struttura del sistema d'accoglienza multilivello come disegnata dal D.lgs. 142/2015²: una fase di primissima accoglienza e soccorso, seguita da una fase di prima accoglienza, teoricamente seguita da una fase di seconda accoglienza e, ipoteticamente in casi di emergenza, la predisposizione di strutture d'accoglienza straordinaria. Sono infine analizzati brevemente l'approccio "hotspot" e la disposizione di "hub" regionali.

Il secondo e il terzo capitolo analizzano approfonditamente la ricerca svolta.

² Decreto legislativo n. 142 del 18 agosto 2015, attuazione della direttiva 2013/33/UE recante norme relative all'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale, nonché della direttiva 2013/32/UE, recante procedure comuni ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di protezione internazionale

Il capitolo due spiega il metodo e gli strumenti utilizzati per svolgere la ricerca, evidenziando gli aspetti positivi ed i punti critici emersi durante lo studio. Analizza inoltre le strutture d'accoglienza specifiche in cui gli intervistati lavorano, considerandone la tipologia, l'utenza, l'ubicazione e la gestione. Viene inoltre introdotta l'analisi delle figure professionali presenti nei centri.

Il capitolo tre, nucleo principale dello studio, prende in esame la condizione dei lavoratori dell'accoglienza. Esamina primariamente la relazione tra gli operatori e gli ospiti, ponendo in luce gli elementi critici e le difficoltà che si presentano; indaga poi il rapporto tra i soggetti dei centri (operatori ed utenti) e le istituzioni, cioè gli uffici pubblici e i soggetti dai quali dipendono la nascita e lo sviluppo delle strutture d'accoglienza (prefettura ed enti del Terzo settore); viene analizzato brevemente anche il rapporto tra i centri e la popolazione residente.

Oltre a ciò, questa parte introduce il tema del lavoro d'équipe ed il connesso bisogno di supporto, individuale e di gruppo, e si indaga sulla possibile previsione di quest'ultimo. Non manca la considerazione di un tema importante per gli intervistati: il contratto, lo stipendio, e soprattutto la regolarità del pagamento. L'analisi continua con l'argomento della formazione, professionale e permanente, dei lavoratori dell'accoglienza e delle mansioni svolte dagli operatori all'interno del centro.

Dalle interviste sono emersi in particolare due aspetti ritenuti fondamentali e trattati in questo capitolo: la passione dei lavoratori e l'importanza della relazione.

A conclusione di questa parte, vengono presentate delle considerazioni riguardanti la figura ideale del lavoratore dell'accoglienza ed opinioni degli intervistati sul funzionamento del sistema tutto.

Il quarto capitolo presenta le considerazioni finali relative a tutto lo studio.

Lo svolgimento della ricerca e la sua redazione si sono collegati a valide cornici teoriche, proposte in diversi studi sociologici. È stato, a tal proposito, sorprendente, ritrovare nei centri d'accoglienza alcune dinamiche molto simili a quelle delle istituzioni totali descritte da Goffman e Basaglia e constatare la presenza di connessioni profonde tra le condizioni degli operatori e il rischio dell'effetto Lucifero descritto da Zimbardo. Questi collegamenti – esposti nel terzo capitolo – sono molto rilevanti, se non addirittura allarmanti, e si auspica che sollecitino l'apertura di una riflessione più profonda e vasta legata alla concezione di questi centri.

La parola “accoglienza”, insita nella definizione di queste strutture, rimanda immediatamente l’opinione comune a valori positivi, di ospitalità e accettazione: di conseguenza sembra esserci, in Italia, l’opinione diffusa che il nostro Paese, solo per il fatto che accolga, faccia già abbastanza. Come vedremo però, la situazione è molto complessa e merita studi ed analisi approfondite, che mirino a rendere consapevole la popolazione rispetto al reale funzionamento del sistema d’accoglienza, con i suoi aspetti positivi, ma anche con i suoi punti critici.

1 Il sistema di accoglienza in Italia

«Lo straniero, al quale sia impedito nel suo paese l'effettivo esercizio delle libertà democratiche garantite dalla Costituzione italiana, ha diritto d'asilo nel territorio della Repubblica, secondo le condizioni stabilite dalla legge.» art.10 comma 3 Costituzione italiana.

Il diritto all'asilo è stabilito prima di tutto dalla nostra Costituzione e, come si evince dall'articolo, prevede una protezione ad ampio raggio, cioè ogni volta che la persona richiedente asilo non goda, nel suo Paese, delle libertà democratiche che vengono invece assicurate dalla Costituzione italiana.

Come si vedrà in seguito, il diritto d'asilo ed il sistema d'accoglienza di rifugiati e richiedenti asilo in Italia si sono delineati negli anni tramite direttive europee, italiane, e anche regionali e locali.

In questo capitolo sarà analizzato lo sviluppo, nella storia recente, dell'accoglienza in Italia, con una breve considerazione dell'immigrazione in Sicilia nell'epoca contemporanea. Verrà in seguito analizzata la predisposizione dei livelli d'accoglienza determinati dal D.lgs.142/15, e infine si prenderanno in considerazione due elementi di variazione del sistema d'accoglienza: hotspot e hub regionali.

1.1 Storia contemporanea dell'accoglienza degli immigrati in Italia

Per comprendere appieno il sistema d'accoglienza che oggi si presenta in Italia, è bene prendere in considerazione come esso si è composto e sviluppato negli ultimi anni.

Il documento internazionale più importante riguardo al diritto d'asilo è la Convenzione di Ginevra³, redatta nel 1951. Essa afferma che la persona che ha diritto ad ottenere lo status di rifugiato è *«chi temendo a ragione di essere perseguitato per motivi di razza, religione, nazionalità, appartenenza ad un determinato gruppo sociale o per le sue opinioni politiche, si trova fuori del Paese di cui è cittadino e non può o non vuole, a causa di questo timore, avvalersi della protezione di questo Paese»*.

³ Convenzione sullo statuto dei rifugiati, conclusa a Ginevra il 28 luglio 1951

Quest'idea di profugo rispecchia il momento storico in cui il documento è stato redatto. A seguito della Seconda guerra mondiale e nel clima della cosiddetta Guerra Fredda, parve giusto fornire una condizione giuridica più stabile a quegli apolidi o stranieri che avevano timore a rientrare in patria, cioè spesso le persone che lasciavano un Paese comunista e cercavano protezione in un Paese occidentale. L'idea di rifugiato, quindi, era intimamente connessa alla paura di subire una "persecuzione individuale".

L'Italia firmò la Convenzione di Ginevra solo tre anni dopo la sua entrata in vigore, nel 1954. Aderendo a questo documento, l'Italia stabilì però un vincolo di "limitazione geografica", secondo il quale avrebbero potuto fare richiesta di protezione in Italia solo gli stranieri di provenienza europea. Questo vincolo durò fino al 1990. Negli anni trascorsi tra la firma della Convenzione e l'annullamento del vincolo furono comunque attuate alcune deroghe in casi di crisi internazionali ed umanitarie⁴.

Tra gli anni '50 e gli anni '80 l'Italia si percepiva sostanzialmente, ed era percepita, come un Paese di transito, sia a causa del vincolo geografico sia per la presenza di una forte emigrazione. La maggior parte dei richiedenti asilo che arrivavano in Italia, perciò, sia europei che extraeuropei, rimanevano il tempo necessario fino al trasferimento in altri Paesi, in quegli anni soprattutto Stati Uniti, Canada, Australia e Nuova Zelanda.

In quel periodo in Italia funzionava una sola Commissione per l'analisi delle richieste d'asilo, la Commissione paritetica di eleggibilità (CPE), ed esistevano tre grandi Centri di Assistenza Profughi e Stranieri (CAPS)⁵, dove risiedevano temporaneamente le persone in attesa di partire.

Negli anni '90 avvennero i primi cambiamenti significativi: fu tolta la "limitazione geografica" (con l'approvazione della legge Martelli⁶), dando l'opportunità di chiedere asilo anche alle persone extraeuropee; la Commissione esistente si trasformò in Commissione centrale per il riconoscimento dello status di rifugiato⁷; l'Italia firmò la

⁴ «nel 1973, quando lo Stato italiano accoglie 609 cileni, dopo il golpe di Pinochet, a cui riconosce lo status di rifugiato; nel 1978-79 quando dà lo status di rifugiato a circa 3.336 indocinesi (vietnamiti, cambogiani e laotiani). Di questi, 900 li andiamo addirittura a prendere con navi della nostra Marina nel mar della Cina; nel 1982, quando accoglie e riconosce lo status di rifugiato ad alcuni Afghani in fuga dal Paese dopo l'invasione dell'URSS; nel 1988-89, quando pure accoglie e riconosce lo status di rifugiato ad alcuni Kurdi e Caldei irakeni in fuga.» (Molfetta,2015)

⁵ I tre centri erano a Patriciano, frazione di Trieste, a Capua in Campania ed a Latina nel Lazio.

⁶ Legge n. 39 del 1990, Norme urgenti in materia di asilo politico, d'ingresso e soggiorno dei cittadini extracomunitari e di regolarizzazione dei cittadini extracomunitari ed apolidi già presenti nel territorio dello Stato.

⁷ Essa è rimasta comunque l'unica Commissione in Italia fino al 2005.

convenzione di Schengen⁸, entrata in vigore sul territorio nel 1997, insieme con il regolamento Dublino⁹. Furono, inoltre chiusi tutti i Caps ancora esistenti (erano rimasti quelli di Latina e di Capua) e si passò all'idea di dare denaro alle persone accolte per il loro sostentamento. Questo compito era a cura delle Prefetture.

È nei primi anni '90 quindi che in Italia, sia a livello di opinione pubblica, sia a livello politico, ci si rende conto di non essere più solo una terra di transito ed emigrazione, ma anche di asilo e immigrazione. Se è vero che furono attivati tentativi di dotarsi di una legge sull'asilo e di un programma d'accoglienza, tuttavia, in quegli anni la questione dei rifugiati rimaneva ancora marginale, anche perché la nuova legge non contemplava ulteriori tutele oltre a quelle previste dalla Convenzione di Ginevra.

Invece, è tra il 1990 ed il 2008 che in Italia l'accoglienza diviene più consistente e articolata, dati nuovi arrivi causati anche da crisi umanitarie¹⁰. Essa è dettata, tuttavia, da istituti giuridici nazionali alquanto parziali. È solo nel 2008, infatti, che si recepisce

⁸ «Lo spazio Schengen, uno degli avanzamenti più concreti dell'Unione europea, è una zona di libera circolazione dove i controlli alle frontiere sono stati aboliti per tutti i viaggiatori, salvo circostanze eccezionali. Lo spazio Schengen è attualmente composto da 26 paesi, di cui 22 membri dell'Unione europea e quattro non membri (Islanda, Liechtenstein, Norvegia e Svizzera)»; «All'atto pratico, all'interno di questa zona i cittadini dell'Unione europea e quelli di paesi terzi possono spostarsi liberamente senza essere sottoposti a controlli alle frontiere.»; «L'appartenenza a Schengen implica una cooperazione di polizia tra tutti i membri per combattere la criminalità organizzata o il terrorismo, attraverso una condivisione dei dati (con il sistema d'informazione condiviso Schengen, o Sis).» www.internazionale.it

⁹ Regolamento che negli anni ha avuto delle modifiche, il più recente è Dublino III, il Regolamento (UE) n. 604/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio che stabilisce i criteri e i meccanismi di determinazione dello Stato membro competente per l'esame di una domanda di protezione internazionale presentata in uno degli Stati membri da un cittadino di un paese terzo o da un apolide. «Il regolamento impedisce di presentare una domanda di asilo in più di uno stato membro, e prevede che la domanda sia esaminata dallo stato dove il richiedente ha fatto ingresso nell'Unione.» www.internazionale.it

¹⁰ «-Arrivi dall'Albania: nel 1990 viene fatta fare domanda d'asilo a circa 18.000 persone. Nel 1991 viene rilasciato un permesso temporaneo per sei mesi a circa 25.700 persone, ma nello stesso anno altri 20.000 sbarcati a Bari vengono invece rimpatriati;

-Arrivi di cittadini somali: nel 1992 viene dato un permesso temporaneo di un anno, per studio o per lavoro, a circa 1700 persone;

-Crisi balcanica: questa crisi, che va dal 1992 al 1995, ci coglie impreparati. Però da lì si sviluppano fortemente nella società civile la cooperazione decentrata, l'accoglienza decentrata dal basso e il ruolo del Consorzio Italiano di Solidarietà (ICS), la proposta di un piano nazionale di accoglienza. In quegli anni in Italia transitano circa 80.000 fuoriusciti dalla ex Jugoslavia a cui viene dato inizialmente un permesso umanitario per due mesi, poi trasformato in un permesso umanitario per un anno (nel 1995 risultavano circa 52.000 persone con quel permesso);

-Nuovi arrivi dall'Albania: nel 1997 arrivano circa 17.000 persone sulle coste pugliesi, circa 1.500 presentano domanda d'asilo, mentre agli altri viene rilasciato un nullaosta che dà diritto a un permesso temporaneo;

-Arrivi dal Kosovo: nel 1998-99 si prevede la possibilità, anche in questo caso, di un permesso umanitario semestrale.» (Molfetta,2015)

la normativa europea relativa alla protezione sussidiaria¹¹: la persona che ha diritto a questo tipo di protezione è «cittadino di un paese terzo o apolide che non possiede i requisiti per essere riconosciuto come rifugiato ma nei cui confronti sussistono fondati motivi di ritenere che, se ritornasse nel paese di origine, o, nel caso di un apolide, se ritornasse nel paese nel quale aveva precedentemente la dimora abituale, correrebbe un rischio effettivo di subire un grave danno»¹². Questa normativa dà, pertanto, la possibilità di ricevere protezione non solo se si è vittime di persecuzioni individuali (status che presuppone la protezione secondo la Convenzione di Ginevra), ma anche dal rischio di subire un danno grave, le cui cause possono essere la tortura, la pena di morte, la minaccia alla vita, dovute a disordini, instabilità o guerre nel Paese da cui le persone provengono. «Ed è solo nel 2008 che diventa possibile presentare domanda di asilo non più soltanto alla frontiera, nel momento in cui la si oltrepassa, ma anche successivamente presso le diverse Questure competenti.» (Molfetta, 2015)

Fino al 2008, quindi, in Italia venivano concesse diverse tipologie di protezione, chiamate a volte “umanitaria”, a volte “temporanea”, che, come abbiamo accennato, presentavano una tutela spesso parziale e arbitraria, non essendoci in quel periodo strumenti idonei alla tutela di situazioni differenti dalla concezione di “persecuzione

¹¹ Recepita dal legislatore italiano con Decreto legislativo 19 novembre 2007, n. 251, Attuazione della direttiva 2004/83/CE recante norme minime sull'attribuzione, a cittadini di Paesi terzi o apolidi, della qualifica del rifugiato

o di persona altrimenti bisognosa di protezione internazionale, nonché norme minime sul contenuto della protezione riconosciuta; testo in vigore dal 19-1-2008

¹² Direttiva 2001/55/CE del Consiglio, del 20 luglio 2001, sulle norme minime per la concessione della protezione temporanea in caso di afflusso massiccio di sfollati e sulla promozione dell'equilibrio degli sforzi tra gli Stati membri che ricevono gli sfollati e subiscono le conseguenze dell'accoglienza degli stessi; Direttiva 2004/83/CE del Consiglio del 29 aprile 2004, recante norme minime sull'attribuzione, a cittadini di paesi terzi o apolidi, della qualifica di rifugiato o di persona altrimenti bisognosa di protezione internazionale, nonché norme minime sul contenuto della protezione riconosciuta

individuale” della Convenzione di Ginevra¹³. Queste tipologie di protezione umanitaria erano utilizzate come «pratiche di asilo “provvisorio”, estremamente precarie dal punto di vista giuridico, che, configurando una nuova figura “temporanea” di rifugiato, auspicavano il ritorno al Paese di origine come la soluzione più conveniente» (Brambilla e Marengoni, 2015). Si può notare quindi, come l’Italia coltivi da molti anni la concezione di immigrazione come “calamità”, gestita, come vedremo, con varie dichiarazioni di emergenza e conseguentemente disciplinata da ordinanze di protezione civile.

Nel corso degli anni ’90, soprattutto riguardo alla gestione, da parte dell’Italia, dell’arrivo di somali e di persone provenienti dalla ex Jugoslavia, sono emersi due elementi importanti.

Prima di tutto, si riscontra un sostanziale fallimento delle istituzioni italiane nell’accoglienza dei somali, con permessi di soggiorno dati con discontinuità e senza la previsione di un vero e proprio inserimento¹⁴.

Secondariamente è avvenuto che, nell’accoglienza delle persone provenienti dalla ex Jugoslavia, la società civile italiana abbia dato una grande spinta. Soprattutto nelle città di piccole e medie dimensioni «nascono delle accoglienze a favore dei rifugiati gestite da associazioni e gruppi di sostegno informali, supportati a volte da alcuni rappresentanti locali di Comuni, Province o Regioni.» (Molfetta, 2015). In questo tipo di accoglienza si cominciano a tracciare dei percorsi individuali, differenti da quelli

¹³ In Italia la necessità di protezione per motivi umanitari si è presentata sempre più costante negli anni, nonostante essa sia prevista da norme nazionali e non comunitarie, che abbia contorni meno definiti e che presenti una tutela più residuale. «A oggi l’art. 5, co.6 TU prevede che allo straniero non possa essere rifiutato o revocato un permesso di soggiorno ove ricorrano seri motivi, in particolare di carattere umanitario, nonché sulla base di “obblighi costituzionali o internazionali dello stato”. Per quanto riguarda gli “obblighi costituzionali”, le ragioni di carattere umanitario possono essere rinvenute facendo riferimento sia al diritto di asilo tutelato dalla nostra Costituzione, che attribuisce un diritto soggettivo perfetto allo straniero al quale sia impedito nel suo Paese l’effettivo esercizio delle libertà garantite dalla Costituzione italiana, all’ingresso e al soggiorno nel territorio dello Stato (art. 10, co.3 Cost.), sia al divieto di estradizione per reati politici (art. 10, co.4 Cost.), sia più in generale a violazioni dei diritti inalienabili dell’uomo (art. 2 Cost.285). Tra gli obblighi internazionali che impongono il rilascio di un permesso di soggiorno e ne vietano la revoca vi è invece il principio di “non refoulement”, obbligo cogente derivante da diverse convenzioni internazionali, che prevede che lo straniero non possa essere in alcun modo respinto alla frontiera o espulso nel Paese dove sarebbe a rischio di persecuzioni o torture.» (Brambilla e Marengoni, 2015). Al di là delle motivazioni appena delineate, nel corso degli anni è risultato complesso prevedere in quali casi riconoscere una tutela di carattere umanitario. Il legislatore non ha mai definito le situazioni precise per le quali riconoscere questo tipo di protezione, quindi tale permesso è stato rilasciato (ed è rilasciabile) in diverse ipotesi. Per approfondimento, vedi “Il diritto di asilo tra accoglienza ed esclusione” pag.202

¹⁴ Questa modalità di gestione ha portato anche alle prime occupazioni abusive di alcune abitazioni da parte di rifugiati, cioè persone con regolare permesso di soggiorno che però non avevano le condizioni materiali per mantenersi e procurarsi un’abitazione.

concepiti in precedenza nei grandi centri collettivi governativi, in cui ora la persona viene considerata importante, con le sue competenze e le sue capacità. Da questo tipo di accoglienza nata dal basso, partita da iniziative spontanee, ma in seguito sempre più coordinate, è nata l'idea di accoglienza che poi rappresenterà il futuro modello italiano decentrato di accoglienza.

In questi anni pertanto ('90-'99), si può notare come a fronte del fallimento delle istituzioni italiane, ci sia stato un forte ruolo da parte della società civile.

Su quest'idea di accoglienza, è nato in Italia il progetto sperimentale "Azione Comune", sperimentazione di un'accoglienza decentrata di base appunto, in cui il Ministero dell'Interno ha affidato al CIR (Consiglio italiano per i Rifugiati), come capofila, insieme con altri partner (ACLI, Caritas, FCEI, UIL, ecc.), compiti di accoglienza, assistenza alloggiativa e consulenza per rifugiati e richiedenti asilo nel territorio italiano. « È un progetto innovativo, finanziato in parte dal Ministero e in parte dalla Commissione Europea, che nei due anni che vanno dal 1999 al 2001 permette a circa 2.000 richiedenti asilo (il primo anno più del Kosovo, il secondo anno di provenienze varie) di trovare un'accoglienza qualificata e di beneficiare di servizi specifici volti a garantire il loro insediamento lavorativo e abitativo in Italia.» (Molfetta, 2015)

Nel 2001, da questa fase sperimentale, si formò la rete di assistenza e protezione del PNA (Programma Nazionale Asilo), interamente finanziata dal Ministero, dalla cui esperienza positiva, l'anno seguente, sorge il Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati (SPRAR).

Questo sistema, nato nel 2002, consiste in una rete di Enti locali, che gestiscono progetti di accoglienza integrata, accedendo al Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo. La gestione di questa parte di accoglienza è affidata ai Comuni, i quali si appoggiano ad associazioni e cooperative.

Il sistema SPRAR è finalizzato all'integrazione degli immigrati nel contesto sociale (in un periodo che va da sei mesi a un anno), pertanto questi progetti non prevedono solo vitto e alloggio, ma anche assistenza sanitaria, psicologica e sociale, corsi di italiano, volontariato, tirocini formativi presso piccole e medie imprese locali, corsi professionalizzanti, lavori di pubblica utilità, inseriti nella costruzione di un percorso individuale. Vedremo una descrizione più dettagliata di questo sistema, con una visione più recente, nei prossimi paragrafi.

Fin dalla creazione dello SPRAR, la previsione di posti era molto inferiore alla stima delle domande d'asilo, caratteristica che si mantiene ancora oggi. Questo ha portato inevitabilmente, e porta tuttora, alla creazione di altre strutture che possano sopperire alla mancanza di disponibilità del sistema decentrato d'accoglienza.

Sono nati così, oltre ai CDA (Centri Di Accoglienza), che esistevano già dal 1995, i CARA (Centri Accoglienza Richiedenti Asilo), i CPSA (Centri di Primo Soccorso e di Accoglienza) e i CIE (Centri di Identificazione ed Espulsione), istituiti nel 2005-2006. Questi sono tutti centri collettivi di grandi dimensioni, collocati spesso in zone periferiche, all'interno di ex basi militari o aeroporti in disuso. Anche il funzionamento di queste strutture sarà analizzato in seguito.

Si può quindi notare come, a fronte di una previsione di accoglienza integrata e decentrata, siano stati istituiti anche grandi centri collettivi, che rappresentano un passo indietro rispetto al primo tipo, nato dal basso per volontà della società civile.

Nel corso del 2008 l'Italia assunse altre normative europee, che sono diventate la struttura portante della normativa italiana in materia di diritto d'asilo, poiché non esisteva ancora una legge organica in materia: la direttiva qualifiche¹⁵, la direttiva procedure¹⁶, la direttiva accoglienze¹⁷ e il regolamento Dublino II (in seguito aggiornato una terza volta).

Nel corso dello stesso anno, si registrarono più di 35.000 sbarchi sulle coste italiane, e furono inoltrate più di 30.000 richieste d'asilo (soprattutto da persone provenienti da Nigeria, Somalia ed Eritrea). Il Governo Italiano dichiarò così lo stato d'emergenza,

¹⁵ Direttiva 2004/83/CE del consiglio del 29 aprile 2004, recante norme minime sull'attribuzione, a cittadini di paesi terzi o apolidi, della qualifica di rifugiato o di persona altrimenti bisognosa di protezione internazionale, nonché norme minime sul contenuto della protezione riconosciuta. Aggiornata ed abrogata dalla nuova Direttiva 2011/95/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 dicembre 2011, recante norme sull'attribuzione, a cittadini di paesi terzi o apolidi, della qualifica di beneficiario di protezione internazionale, su uno status uniforme per i rifugiati o per le persone aventi titolo a beneficiare della protezione sussidiaria, nonché sul contenuto della protezione riconosciuta.

¹⁶ Direttiva 2005/85/CE del consiglio del 1° dicembre 2005, recante norme minime per le procedure applicate negli Stati membri ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di rifugiato. Aggiornata dalla nuova Direttiva 2013/32/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 26 giugno 2013 recante procedure comuni ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di protezione internazionale (rifusione).

¹⁷ Direttiva 2003/9/ce del consiglio del 27 gennaio 2003 recante norme minime relative all'accoglienza dei richiedenti asilo negli Stati membri. Aggiornata dalla Direttiva 2013/33/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 26 giugno 2013, recante norme relative all'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale (rifusione).

nonostante questi numeri fossero ancora moderati e gestibili, inaugurando una pratica che ripeterà in seguito nel 2011, dopo le “primavere arabe”.

In seguito a questa disposizione, furono ampliati i posti dell'accoglienza nei CDA, CPSA, CARA, furono creati dei Centri Polifunzionali in alcune città metropolitane (aggiungendo 2.500 posti), furono aperte alcune strutture private in convenzione con le Prefetture e furono aggiunti poco meno di 2.000 posti nel sistema SPRAR. L'accoglienza arrivò, quindi, nel 2008, ad avere un totale di circa 13.500 posti, comunque insufficienti rispetto al numero delle domande d'asilo (Molfetta, 2015).

L'anno seguente, il 2009, fu stabilito un “Trattato di Amicizia, Partenariato e Cooperazione” tra il Governo italiano e quello libico, con l'obiettivo di contenere l'arrivo via mare delle persone provenienti dalla Libia. Nello stesso anno l'Italia effettuò molti respingimenti in mare, considerati illegali e seguiti da una condanna da parte della Corte Europea dei diritti dell'uomo nel 2012, che sanzionò anche le espulsioni collettive attuate dall'Italia.

Pertanto, nel 2009 gli arrivi diminuirono a meno di 20.000 persone, con meno di 10.000 richieste d'asilo.

Nel 2011 disordini e rivoluzioni, le cosiddette “primavere arabe”, scossero molti Paesi del Nord Africa, soprattutto Tunisia, Egitto, Libia e Algeria. Questi movimenti portarono arrivi consistenti sulle coste italiane: in quell'anno sbarcarono circa 60.000 persone e furono inoltrate quasi 35.000 richieste d'asilo. Queste persone erano soprattutto tunisini in fuga dal loro Paese, e persone di diverse nazionalità (Nigeria, Ghana, Mali, Pakistan, ecc.) provenienti dalla Libia, nella quale lavoravano o erano trattenute a causa degli accordi tra il governo italiano e quello libico di Gheddafi.

Molti tunisini furono identificati e rimpatriati a causa di un accordo bilaterale che il Governo italiano stabilì con il Governo tunisino appena rieletto, che, in cambio di sostegni economici, assicurava collaborazione nel rimpatrio di connazionali sbarcati in Italia.

Le persone provenienti dalla Libia furono considerate tutte potenziali richiedenti asilo.

In questo contesto, lo Stato italiano dichiarò di nuovo lo “stato d'emergenza nazionale umanitaria” e, attraverso un accordo Stato-Regioni, furono aperti accordi di collaborazione con Enti e Associazioni di tutela e con privati che si rendevano disponibili all'ospitalità (hotel, case di riposo, ecc.). Perciò sostanzialmente furono

create o utilizzate altre strutture, che non sono SPRAR e che quindi non portano avanti l'accoglienza con un'ottica integrata, ma il cui presupposto è la temporaneità e l'emergenza ed i controlli sulle quali, come si vedrà in seguito in questo scritto, non sono sempre approfonditi. Inoltre la previsione del trasferimento delle persone era suddiviso tra le varie regioni italiane ma non proporzionalmente tra le province di ogni regione: accaddero quindi situazioni in cui molte persone sono state collocate senza la mediazione degli Enti locali, a volte neanche avvisati, ma solo in base ad accordi tra prefettura provinciale ed enti, albergatori, case di riposo, ecc.

In questo quadro fu creato anche il CARA di Mineo, ubicato in provincia di Catania, costituito da un'ex base militare in cui negli anni sono state ospitate anche 4-5.000 persone, che è stato in seguito sottoposto ad indagini giudiziarie riguardo alla gestione dei fondi a questo destinati.

Lo stato di emergenza fu dichiarato formalmente terminato a fine dicembre 2012, in realtà finì a fine febbraio 2013.

Per quanto riguarda le Commissioni territoriali per l'analisi delle richieste d'asilo, nel 2008 furono aumentate, diventando dieci, ma i tempi di risposta alle domande d'asilo risultavano comunque lunghi¹⁸.

Tra il 2014 e il 2015 è stato poi raddoppiato il numero delle Commissioni territoriali, esse sono diventate perciò quaranta, ma a fronte dei cospicui arrivi di questi anni, la procedura per la richiesta e l'ottenimento di una qualche forma di protezione internazionale risulta ancora molto lenta. Di questa lentezza burocratica, e delle relative conseguenze, si parlerà più approfonditamente in seguito.

Nel 2014, a seguito di un terribile naufragio avvenuto al largo delle coste di Lampedusa nell'ottobre 2013, nel quale morirono più di 300 persone, fu istituito "Mare Nostrum", un'operazione navale di ricerca e salvataggio, voluta e finanziata dall'Italia.

Durante quest'anno, il Governo italiano varò un sistema straordinario di accoglienze: nacquero i CAS (Centri di Accoglienza Straordinaria), centri collettivi di grandi dimensioni istituiti dalle Prefetture non direttamente ma tramite gara d'appalto, con

¹⁸ A fine del biennio 2011-2012, viene concessa una qualche forma di protezione solo al 30% delle persone le cui richieste sono state analizzate, in seguito il Governo decide di riconoscere un permesso di soggiorno per motivi umanitari anche al 70% delle persone che inizialmente avevano avuto un esito negativo.

l'assegnazione della gestione dell'accoglienza soprattutto a soggetti del Terzo settore. In seguito approfondiremo questo aspetto.

Sempre nel corso del 2014, i posti all'interno del sistema SPRAR furono ampliati, da 3.000 crebbero a 20.000 posti.

Inoltre «Si prova a coinvolgere di più il territorio e a dividere più equamente il carico dell'accoglienza, non solo tra le diverse Regioni ma anche tra le diverse Province in ogni Regione» (Molfetta, 2015)

Nel 2015 l'operazione navale italiana "Mare Nostrum" fu chiusa e sostituita da "Triton", un'operazione navale dell'agenzia Frontex dell'Unione Europea, che inizialmente aveva solo il mandato di controllo e difesa dei confini, ma in seguito ad un altro tragico naufragio nell'aprile del 2015, in cui persero la vita quasi 800 persone, quest'operazione assunse anche l'incarico di ricerca e salvataggio in mare.

Si può dunque notare come in pochi anni, dagli anni '50 ad oggi, siano cambiate molte cose riguardo al fenomeno dell'immigrazione per richiesta d'asilo e della relativa accoglienza in Italia. Risulta evidente come l'Italia abbia attuato comportamenti sanzionabili (e sanzionati), e come abbia portato avanti anche idee di integrazione virtuose, che però presentano ancora difficoltà nella loro diffusione.

Prima di proporre una breve digressione sull'immigrazione in Sicilia, cerchiamo di comprendere la densità degli arrivi che si sono verificati negli ultimi anni in Italia, per avere un'idea chiara ed oggettiva del fenomeno.

Di seguito il grafico (Fig. 1.1.1.) ci mostra, visivamente, l'aumento degli arrivi sulle coste italiane dal 1997 al 2015, accompagnato dal numero di richiedenti protezione internazionale in Italia e le conseguenti richieste esaminate.

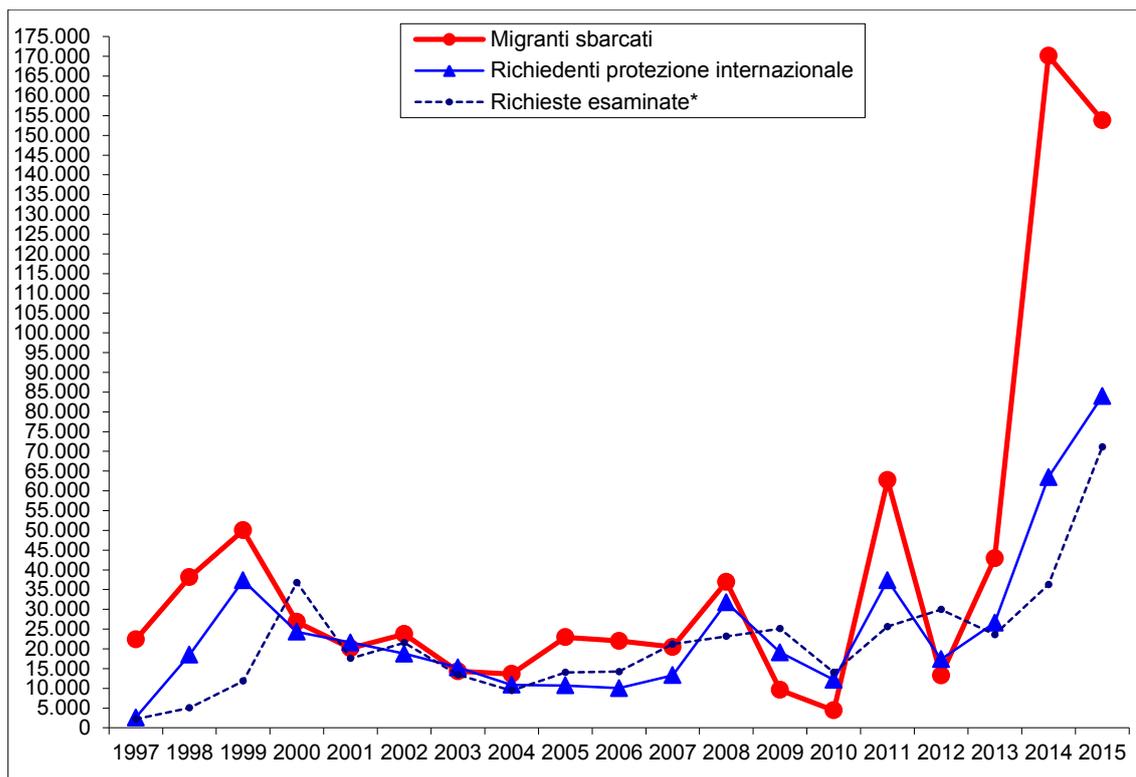


Fig. 1.1.1. Immigrati giunti via mare e richiedenti protezione internazionale in Italia. Anni 1997-2015¹⁹

A fine 2016 si registrano 361.709 persone sbarcate sulle coste europee, di cui 181.436 in Italia, in aumento quindi rispetto agli arrivi del 2015 in questo Paese (150.317).

1.1.1 Immigrazione in Sicilia: breve excursus storico

La Sicilia si presenta come una terra di confine, una terra di passaggio tra l’Africa e l’Europa nel Mediterraneo, è il limite europeo tra i più esposti all’arrivo di persone dalle coste africane. «In ragione di questa vicinanza il territorio siciliano è stato, nella fase iniziale del comporsi dei flussi migratori verso l’Italia, meta di alcune comunità di più antico insediamento come la comunità tunisina di Mazara del Vallo» (Consoli, 2009).

L’immigrazione sull’isola ha visto infatti diverse fasi nell’epoca contemporanea. Una prima fase, in cui le persone arrivate si sono in seguito stanziate sul territorio, consiste nel caso di una comunità di tunisini negli anni ’60 del secolo scorso. Questa comunità si è inserita infatti nei settori della pesca e dell’agricoltura nel trapanese, soprattutto a

¹⁹ Fonte: elaborazioni della Fondazione ISMU (Iniziativa e Studi sulla Multietnicità) su dati UNHCR e Ministero dell’Interno

Mazara del Vallo. «A seguito di questa prima fase, la Sicilia cominciò a conoscere ingressi consistenti di lavoratori stranieri nell'agricoltura specializzata in serre della provincia di Ragusa» (Pirrone, 2011). A partire dagli anni '70 comincia l'arrivo di donne africane (eritree e capoverdiane) e asiatiche (soprattutto filippine) che si inseriscono nel settore del lavoro domestico.

In generale, dalla fine degli anni '60 a circa metà degli anni '80, gli stranieri arrivati sull'isola cominciano a sopperire alla diminuzione di forza lavoro autoctona dovuta all'emigrazione siciliana (molte persone andavano, e vanno tuttora, nel Nord Italia o all'estero alla ricerca di un lavoro); essa si presentava prevalentemente come manodopera nordafricana.

Durante gli anni '80 arrivarono persone anche dall'Africa sub sahariana e dall'Asia, e la Sicilia si delineò gradualmente come terra di transito di persone dirette verso il Nord Italia o altri Paesi europei.

Dalla metà degli anni '90, iniziano arrivi, che cresceranno negli anni seguenti, di immigrati da Paesi dell'Est europeo.

Infine, già dai primi anni del 2000, come analizzato nel paragrafo precedente, l'Italia e la Sicilia in particolare sono soggette agli arrivi sempre più cospicui di persone provenienti dalla Libia (e originari di molteplici Paesi africani).

Come si evince dal seguente grafico (Fig. 1.1.1.1.), in questi anni la maggior parte degli arrivi via mare in Italia è diretta verso la regione siciliana.

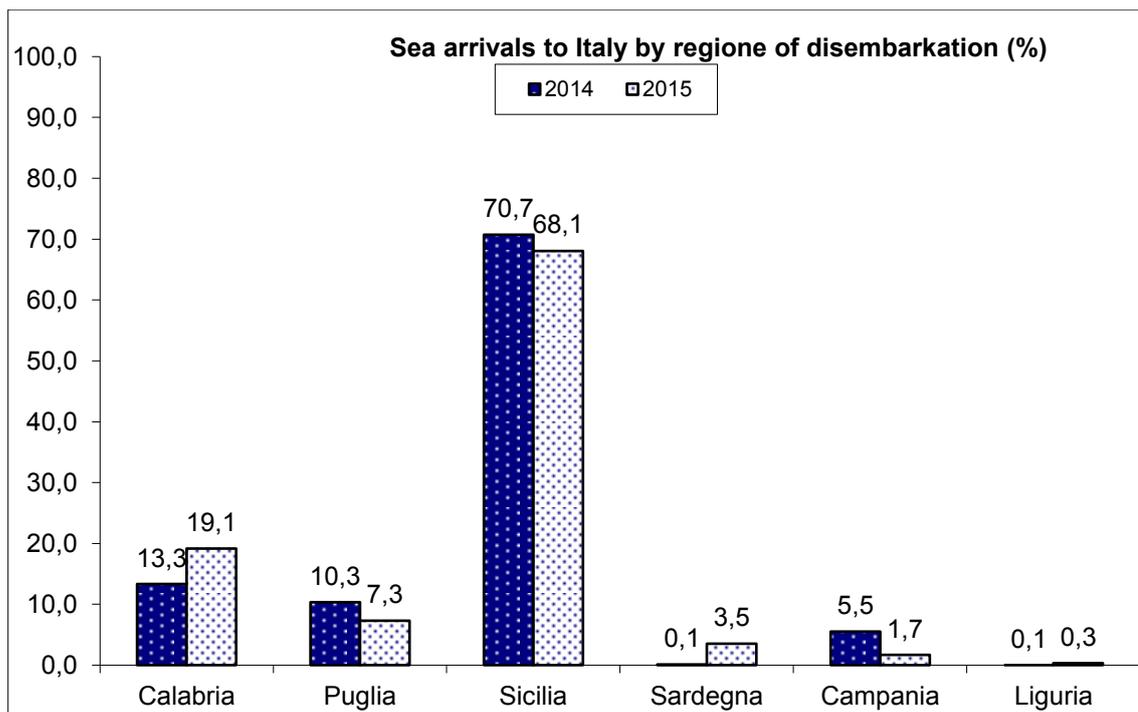


Fig. 1.1.1.1. Percentuale di sbarchi avvenuti nelle regioni italiane 2014-2015²⁰

«Attraverso questi mutamenti demografici della popolazione straniera, la Sicilia (...) è stata indotta ad assumere progressivamente un duplice ruolo: meta di transito transcontinentale da una parte e luogo di permanenza di emigranti (...) dall'altra» (Dossier statistico immigrazione, 2004).

Come descritto da M. A. Pirrone, la Sicilia è caratterizzata da economia informale e lavoro sommerso o irregolare, che favoriscono l'inserimento di manodopera straniera a basso costo, flessibile e precaria, facile vittima di sfruttamento.

Oltre quindi a essere terra di transito, la Sicilia si presenta anche come terra di arrivi stanziali per molti stranieri.

La conseguenza di tutti gli arrivi di immigrati nella regione siciliana negli ultimi sessant'anni è che ora essa presenta numerose comunità di origine straniera, che rappresentano quasi tutte le nazionalità del mondo. Le prime dieci collettività, dalla più numerosa alla meno numerosa, sono: romena, tunisina, marocchina, srilankese, albanese, bangladese, cinese, filippina, polacca, ghanese (Dossier statistico immigrazione 2015).

Gli stranieri residenti sull'isola sono circa 175.000, sia europei che extra comunitari, e per quanto riguarda la suddivisione nelle province siciliane, le prime tre, nelle quali

²⁰ Fonte: elaborazioni della Fondazione ISMU (Iniziative e Studi sulla Multietnicità) su dati UNHCR

risiede più della metà del totale regionale di stranieri, sono Palermo (35.000 circa), Catania (31.000 circa) e Messina (28.000 circa). Anche Ragusa, al quarto posto, vede la presenza di circa 23.000 residenti stranieri, occupati spesso nel suo importante settore agricolo (Dossier statistico immigrazione, 2015).

«La mobilità umana che si muove verso la Sicilia, o da qui verso altri lidi, alla ricerca di lavoro e migliori condizioni di vita, ha però conosciuto nell'ultimo decennio il volto peggiore della globalizzazione, date le politiche di chiusura e respingimento nei confronti dei migranti da parte dell'Europa.» (Pirrone, 2011)

Negli ultimi decenni infatti, la Sicilia è stata protagonista dei respingimenti, dei morti in mare e delle decisioni di sicurezza alla frontiera prese dall'Italia e dall'Europa. È oggi più che mai un punto caldo e una zona in cui si consumano tragedie e sofferenze, ma anche condivisioni e solidarietà.

Bisogna evidenziare infatti che con tutti i suoi problemi, come crisi economica ed emigrazione giovanile, «la Sicilia continua ad essere una terra tollerante e comprensiva della tragedia dei migranti» (Dossier statistico immigrazione 2015).

A fronte di questa solidarietà e disponibilità da parte del popolo siciliano, è presente invece una politica poco lungimirante. Non esiste in Sicilia, diversamente dalle altre regioni italiane, una legge o un regolamento sull'immigrazione, e questa appare come una grande carenza, anche perché «in Sicilia, come a livello nazionale, gli immigrati continuano ad essere indispensabili per l'economia siciliana, visto il loro ruolo importante nell'agricoltura, nella pesca e in altri settori lavorativi disertati dagli autoctoni. È da non sottovalutare anche il notevole contributo delle comunità straniere per la crescita demografica visto che il loro tasso di natalità è molto più alto di quello autoctono e che il loro tasso di mortalità è molto più basso di quello siciliano.» (Dossier statistico immigrazione 2015).

In questo studio non verrà affrontato il tema dell'importanza dell'immigrazione per l'economia del Paese (e dei Paesi europei), ma a tal proposito vale la pena riportare un breve contributo: «... l'Europa chiama, *vuole* immigrati. Anzi, siamo più precisi: esprime una richiesta *inesauribile* di lavoratori/lavoratrici immigrati in quanto forza lavoro a basso costo d'impiego, zero costi di formazione e bassi (o nulli) diritti; una forza lavoro supplementare attraverso cui *abbassare il valore e i diritti di tutta intera la forza di lavoro sociale.*» (Basso, 2010).

Un'altra opinione in merito è quella di Perocco, che parla di “razzializzazione del mercato del lavoro”, sottolineando che: «... la maggior parte degli immigrati sono stati e sono impiegati nei segmenti più bassi del mercato del lavoro e nelle mansioni meno qualificate e meno remunerate, più faticose, più insalubri, nocive e rischiose» (Perocco, 2010). Accennando all'Europa inoltre, Basso e Perocco affermano che «l'Europa ha, in tutti i settori della sua economia, e non più solo nell'industria, nelle miniere e nei lavori pubblici come nei primi sessant'anni del '900, un *inesauribile bisogno* di manodopera (anche qualificata) *a basso costo*, ad un costo, cioè, nettamente inferiore a quello medio europeo, iper-flessibile, cioè: iper-precaria, priva dei diritti più elementari, costretta ad accettare ritmi, orari, mansioni di lavoro pesanti e disagiate. E nessuna forza lavoro quanto quella immigrata risponde, *forzatamente*, a tali caratteristiche.» (Basso e Perocco, 2003)

Dopo questo breve excursus sull'immigrazione in Sicilia, nei seguenti paragrafi si approfondirà la situazione normativa e organizzativa attuale a proposito del sistema d'accoglienza in Italia.

1.2 L'accoglienza multilivello del D.Lgs 142/2015: tre fasi

«Il diritto all'accoglienza è un diritto fondamentale dei richiedenti asilo, un perno attorno al quale ruota l'effettivo godimento di tutti i diritti che la legge riconosce loro; un diritto su cui si misura e da cui dipende la concretezza della tutela che si vuole offrire a chi domanda protezione internazionale e che, ben esplicitata sulla carta, può ridursi a ben poca cosa se non tradotta in accesso e orientamento ai servizi, attenzione al singolo e alle vulnerabilità, utilizzo mirato delle risorse.» (Bove, 2015)

Come l'autrice, avvocato e socia Asgi (Associazione per gli Studi Giuridici sull'Immigrazione), sottolinea, il diritto all'accoglienza è un diritto fondamentale, che dovrebbe prevedere specifiche e speciali misure di tutela e protezione, accompagnate da determinati servizi mirati all'accompagnamento delle persone nel loro progetto di vita, ed all'integrazione nel territorio.

Come si è visto nei precedenti paragrafi, e quindi dalla storia contemporanea che caratterizza l'Italia nel tema dell'accoglienza, il nostro Paese si è distinto negli anni per

discontinuità, eterogeneità nell'accoglienza e varietà normativa. Bisogna rimarcare, inoltre, che questa varietà normativa caratterizza Regioni e Province (addirittura Enti locali e uffici delle autorità di polizia, come questure e prefetture), dove la normativa riguardante l'accoglienza si è sempre presentata diversificata e viene attuata tuttora in maniera spesso divergente, proponendo ai richiedenti asilo percorsi differenti tra loro.

Gjergji, descrivendo quello che si può chiamare “*fenomeno di governo per circolari*”, per il cospicuo ricorso a circolari amministrative come meccanismi ordinari e generali nella gestione quotidiana del fenomeno dell'immigrazione, scrive «Il perenne carattere “emergenziale” attribuito all'immigrazione ed il convincimento diffuso circa la “politicità” di tale fenomeno sociale hanno da sempre giustificato l'affidamento esclusivo della sua gestione agli organi esecutivi e all'autorità di polizia» (Gjergji, 2010).

A fronte di questa situazione generale, coltivata come abbiamo visto da scelte politiche e strutturali avvenute negli ultimi sessant'anni, analizziamo ora la normativa più recente: il decreto n.142 del 18 agosto 2015²¹, attuativo della direttiva 2013/33/UE²².

Questo decreto mostra maggiore attenzione all'individuazione ed alla tutela delle cosiddette persone vulnerabili (ad es. minori, MSNA, anziani, disabili, donne incinta, ecc.) e prevede speciali servizi di accoglienza nelle diverse fasi, dal soccorso alle strutture residenziali.

Esso presenta un tipo di accoglienza multilivello, articolata infatti in tre fasi: una fase di primo soccorso e prima assistenza, una prima accoglienza accompagnata da strutture temporanee, ed una seconda accoglienza consistente nel sistema SPRAR.

Gli attori protagonisti dell'accoglienza sono molteplici e la struttura organizzativa si presenta come una *governance* multilivello: Ministero dell'Interno, Regioni, Comuni, Anci, organizzazioni internazionali e intergovernative, organizzazioni del Terzo settore (Ministero dell'Interno, 2015)²³.

²¹ Decreto legislativo n. 142 del 18 agosto 2015, attuazione della direttiva 2013/33/UE recante norme relative all'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale, nonché della direttiva 2013/32/UE, recante procedure comuni ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di protezione internazionale

²² Direttiva 2013/33/UE del parlamento europeo e del consiglio Del 26 giugno 2013, recante norme relative all'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale (rifusione)

²³ Rapporto sull'accoglienza di migranti e rifugiati in Italia. Aspetti, procedure, problemi; Ministero dell'Interno, Roma, ottobre 2015

Il decreto è attivo e prevede l’emanazione di successive norme secondarie, tra le quali il relativo regolamento d’attuazione. Per ora l’unico documento emanato dopo il decreto è la circolare del Ministero dell’Interno 2255 del 30/10/15²⁴.

1.2.1 La primissima accoglienza: CPSA

La *primissima accoglienza* avviene all’interno dei CPSA (Centri di primo soccorso e accoglienza), situati nei principali luoghi di sbarco e regolati dalla cosiddetta Legge Puglia²⁵.

Il riferimento a questa norma, che nel 1995 dispose, per la prima volta, la creazione di due centri di prima assistenza ubicati lungo la frontiera marittima pugliese, appare improprio, poiché « ... la norma invocata si limita a disciplinare le attività di prima assistenza intercorse in Puglia tra il 1 luglio e il 31 ottobre 1995, ovvero in un preciso arco temporale e in una ben delimitata area geografica ...» (Asgi, 2011)²⁶

Il decreto n.142 precisa inoltre che in questi centri debbano essere avviate le operazioni di identificazione, non precisa però le tempistiche da seguire, le modalità e i servizi da fornire.

«Il rimando del decreto 142/2015 a una legge che, in realtà, non ha mai correttamente legittimato il funzionamento di tali centri, e la mancata precisazione di termini perentori di sosta e di condizioni di accoglienza adeguate, desta un forte allarme per il concreto rischio che, nonostante la condanna della Corte Edu, questi centri continuino a rappresentare habitat ideali per abusi di potere, pratiche illegittime e pesanti violazioni di diritti umani.» (Bove, 2015)

È ormai noto, infatti, come in questi centri spesso i richiedenti asilo siano privati della propria libertà, in condizioni frequentemente disumane e degradanti. Il vuoto normativo, la complessità burocratico - organizzativa e la mancanza di posti portano a queste

²⁴ Circolare Ministero dell’Interno PROT. N. 2255 del 30 ottobre 2015 inerente al Decreto legislativo n. 142/2015

²⁵ Legge n. 563 del 29 dicembre 1995, disposizioni urgenti per l’ulteriore impiego del personale delle Forze armate in attività di controllo della frontiera marittima nella regione Puglia

²⁶ La protezione internazionale in Italia. Quale futuro? Analisi di alcuni dei principali dati che emergono dalla ricerca, Roma, 2011

situazioni, che sono chiaramente in contrasto con il diritto alla libertà personale affermato dall'art.13 della Costituzione italiana.²⁷

Questo scritto è basato, come si vedrà, sulla ricerca etnografica svolta in Sicilia nei mesi di maggio e giugno del 2016. Nel corso di questa ricerca sono stati intervistati numerosi operatori dei centri d'accoglienza ed alcuni di questi hanno lavorato anche in strutture di primissima accoglienza. In questa sede non approfondiremo il tema dei CPSA, ma appare comunque significativo riportare in breve la testimonianza di un operatore che ha lavorato nel CPSA di Pozzallo pochi anni fa.

Il centro di Pozzallo si presenta come un grande magazzino, in cui ci sono due stanze: una grande ed una più piccola destinata a categorie di persone vulnerabili. È locato al porto, vicino alla zona commerciale.

L'intervistato ha raccontato come alcune persone, nonostante la previsione di permanenza fosse di qualche giorno, siano rimaste nel centro anche qualche mese. Per legge il centro avrebbe dovuto fornire scheda telefonica e pocket money, ma «non ho mai visto un ospite ricevere un centesimo, non ho mai visto un ospite ricevere una scheda telefonica»; per questioni di sicurezza spesso gli ospiti non potevano uscire e venivano tenute le porte chiuse: «il centro di Pozzallo era una sorta di carcere». Ha sottolineato inoltre alcune caratteristiche degli operatori del centro: pochi conoscevano l'inglese o il francese, pochi esercitavano il loro lavoro con passione, e spesso non venivano pagati per mesi. Lui stesso aveva lavorato nel centro 6-7 mesi e non ha ricevuto nessuno stipendio. «Ora le cose sono un po' diverse ... ci sono associazioni che organizzano qualcosina» afferma inoltre l'intervistato, accennando al fatto che ora alcune associazioni hanno un accesso più facile al centro. Aggiungiamo anche, a questo proposito, che Medici Senza Frontiere ha deciso negli ultimi mesi del 2015 di uscire dal CPSA di Pozzallo: «MSF ritiene che il centro di Pozzallo non offra le garanzie minime

²⁷ Art.13 Costituzione italiana. La libertà personale è inviolabile. Non è ammessa forma alcuna di detenzione, di ispezione o perquisizione personale, né qualsiasi altra restrizione della libertà personale, se non per atto motivato dell'autorità giudiziaria e nei soli casi e modi previsti dalla legge. In casi eccezionali di necessità ed urgenza, indicati tassativamente dalla legge l'autorità di pubblica sicurezza può adottare provvedimenti provvisori, che devono essere comunicati entro quarantotto ore all'autorità giudiziaria e, se questa non li convalida nelle successive quarantotto ore, si intendono revocati e restano privi di ogni effetto. È punita ogni violenza fisica e morale sulle persone comunque sottoposte a restrizioni di libertà. La legge stabilisce i limiti massimi della carcerazione preventiva.

per una collaborazione efficace e rinnova il proprio appello alle autorità italiane affinché sviluppino risposte concrete e di lungo termine.»²⁸.

1.2.2 La prima accoglienza: CDA e CARA

La fase di *prima accoglienza* è destinata all'ospitalità di richiedenti asilo dove ci sono "esigenze di prima accoglienza" e di "definizione della posizione giuridica" (art.9 c.1). In particolare, il c.4 dell'art.9 del decreto afferma «Il richiedente è accolto per il tempo necessario all'espletamento delle operazioni di identificazione, ove non completate precedentemente, alla verbalizzazione della domanda ed all'avvio della procedura di esame della medesima domanda, nonché all'accertamento delle condizioni di salute diretto anche a verificare, fin dal momento dell'ingresso nelle strutture di accoglienza, la sussistenza di situazioni di vulnerabilità».

Da quest'articolo si può notare come le tempistiche per l'accoglienza previste dal decreto siano approssimative, con la formula "per il tempo necessario" è evidente che non viene indicato nessun limite di permanenza dei richiedenti asilo all'interno dei centri. Le persone dovrebbero essere trasferite dalla prima alla seconda accoglienza una volta concluse le operazioni sopra citate, ma, appunto, «in caso di temporanea indisponibilità nel sistema di accoglienza territoriale, il richiedente rimane in accoglienza nei centri governativi per il tempo strettamente necessario al trasferimento.» (Ministero dell'Interno, 2015)²⁹; spesso il trasferimento alla seconda accoglienza non avviene mai e il richiedente rimane nella struttura di prima accoglienza per molti mesi.

Le strutture di prima accoglienza si presentano come centri collettivi di grandi dimensioni spesso ubicate fuori dai centri urbani.

²⁸ «Dopo mesi di trattative e dopo avere denunciato pubblicamente lo scorso novembre, in Commissione Parlamentare d'inchiesta, le carenze del sistema di prima accoglienza, nessun segno concreto di miglioramento o alcuna volontà politica sono stati espressi dalle autorità locali e nazionali lasciando presagire il permanere di un modello strutturalmente inadeguato."Nonostante le nostre richieste, le condizioni precarie e poco dignitose in cui vengono accolti migranti e rifugiati appena sbarcati – quali sovraffollamento, scarsa informazione legale e tutela dei diritti - rischiano di rimanere la realtà del futuro», dichiara Stefano di Carlo, capo missione MSF in Italia. "In queste condizioni, la nostra capacità di offrire una risposta efficace ai bisogni medici e psicologici delle persone vulnerabili - come le donne gravide, i minori e le vittime di tortura - accolte nel centro di Pozzallo e nei centri di accoglienza di Ragusa è estremamente limitata".» <http://www.medicisenzafrontiere.it>

²⁹ Rapporto sull'accoglienza di migranti e rifugiati in Italia. Aspetti, procedure, problemi; Ministero dell'Interno, Roma, ottobre 2015

Il livello dei servizi è di tipo essenziale, e l'art.10 specifica che sono assicurati «il rispetto della sfera privata e la tutela della salute psico-fisica dei richiedenti, con attenzione alle vulnerabilità; l'unità familiare dei coniugi e parenti entro il 1° grado; la prevenzione da forme di violenza e la sicurezza degli accolti. È consentita- ma monitorata- la comunicazione con avvocati, ministri di culto ed enti di tutela, ed è garantita la libertà di uscita ma solo nelle ore diurne.» (Bove, 2015)

Per quanto riguarda i servizi previsti per questo tipo di accoglienza, e quelli realmente forniti dai vari centri, si rimanda ai prossimi capitoli.

I centri vengono gestiti da soggetti del Terzo settore tramite gare d'appalto istituite dalle Prefetture. Anche quest'aspetto verrà analizzato meglio nei prossimi capitoli.

In caso di saturazione di questi centri, è prevista l'apertura di strutture temporanee (i cosiddetti CAS, Centri di Accoglienza Straordinaria), il cui livello dei servizi risulta il medesimo della prima accoglienza. Come si potrà vedere anche in seguito, nella realtà dei fatti l'utilizzo di queste strutture definite come "straordinarie" è tutt'altro che tale.

1.2.3 La seconda accoglienza: il sistema SPRAR

La fase di *seconda accoglienza* è gestita dal sistema SPRAR, già nominato in precedenza.

L'art.14 del D.lgs. 142/15, al comma 1, recita «Il richiedente che ha formalizzato la domanda e che risulta privo di mezzi sufficienti a garantire una qualità di vita adeguata per il sostentamento proprio e dei propri familiari, ha accesso, con i familiari, alle misure di accoglienza del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR) predisposte dagli enti locali».

All'interno della rete SPRAR vengono quindi collocate le persone che, avendo formalizzato la domanda di protezione internazionale, sono accolte in questo progetto approvato dagli enti locali e gestito da enti del Terzo settore, il cui obiettivo è un'accoglienza integrata e decentrata. Il sistema è coordinato dal Servizio Centrale, gestito da ANCI (Associazione Nazionale Comuni Italiani) in convenzione con il Ministero dell'Interno, che ha anche compiti di monitoraggio, consulenza, sostegno e informazione agli enti locali.

Come accennato in precedenza, il sistema SPRAR prevede un'accoglienza basata su percorsi individuali e finalizzata all'acquisizione di autonomia e inserimento nel territorio. Non si tratta di centri di grandi dimensioni, bensì di appartamenti o di

strutture di piccole – medie dimensioni, locati vicino a centri abitati e ben serviti dai trasporti pubblici.

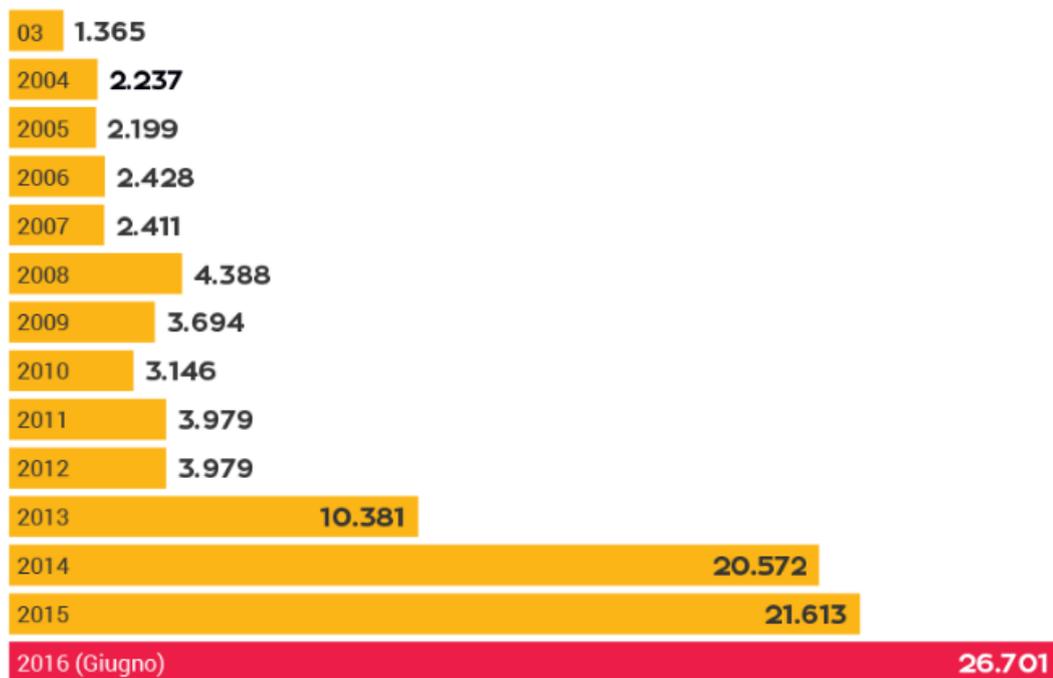
Il livello di accoglienza – come ci informa Bove – si presenta elevato, con una serie di servizi: la mediazione linguistico-culturale; l'accoglienza materiale (vitto e alloggio); l'orientamento e l'accesso ai servizi del territorio; l'orientamento e l'accompagnamento all'inserimento sociale; l'orientamento e l'accompagnamento legale; la tutela psico-socio-sanitaria; la formazione e la riqualificazione professionale; l'orientamento e l'accompagnamento all'inserimento lavorativo e l'orientamento e l'accompagnamento all'inserimento abitativo. (Bove, 2015)

Poniamo l'attenzione sul fatto che l'adesione al sistema SPRAR da parte degli enti locali è su base volontaria.

Come accennato precedentemente, inoltre, bisogna evidenziare che i posti previsti nel sistema SPRAR sono notevolmente cresciuti negli ultimi anni, come si può notare dal grafico

1.2.1.

Numero di posti messi a disposizione dai progetti SPRAR per anno



FONTE: ATLANTE SPRAR

 openmigration.org

Fig. 1.2.1. Posti SPRAR per anno³⁰

³⁰ Fonte Openmigration

Questo aumento di posti però, risulta insufficiente in relazione agli arrivi di richiedenti asilo sulle coste italiane, circa 180.000 nel 2016³¹. Per un quadro più articolato, in seguito vedremo le percentuali delle persone ospitate nei vari livelli dell'accoglienza italiana.

1.2.4 Accoglienza straordinaria: i CAS

L'ultimo livello di accoglienza può essere considerato quello dell'*accoglienza straordinaria*. L'art. 11 del D.lgs. 142/15 afferma: «Nel caso in cui è temporaneamente esaurita la disponibilità di posti all'interno delle strutture di cui agli articoli 9 e 14 (prima e seconda accoglienza), a causa di arrivi consistenti e ravvicinati di richiedenti, l'accoglienza può essere disposta dal prefetto, sentito il Dipartimento per le libertà civili e l'immigrazione del Ministero dell'Interno, in strutture temporanee, appositamente allestite, previa valutazione delle condizioni di salute del richiedente, anche al fine di accertare la sussistenza di esigenze particolari di accoglienza.»

L'apertura e l'attivazione di questi centri è stabilita in casi di arrivi consistenti e ravvicinati di richiedenti asilo, come di fatto accade in questi ultimi anni.

Come accennato, il livello di servizi è essenziale, come quello previsto per la prima accoglienza.

E proprio come le strutture di prima accoglienza, anche questi centri temporanei non prevedono un tempo di permanenza specifico, ma “per il tempo necessario”. Questo elemento, unito alla lentezza burocratica ed alla lentezza nell'analisi della domanda di protezione internazionale, porta i richiedenti a risiedere nei centri per molti mesi – spesso anche in uno o due anni – senza però che siano previsti servizi adeguati al caso. Questo elemento influenza molto la vita all'interno di queste strutture, e nei prossimi capitoli verrà più volte preso in considerazione ed analizzato, insieme all'ulteriore fatto che, non prevedendo questo sistema “straordinario”, controlli e oneri di rendicontazione precisi come nel sistema SPRAR, apre la possibilità di illeciti e occultamento di risorse. Il carattere di “straordinarietà” di questo tipo di accoglienza porta, inoltre, nel momento dell'aggiudicazione dell'appalto da parte dei soggetti del Terzo settore coinvolti, a convenzioni di breve durata, a tempi e modalità di pagamento che impongono un anticipo – e dunque un'assunzione del rischio – da parte dei soggetti stipulanti ed a difficoltà di reperire strutture disponibili per brevi periodi e idonee all'accoglienza

³¹ Fonte UNHCR

(senza bisogno di ristrutturazioni). Le prefetture hanno finito quindi per stipulare convenzioni dirette con strutture alberghiere o hanno collocato le persone in grandi strutture (ex caserme ecc.), senza monitorare la previsione e la fornitura di servizi adeguati (Bove, 2015).

Così come si presenta, dunque, la previsione di strutture straordinarie (CAS) che accompagnano un sistema ordinario di accoglienza (prima e seconda accoglienza), appare inadeguata. Infatti, almeno da quattro anni le strutture temporanee vengono utilizzate nella realtà come strutture ordinarie, con previsioni di servizi e una normativa inadatte.

Dalla seguente tabella (Fig. 1.2.2.) si può notare come più del 70% dell'accoglienza in Italia sia coperta dalle strutture temporanee, e solo il 20% dal sistema SPRAR, che sarebbe il più adeguato a gestire persone che rimangono nelle strutture per anni.

Tipologia di strutture	Numero delle strutture	Presenze/Posti	%
CAS (strutture temporanee)	3.090	70.918	72%
SPRAR* (Posti)	430 progetti	21.814	21%
CENTRI GOVERNATIVI - CARA	13	7.290	7%
CIE	7	464	0%
TOTALE PRESENZE		99.096	100%

** posti afferenti ai 430 progetti presenti in 93 province su 110, 19 regioni su 20.*

Fig. 1.2.2. Posti nelle strutture al 10 ottobre 2015³²

Un elemento positivo previsto dal decreto è il Tavolo di coordinamento nazionale, che annualmente deve prevedere un piano nazionale di accoglienza «che, sulla base delle previsioni di arrivo per il periodo considerato, individua il fabbisogno dei posti da destinare alle finalità di accoglienza di cui al presente decreto» (art.16 c.2).

Tuttavia, il sistema d'accoglienza italiano, così com'è strutturato secondo il D.lgs. 142/15, risulta nella pratica improprio. Se a livello formale sono considerate diverse fasi di accoglienza, che dovrebbero essere una conseguente all'altra e definite nelle tempistiche (dalla primissima accoglienza, pochi giorni, alla prima accoglienza, qualche settimana, alla seconda accoglienza, più mesi), nella realtà la prima accoglienza e l'accoglienza straordinaria finiscono per coincidere, per quanto riguarda il tempo di

³² Fonte: Ministero dell'Interno

permanenza, con il sistema SPRAR. Appare quindi inadeguata la previsione dei servizi forniti dai centri di prima e temporanea accoglienza, e la conseguente strutturazione del centro.

Nella seconda accoglienza i posti previsti sono aumentati negli anni ma rimangono ancora insufficienti per coprire la richiesta. Il decreto infatti non ha modificato il principio dell'adesione volontaria da parte degli Enti locali alla creazione di progetti SPRAR e ciò rende difficile prevedere un aumento di posti sufficiente nel futuro prossimo.

La situazione pratica che si presenta per i richiedenti asilo è perciò solo la possibilità di essere più o meno fortunati, di essere collocati in prima o seconda accoglienza, in centri che funzionano in modo lecito o meno. Uno stato di casualità, quindi.

1.3 Modifiche al sistema: approccio hotspot e hub regionali

L'Agenda europea sulle migrazioni, approvata a Bruxelles a maggio 2015, stabilisce le politiche comuni tra i vari membri dell'Unione europea sui flussi migratori per il periodo compreso tra il 2015 e il 2020. Essa si basa su quattro pilastri: ridurre gli incentivi alla migrazione irregolare, gestire le frontiere, sviluppare una politica comune europea di asilo forte, promuovere una nuova politica di migrazione legale. Non verranno esaminati in questa sede tutti i punti, tuttavia verrà presa in considerazione la previsione di inserimento degli hotspot, letteralmente "punti caldi".

«Al fine di gestire i flussi ininterrotti di cittadini di Paesi terzi che raggiungono le coste italiane dall'inizio del 2014, e in linea con l'Agenda europea sulle migrazioni, l'Italia ha messo in atto il nuovo approccio "hotspot".» (Ministero dell'Interno, 2015)³³.

L'approccio hotspot prevede il concentramento dei potenziali richiedenti asilo arrivati sulle coste italiane in una serie di porti di sbarco selezionati, in cui sono presenti strutture d'accoglienza, all'interno delle quali vengono effettuate procedure come lo screening sanitario, la pre-identificazione, la registrazione, il foto-segnalamento e i rilievi dattiloscopici delle persone sbarcate.

Le strutture individuate per portare avanti questo approccio sono le seguenti: Pozzallo, Porto Empedocle, Trapani, Augusta, Lampedusa in Sicilia e Taranto in Puglia.

³³ Roadmap italiana, Ministero dell'Interno, 28 settembre 2015

Al loro interno sono previste, in particolare, queste procedure, cui sono sottoposte le persone appena sbarcate: screening medico; intervista da parte dei funzionari degli uffici immigrazione, per la compilazione del cosiddetto “foglio-notizie”, contenente generalità, foto, informazioni di base della persona e l’indicazione sulla volontà o meno di richiedere protezione internazionale; l’eventuale informazione sulla procedura di ricollocazione³⁴; l’eventuale ulteriore intervista per scopi investigativi o di intelligence. «Successivamente all’espletamento delle attività di screening sanitario, pre-identificazione, di quelle investigative/intelligence, e sulla base dei relativi esiti, le persone che richiedono la protezione internazionale saranno trasferite nei vari regional hub presenti sul territorio nazionale; le persone che rientrano nella procedura di ricollocazione saranno trasferite nei regional hub dedicati; le persone in posizione irregolare e che non richiedono protezione internazionale saranno trasferite nei Centri di Identificazione ed Espulsione (C.I.E.)» (Ministero dell’Interno, 2015).

Uno degli obiettivi primari dell’approccio hotspot è quindi quello di dividere celermente gli immigrati tra quelli che richiedono asilo, quelli che hanno diritto alla relocation e quelli presumibilmente irregolari³⁵, e collocarli nei diversi luoghi adibiti.

Nel seguente schema (Fig. 1.3.1.) si possono vedere le attività previste nel centro hotspot.

³⁴ La relocation è un meccanismo di ricollocazione, da uno Stato Membro ad un altro Stato Membro della UE, di persone in evidente bisogno di protezione internazionale. È un programma concepito soprattutto per alleggerire gli Stati di arrivo dei migranti, cioè Italia, Grecia e Ungheria e l’Unione Europea si è impegnata a portare avanti questo programma dall’estate 2015. All’11 Luglio 2016 sono stati ricollocati solo 3056 richiedenti asilo; quindi, meno del 2% del totale delle quote di ricollocazione è stato realizzato. I 28 Paesi di destinazione inizialmente coinvolti nel progetto (poi diventati 31 nei mesi successivi) hanno messo a disposizione appena 9119 posti.

Fonte: Openmigration, UNHCR, Carta di Roma

³⁵ In questo scritto non si affronterà specificatamente il tema della “clandestinità” degli immigrati, ma a tal proposito riportiamo un importante appunto di P. Basso, 2010 «... la clandestinità, termine falso e falsificante come pochi altri, *non* è una *scelta libera e volontaria* dell’emigrante; è una condizione di fatto subita dall’emigrante *contro la propria volontà e contro il proprio interesse*, l’effetto di una *coazione esterna, materiale* da un lato, *istituzionale* dall’altro»

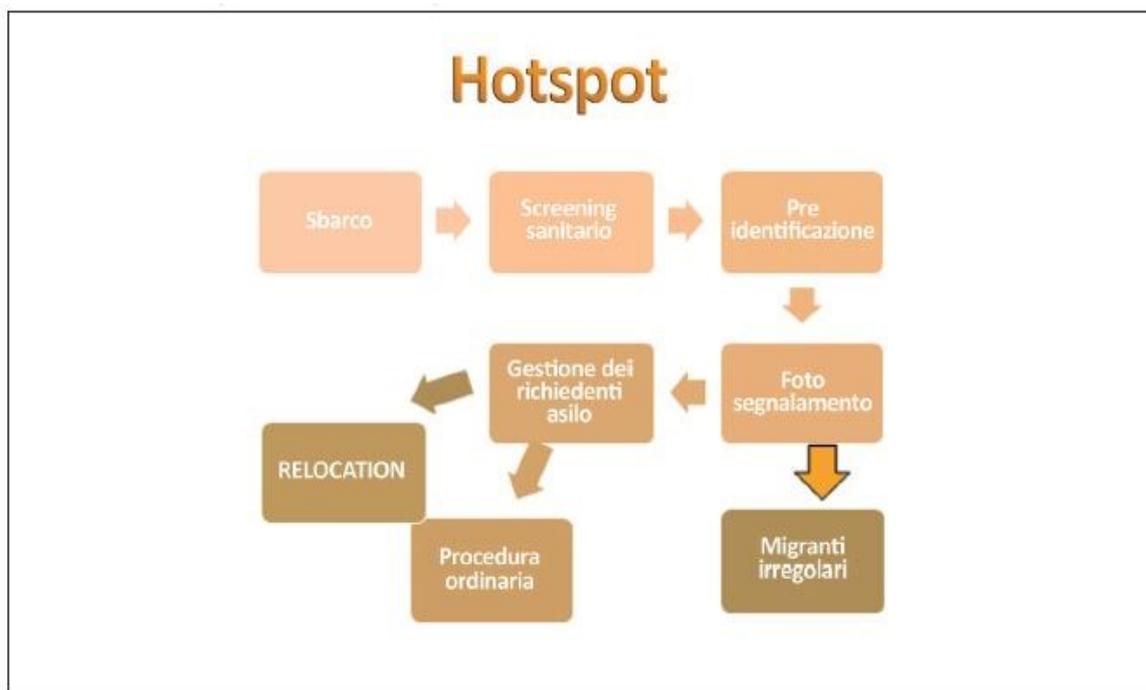


Fig. 1.3.1. Attività svolte nell'hotspot³⁶

Operatori dei centri, avvocati e attivisti dei diritti umani hanno espresso forti perplessità legate a questo nuovo “metodo”, sia in riferimento alla sua natura giuridica, sia in riferimento ai criteri adottati nei diversi centri. Sul sito del progetto “Melting Pot Europa”³⁷ si legge: gli hotspot attivi «appaiono come dei luoghi dove si attuano dei metodi sommari e discrezionali di distinzione tra rifugiati e cosiddetti "migranti economici": queste modalità stanno aumentando i respingimenti differiti - effettuati cioè dopo l'arrivo in Italia - di migranti appena sbarcati».

Alcune interviste svolte nel corso della ricerca restituita in questo scritto riportano le esperienze di alcuni attivisti di “Borderline Sicilia”³⁸, un'associazione Onlus che si occupa di monitoraggio, denuncia e accompagnamento legale, riguardo ai centri d'accoglienza siciliani. Una loro collaboratrice spiega che l'approccio hotspot è stato siglato politicamente ma non è regolamentato, si rifà al regolamento dei CPSA, in cui le persone dovrebbero stare massimo 72 h, ma, afferma, queste tempistiche vengono sempre disattese, le persone rimangono nel centro per settimane, spesso in situazioni di

³⁶ Fonte: Ministero dell'Interno

³⁷ «”Melting Pot Europa, per la promozione dei diritti di cittadinanza” è un progetto di comunicazione indipendente nato nel 1996 e frutto dell'impegno collettivo di associazioni, esperti, avvocati, docenti, attivisti, giornalisti, fotografi, videomakers, che mettono a disposizione il loro lavoro per la realizzazione di questo spazio di informazione e approfondimento libero, autonomo e gratuito.»

<http://www.meltingpot.org>

³⁸ <http://siciliamigranti.blogspot.it>

sovraffollamento e promiscuità (donne e bambini non vengono separati dagli uomini, le persone potenzialmente vulnerabili non vengono separate dagli altri, i testimoni di giustizia non vengono separati dagli altri).

In sostanza, molte persone che lavorano nel settore hanno espresso perplessità in riferimento a questo nuovo approccio. Non è previsto un approfondimento di questo argomento in questa sede, ma è comunque importante essere a conoscenza della situazione sopra riportata.

«Il sistema di prima accoglienza, composto dai Centri governativi (CARA/CDA e CPSA), è in via di trasformazione per farli diventare *Hub* regionali, strutture concepite come punti di snodo fondamentali per facilitare la gestione di un gran numero di arrivi» (Ministero dell'Interno, 2015)³⁹. Alcuni centri di primissima e prima accoglienza quindi sono in fase di modifica, per farli diventare luoghi in cui le persone, già identificate e foto-segnalate, compilano la domanda di protezione internazionale, il c.d. modello C3. La Roadmap italiana prevede pertanto l'allestimento di un hub ogni regione. La permanenza prevista è di 7-30 giorni, «per assicurare un rapido turn-over, dopo il quale il richiedente, la cui richiesta è già stata presentata, sarà trasferito nel sistema di seconda accoglienza» (Ministero dell'Interno, 2015)⁴⁰.

Attualmente questo sistema di *regional hub* è ancora in fase di realizzazione.

Questa previsione del sistema d'accoglienza in Italia dovrebbe comparire pertanto come la seguente figura (Fig. 2.3.2.) illustra.

³⁹ Rapporto sull'accoglienza di migranti e rifugiati in Italia. Aspetti, procedure, problemi; Ministero dell'Interno, Roma, ottobre 2015

⁴⁰ Roadmap italiana, Ministero dell'Interno, 28 settembre 2015

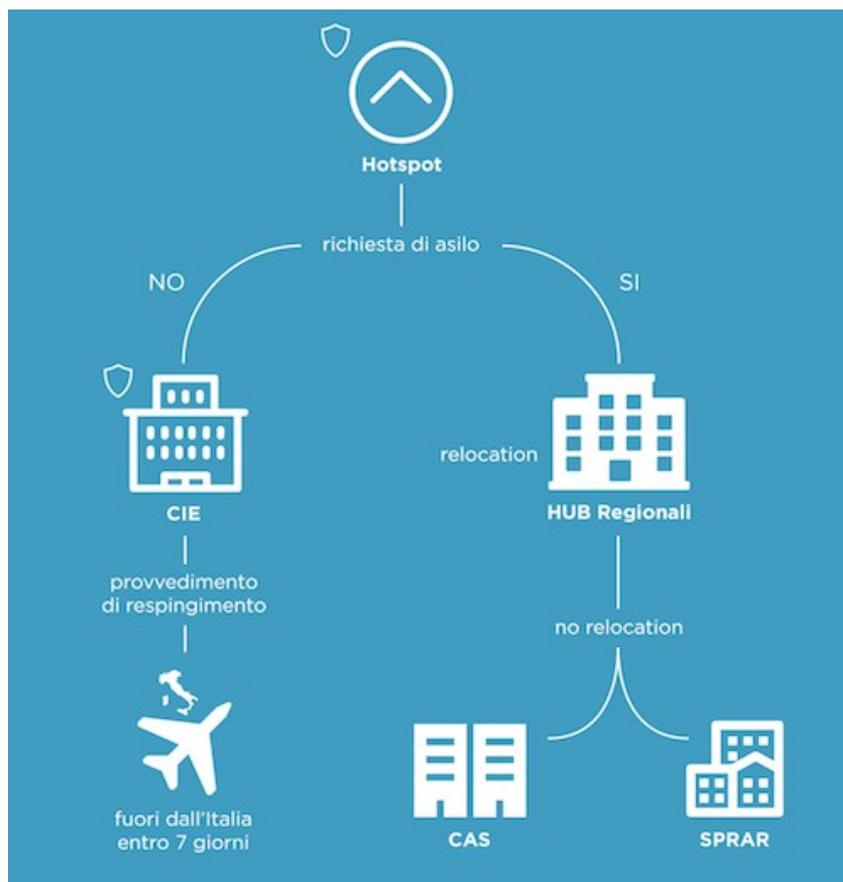


Fig. 2.3.2. Il nuovo sistema d'accoglienza in Italia⁴¹

La previsione quindi è che alcuni centri che erano definiti come CPSA, seguano ora il cosiddetto approccio *hotspot* (Pozzallo, Porto Empedocle, Trapani, Augusta, Lampedusa, Taranto), e che alcuni centri che erano definiti CARA/CDA e CPSA, vengano trasformati nei cosiddetti *hub regionali* (Bologna), con i conseguenti compiti che abbiamo analizzato precedentemente.

Oltre al fatto che c'è un evidente ritardo nelle tempistiche che il Ministero dell'Interno aveva previsto (un hub per regione entro fine 2016), si evidenzia ancora, in questa sede, che il modello hotspot crea diversi dubbi per molti motivi, e l'istituzione di hub regionali pone come minimo la perplessità delle tempistiche in relazione ai trasferimenti. In ogni caso, non è ancora possibile fare una valutazione accurata di questo sistema poiché non ci sono ancora riscontri sui cambiamenti e le modifiche che in teoria hanno portato o dovrebbero portare questi nuovi approcci.

⁴¹ Fonte: Il post

Dopo questo capitolo in cui si è cercato di far comprendere al lettore il funzionamento del sistema d'accoglienza di rifugiati e richiedenti asilo in Italia, nei seguenti capitoli si analizzerà la ricerca etnografica, oggetto principale di questo scritto.

2 La condizione e l'esperienza degli operatori nei centri d'accoglienza siciliani

Questa ricerca etnografica, svolta in Sicilia durante i mesi di maggio e giugno 2016, si propone di analizzare l'esperienza e la condizione degli operatori che lavorano nei centri di prima accoglienza e di accoglienza straordinaria di rifugiati e richiedenti asilo in diverse zone della Sicilia, in particolare nelle zone di Palermo, Catania, Ragusa e provincia.

2.1 Note metodologiche

La scelta dell'argomento di ricerca è stata determinata dalla poca presenza, in letteratura, di studi centrati sulla condizione degli operatori che lavorano in queste strutture; ci sono infatti molti scritti relativi alla condizione degli ospiti, ma pochi scritti su chi lavora nei centri d'accoglienza.

Il contesto empirico in cui si è deciso di svolgere questa ricerca è la Sicilia, poiché essa si presenta come una terra di frontiera, un "punto caldo" in cui l'accoglienza delle persone che sbarcano avviene a ritmi intensi e si presenta molto complessa.

Si è deciso anche di delimitare l'analisi ai centri di prima accoglienza ed alle strutture temporanee perché essi sono i più complessi da definire dal punto di vista legislativo ed organizzativo; inoltre, soprattutto in riferimento ai CAS, essi ricoprono circa il 70% di tutta l'accoglienza italiana⁴², nonostante nascano come strutture da allestire solo in caso di emergenza. Per questo motivo queste strutture sembrano essere le più interessanti da analizzare in una ricerca etnografica.

Lo strumento utilizzato per svolgere la ricerca è l'intervista discorsiva guidata: «Nell'intervista guidata l'intervistatore conduce la conversazione seguendo una traccia che raccoglie un insieme di temi sui quali ritiene importante acquisire risposte; per questi temi la traccia prefigura (ma non predetermina) una successione ottimale e individua alcuni possibili stimoli verbali» (Cardano, 2011). È stata quindi preparata una traccia d'intervista⁴³, contenente una serie di temi sui quali si riteneva importante

⁴² Fonte: Ministero dell'Interno

⁴³ Vedi Appendice A "traccia di intervista"

concentrarsi, ed è stata utilizzata come punto di partenza. Durante le interviste si è cercato di prendere in considerazione diversi aspetti: inizialmente si parlava del contesto lavorativo, chiedendo una breve descrizione del funzionamento del centro in cui l'operatore era impegnato; in seguito si invitava l'intervistato ad esplicitare quali figure professionali erano impiegate all'interno della struttura, e il modo in cui lavoravano in équipe; successivamente si parlava del rapporto che gli operatori avevano con gli ospiti delle strutture e con le istituzioni. Una parte dell'intervista era poi focalizzata sulle esperienze personali, formative e lavorative dell'intervistato; infine venivano chieste opinioni sul fenomeno migratorio di questi ultimi anni e di come si sta gestendo, a livello europeo, italiano, siciliano o provinciale.

In chiusura di ogni intervista è stata fatta compilare una breve griglia di dati tecnici, in cui si chiedevano: genere, età, titolo di studio, lingue conosciute, numero di anni lavorativi in generale e in strutture che si occupano di immigrati, tipo di contratto lavorativo, stipendio e regolarità del pagamento⁴⁴.

Sono state quindi interviste articolate su molti argomenti, con la consapevolezza che l'attenzione o meno su alcune tematiche sarebbe dipesa dall'evoluzione della conversazione, quindi non si è mai escluso, fin dal principio, che ci si potesse focalizzare anche su altri argomenti. La flessibilità dello strumento dell'intervista discorsiva è orientata infatti a scoprire diverse tematiche e diversi punti di vista. Questo ha portato al risultato che alcuni intervistati hanno parlato molto di alcuni temi e altri di altre tematiche, non ci sono quindi dati specifici su tutti gli argomenti, a parte i dati tecnici chiesti in chiusura d'intervista.

Il campione intervistato raccoglie lavoratori dalle più diverse professionalità, essendo costituito dalle persone che operano all'interno di strutture temporanee e di centri di prima accoglienza: dai coordinatori agli psicologi, dagli assistenti sociali ai mediatori, dagli educatori agli amministrativi.

Gli intervistati sono stati in tutto 31, e in seguito verranno analizzati i loro profili.

Sono state anche svolte alcune interviste a persone "esperte" nel settore, appartenenti ad associazioni o movimenti che si occupano del tema dell'immigrazione, che hanno dato una visione più precisa del fenomeno, in particolare nelle zone di Palermo, Catania e Ragusa.

⁴⁴ Vedi Appendice B "griglia dati tecnici"

Riguardo allo svolgimento della ricerca, si può considerare prima di tutto il contatto iniziale con le persone da intervistare e la loro collaborazione. Esso è stato prevalentemente telefonico e poche volte è avvenuto di persona (solo nei casi in cui fosse già stata intervistata una persona e si fosse chiesto sul momento al suo collega di essere intervistato). Spesso gli intervistati stessi hanno fornito i numeri telefonici di colleghi, ex colleghi, amici che operano in altri centri, ecc.

Complessivamente si è trovata accettazione dell'intervista e collaborazione da parte dei lavoratori contattati. È successo comunque che alcuni non abbiano voluto collaborare nello studio.

In circa la metà dei casi l'intervista è stata svolta nella struttura d'accoglienza dove l'intervistato lavorava (in ufficio, in sala riunioni o in stanze vuote), i restanti sono stati intervistati soprattutto in locali pubblici (bar).

A tutti gli intervistati è stata garantita la tutela della privacy e l'utilizzo riservato dei dati, perciò qui non sono menzionati i nomi di queste persone.

In sostanza tutti gli intervistati hanno accettato senza grandi resistenze il fatto di essere registrati. Solo in un caso è stato spento il registratore, per volontà dell'intervistato, mentre si parlava di un argomento delicato, il contratto e lo stipendio.

Infine, si porti l'attenzione sul fatto che questa è una ricerca esplorativa, l'inizio cioè di un lavoro di ricerca che si spera possa essere portato avanti, l'inizio di una pista non ancora battuta.

Lo studio presenta indubbiamente dei limiti di tempo e di spazio: il periodo è breve, le interviste sono state svolte in circa 30 giorni tra maggio e giugno 2016.

Riguardo lo spazio, una delle criticità di queste analisi è che veda come luoghi di studio solo tre province siciliane, Palermo, Catania e Ragusa. Per avere uno studio più accurato e completo bisognerebbe infatti riuscire ad attuare interviste in tutte le province siciliane.

2.2 Strutture d'accoglienza analizzate: tipologia, utenza, geografia e gestione

Riguardo all'indagine dei dati più tecnici relativi a centri ed operatori, sono state create ed utilizzate, non in sede d'intervista, bensì in un secondo momento, delle schede

d'analisi⁴⁵, con l'obiettivo di rendere più diretta la lettura dei dati, e più semplice l'utilizzo, anche grafico, degli stessi.

Iniziamo ora l'analisi di questi dati, partendo dalla considerazione dei centri in cui lavoravano gli intervistati.

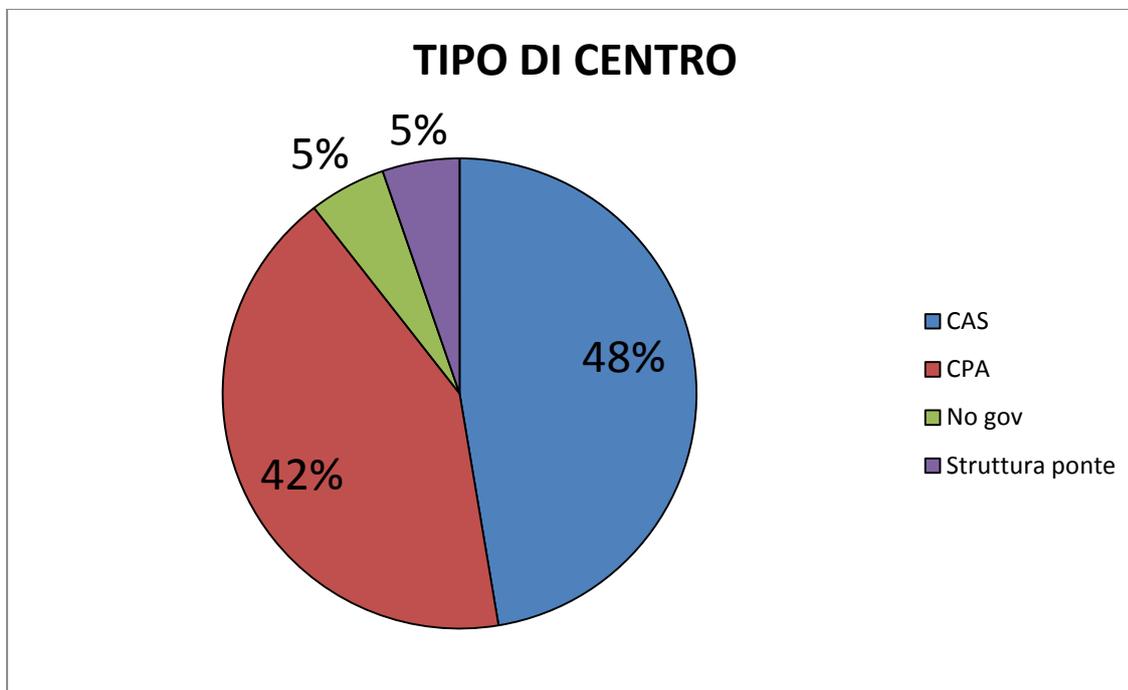


Fig. 2.2.1 Tipo di centro

Come si evince dal grafico (Fig. 2.2.1), si sono presi in considerazione 19 centri, di cui 11 a Palermo ed 8 a Ragusa e provincia. Di questi centri, 9 sono CAS, 8 sono stati definiti dagli operatori come CPA, 1 struttura ponte ed 1 centro non governativo, gestito da un progetto della Chiesa valdese, che ospita MSNA⁴⁶ e persone vulnerabili. Questo tipo di progetto è stato comunque inserito nella ricerca, nonostante non sia direttamente gestito con fondi ministeriali, perché è in convenzione con la prefettura ed è parso un esempio virtuoso di accoglienza.

⁴⁵ Vedi Appendice C "schede d'analisi"

⁴⁶ Minori Stranieri Non Accompagnati

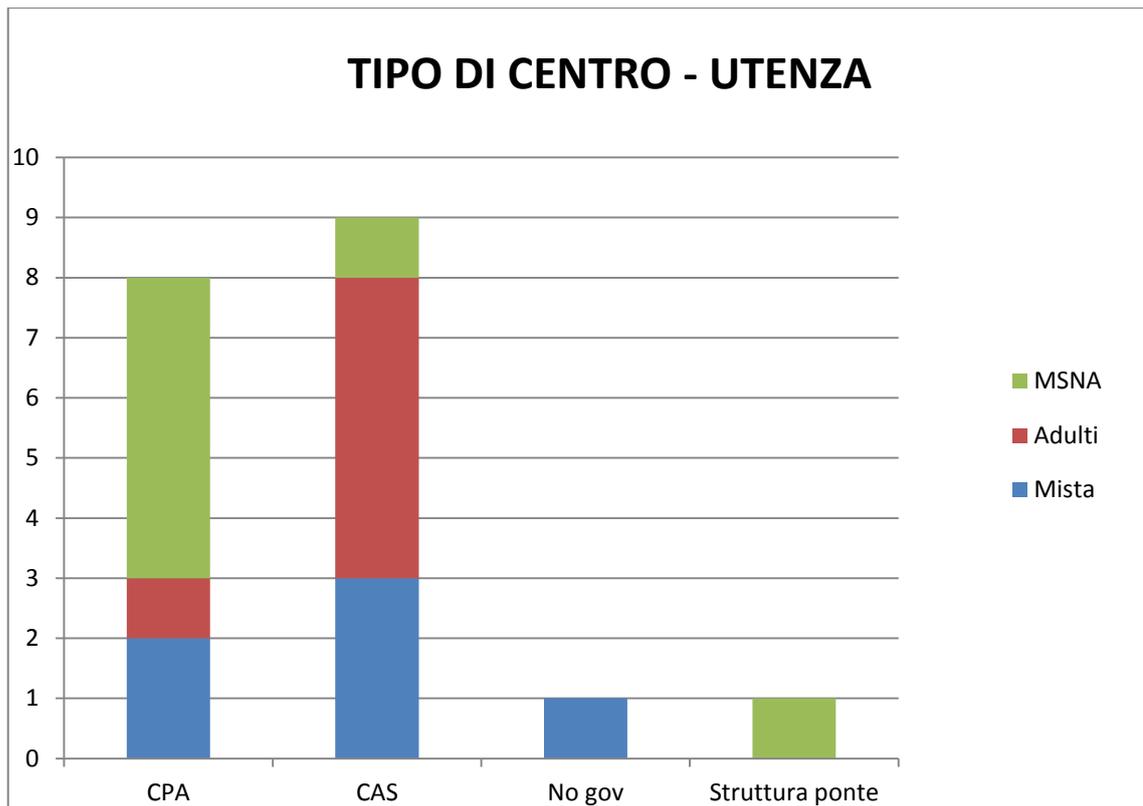


Fig. 2.2.2 Tipo di centro-utenza

Come si può notare dal grafico (Fig. 2.2.2), dei 9 CAS, 5 sono centri per adulti, 1 per MSNA, 3 misti, di cui 1 per nuclei familiari e MSNA, ed 1 per nuclei familiari ed adulti uomini; dei 9 CPA, 5 centri accolgono MSNA, 1 accoglie adulti e, infine, 2 sono misti, 1 dei quali per donne e nuclei familiari.

Della totalità dei centri che sono stati presi in considerazione, quindi, 8 accolgono MSNA, 6 accolgono adulti uomini ed i restanti 5 accolgono una tipologia mista.

Di queste strutture, 9 sono state visitate, le altre non sono state viste perché gli operatori sono stati intervistati in altri luoghi, esterni ai centri. In tre occasioni il ricercatore era all'interno del centro a svolgere l'intervista, ma non ha visitato l'intera struttura per mancanza di tempo.

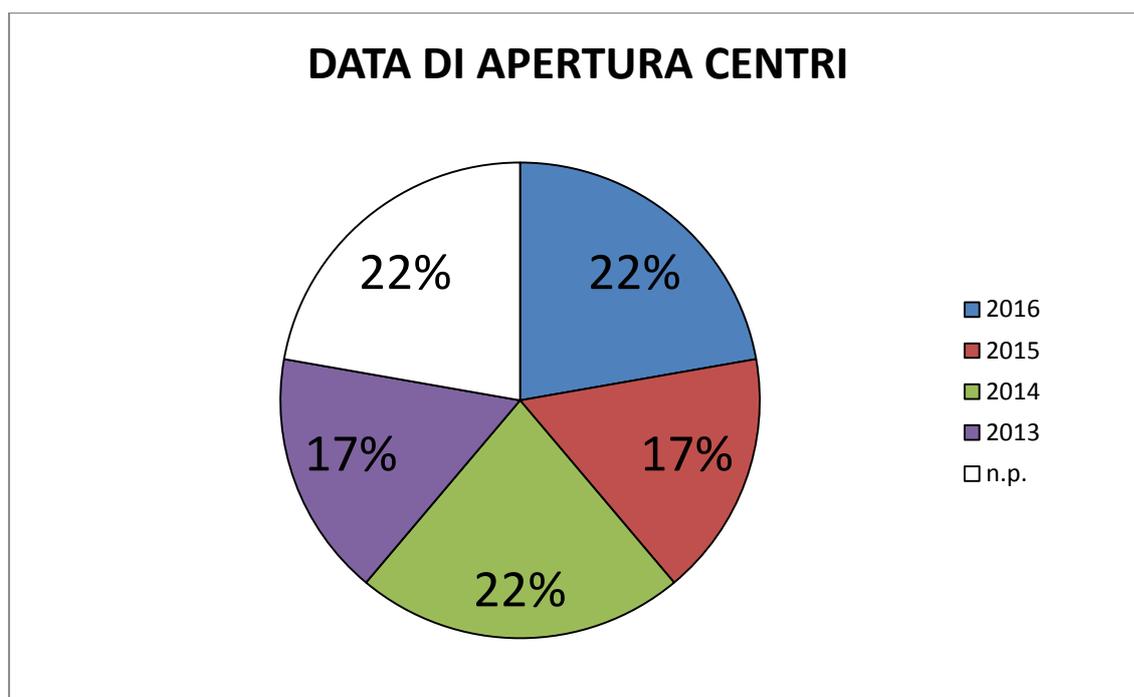


Fig. 2.2.3 Data di apertura dei centri

Per quanto riguarda la data di apertura dei centri, si può vedere dal grafico (Fig. 2.2.3) come solo tre strutture siano in funzione dal 2013, qualche struttura sia aperta dal 2015 e la maggior parte dal 2014 e 2016. Di una parte di centri non si conosce la data di apertura.

Da questi dati si evince quindi che nel periodo della ricerca alcuni centri erano aperti da pochi mesi.

Una struttura ha aperto addirittura solo nel periodo estivo del 2014 e 2015, ed ora non è più un centro di accoglienza governativo, a seguito di una scelta dell'associazione.

Nessuna struttura presenta quindi più di tre anni di attività.

Durante il periodo di reperimento dei contatti delle strutture e degli operatori da intervistare, ci si è imbattuti in vari centri che non esistevano più. Questi ultimi avevano aperto nel 2013-14 ed erano durati pochi anni o addirittura pochi mesi. E probabilmente, anche poche settimane o pochi mesi dopo questa ricerca sul campo, sono nati altri centri nelle zone analizzate.

Questo è davvero molto indicativo di come il fenomeno dell'immigrazione sia affrontato da anni come un fenomeno emergenziale. Queste strutture aprono (e chiudono) in maniera molto veloce, un intervistato spiegava addirittura come avevano aperto una struttura in emergenza due giorni dopo uno sbarco di molte persone, e questo è un elemento che compromette la qualità delle strutture e del lavoro operato in esse. In

questa modalità di gestione, infatti, anche la selezione e la formazione del personale possono risultare poco accurate. Su tale questione si tornerà tuttavia più avanti.

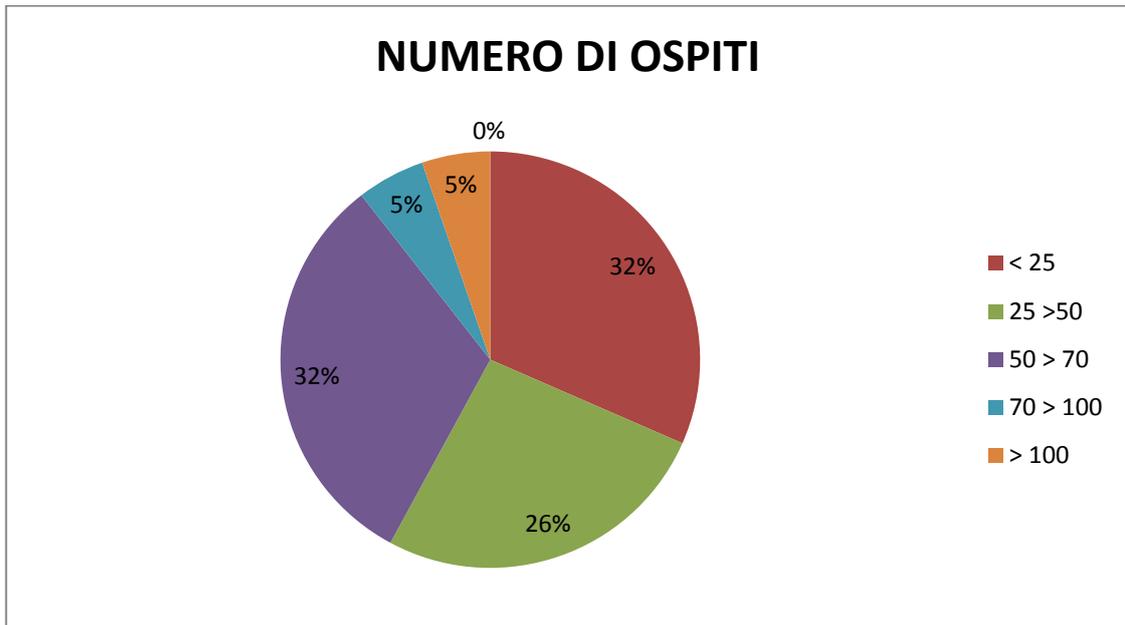


Fig. 2.2.4 Numero di ospiti

Prendiamo ora sinteticamente in considerazione i numeri delle persone che possono essere ospitate nei centri analizzati, ricordando sempre che questi non sono dati ufficiali, ma sono ricavati dall'esperienza degli operatori. Possiamo vedere dal grafico (Fig. 2.2.4) come 6 centri possano accogliere al massimo 25 persone, 5 centri ne accolgono tra le 25 e le 50, 6 centri ne accolgono tra le 50 e le 70, 1 centro ne accoglie poco più di 70, ed 1 centro ne accoglie più di 100.

Tra questi, bisogna rilevare come tra le strutture per MSNA ce ne siano 2 che accolgono al massimo 25 persone, 4 che ne accolgono tra 25 e 50, 1 che ne accoglie tra 50 e 70 e 1 che ne accoglie più di 100 (questa struttura, formalmente ma non di fatto, sarebbe divisa in due).

Si parla quindi di centri che possono accogliere davvero una molteplicità di persone.

Interrogando poi gli intervistati sul numero reale delle persone presenti nei centri, e non sul numero di ospiti previsto, che è quello che è stato esplicitato sopra, hanno evidenziato come in 6 centri presi in esame siano presenti più persone del previsto, a volte solo poche unità, a volte decine di persone. Questo ampliamento della possibilità di accoglienza avviene sempre a seguito di un accordo con la prefettura, giustificato dalla "situazione emergenziale".

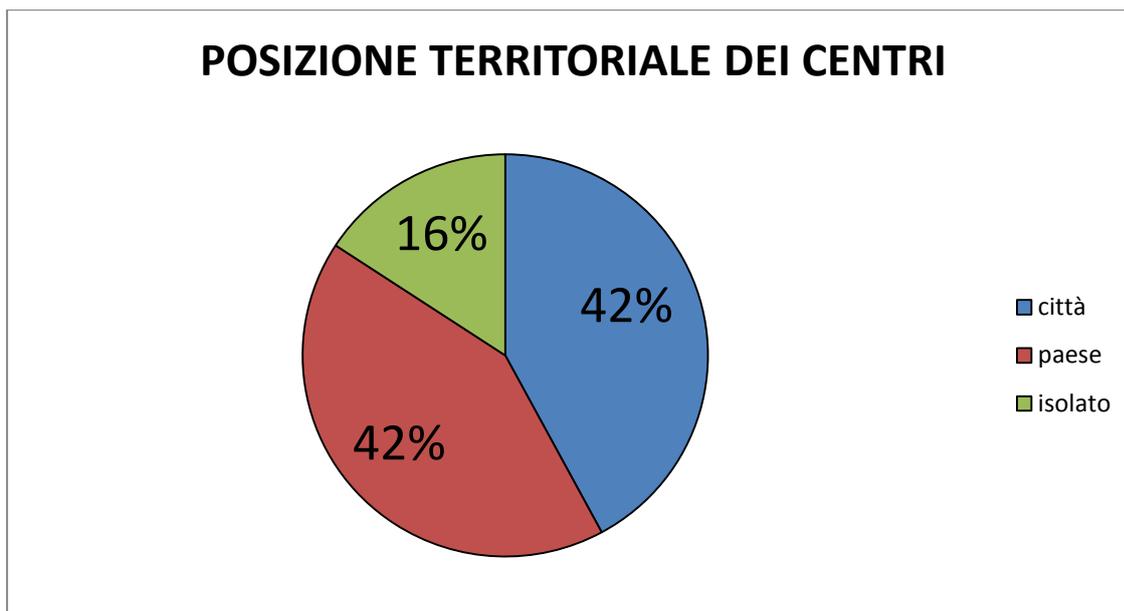


Fig. 2.2.5 Posizione territoriale dei centri

Prendendo in considerazione la posizione territoriale delle strutture, come si può vedere dal grafico (Fig. 2.2.5), ci sono 8 strutture posizionate in città, di cui la metà sono strutture per MSNA; altre 8 strutture situate in paese, di cui 5 per MSNA; e infine 3 strutture situate in una posizione di campagna o comunque in una zona isolata, lontana dal centro abitato.

L'ubicazione dei centri è un aspetto molto importante, dal quale può dipendere la vita delle persone ospitate negli stessi.

Un'intervistata dice: «dipende tutto da dove si trovano questi centri se il centro tu lo trovi in piena città, allora i ragazzi hanno la possibilità di entrare immediatamente in contatto con la realtà urbana, cittadina».

Città, paese e campagna sono, infatti, luoghi molto differenti in cui vivere. Indubbiamente c'è un diverso accesso ai trasporti, per esempio ci sono strutture molto lontane dalla fermata dell'autobus; diverso è l'accesso ai luoghi pubblici, si pensi all'importanza della scuola per i MSNA; diverso è il contatto con la popolazione residente, si pensi che, rispetto a una zona di città, in un paese, soprattutto piccolo, l'arrivo di 50 immigrati può creare un vero e proprio sconvolgimento ambientale e visivo; diversa è la possibilità lavorativa, che, com'è stato evidenziato da numerose interviste, è fondamentale per gli ospiti delle strutture, che cercano in ogni modo di trovarsi un lavoro per guadagnare qualche soldo, e che purtroppo spesso si ritrovano a

poter lavorare solo in nero, con la reale possibilità che si creino situazioni di caporalato o sfruttamento.

Una costante di parecchi centri è comunque il fatto che molti ospiti si spostano utilizzando la bicicletta.

Se dai risultati di questa ricerca emerge che le strutture isolate non sono molte, 3 su 19, tuttavia bisogna considerare che nelle zone della Sicilia dove è stata svolta la ricerca, ci sono paesi piccoli e soprattutto molto lontani dalle città, pochissimo serviti dai trasporti pubblici; quindi la posizione della struttura nel paese non è sempre un segnale di buon inserimento nel territorio. Un'intervistata, a proposito di progetti di integrazione, dice: «in grandi città o grandi paesi questi progetti sono sicuramente più proficui ... nei paesini più piccoli è tutto più difficile». Un'altra inoltre afferma: «sono sempre dell'idea che più la città è grande, più c'è apertura mentale».

In ogni caso, è sempre bene essere consapevoli del fatto che questo è solo uno dei diversi elementi che possono influenzare positivamente o negativamente il funzionamento di una struttura d'accoglienza.

Si è indagato inoltre sulla destinazione d'uso precedente all'adibizione a centro d'accoglienza. Alcuni (5) erano alberghi o comunque strutture adibite al turismo; altre (4) erano case di riposo o comunque strutture residenziali, altre asili, conventi ed opere pie.

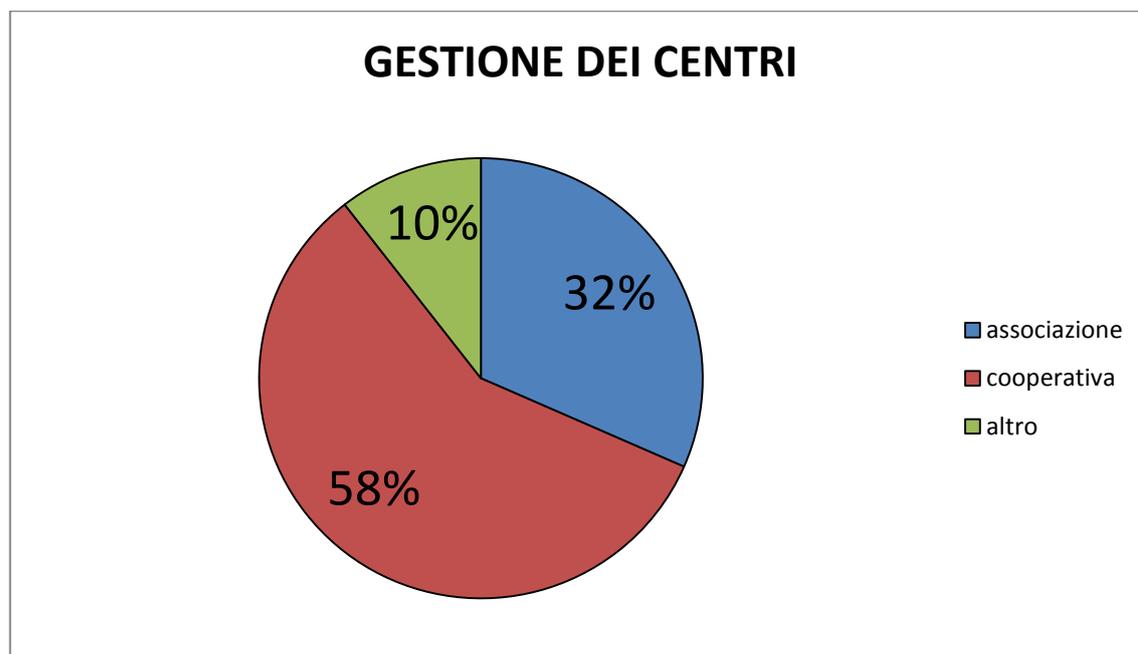


Fig. 2.2.6 Gestione dei centri

Per quanto riguarda la gestione dei centri, il grafico (Fig. 2.2.6) ci mostra che la maggior parte delle strutture d'accoglienza prese in esame sono gestite da cooperative (11), altre sono gestite da associazioni (6), una dalla Caritas diocesana ed una dalla Chiesa Valdese. Esclusa quest'ultima struttura, tutti gli altri soggetti di Terzo settore citati hanno ottenuto l'autorizzazione ad aprire i centri attraverso gare d'appalto istituite dal Ministero dell'Interno, tramite le prefetture, secondo quanto afferma, riguardo ai CDA, l'art.9 comma 2 del decreto legislativo 142/2015: «La gestione dei centri di cui al comma 1 può essere affidata ad enti locali, anche associati, alle unioni o consorzi di comuni, ad enti pubblici o privati che operano nel settore dell'assistenza ai richiedenti asilo o agli immigrati o nel settore dell'assistenza sociale, secondo le procedure di affidamento dei contratti pubblici». Anche i CAS, delineate come strutture temporanee, sono normate nello stesso modo, secondo l'art.11 comma 2 del D.Lgs 142/15 che afferma «Le strutture di cui al comma 1 soddisfano le esigenze essenziali di accoglienza nel rispetto dei principi di cui all'articolo 10, comma 1, e sono individuate dalle prefetture- uffici territoriali del Governo, sentito l'ente locale nel cui territorio è situata la struttura, secondo le procedure di affidamento dei contratti pubblici.».

Come già osservato nei precedenti capitoli, il periodo in cui il richiedente asilo sosta nei centri di prima accoglienza e nei centri d'accoglienza straordinaria è, a norma di legge, finalizzato all'identificazione, all'avvio della procedura di richiesta di protezione internazionale e ad accertamenti medici⁴⁷.

Nello schema nazionale di capitolato d'appalto vigente, quello del 2008, negli articoli concernenti i servizi che il centro deve offrire si legge:

«Servizio di assistenza generica alla persona, consistente in:

- a) Mediazione linguistica/culturale;
- b) Servizio di informazione sulla normativa concernente l'immigrazione, i diritti e doveri e la condizione dello straniero;
- c) Orientamento generale sulle regole comportamentali all'interno della struttura nonché sull'organizzazione del centro;
- d) Distribuzione, conservazione e controllo dei pasti;
- e) Servizio di barberia;
- f) Servizio di lavanderia;

⁴⁷ Art.9, comma 2, D.Lgs. 142/15

- g) Assistenza, ove necessario, ai bambini e ai neonati;
- h) Altri servizi di assistenza generica alla persona propri di ciascuno delle elencate tipologie di centri così come indicate nelle specifiche tecniche»⁴⁸.

«Servizio di assistenza sanitaria consistente in:

- a) Screening medico d'ingresso
- b) Primo soccorso sanitario
- c) Eventuali trasferimenti presso strutture ospedaliere»⁴⁹.

Tra i servizi che devono essere previsti – quelli sanitari e quelli di assistenza generica alla persona – si rilevano in particolare quelli della mediazione, dell’informativa legale, e dell’orientamento alle regole. Tutti questi argomenti saranno presi in considerazione durante questo scritto.

Come si esaminerà più precisamente in seguito, molti intervistati hanno posto l’accento sul fatto che, a causa della lentezza burocratica che colpisce ogni richiedente asilo, e a causa della limitatezza dei posti all’interno delle strutture SPRAR, e quindi della difficoltà di attuare trasferimenti, gli ospiti delle strutture vi rimangono anche per più di un anno, a volte due.

Come delineato nel capitolo precedente, si ricorda che dal punto di vista temporale il D.Lgs 142/15, non prestabilisce alcun limite, poiché afferma che il richiedente dovrebbe rimanere nel centro di prima accoglienza fino all’espletamento delle operazioni citate sopra; ma, nel caso in cui il trasferimento in centri di seconda accoglienza sia impossibilitato dalla mancanza di posti, «il richiedente rimane nei centri di cui al presente articolo, per il tempo strettamente necessario al trasferimento».⁵⁰

Vista la rilevanza di questo dato temporale, è evidente che limitarsi a seguire i dettami di legge riguardo ai soli servizi di controlli medici, di assistenza nella domanda d’asilo e di spiegazione delle regole è quantomeno riduttivo.

Molti soggetti del Terzo settore che gestiscono centri si sono quindi attivati per offrire più servizi e più attività agli ospiti.

⁴⁸ Art.1, comma 2, schema di capitolato d’appalto per la gestione dei centri di primo soccorso e assistenza – centri di accoglienza – centri di accoglienza per richiedenti asilo – centri di identificazione ed espulsione; approvato con DM 21 novembre 2008

⁴⁹ Art.1, comma 3, schema di capitolato d’appalto per la gestione dei centri di primo soccorso e assistenza – centri di accoglienza – centri di accoglienza per richiedenti asilo – centri di identificazione ed espulsione; approvato con DM 21 novembre 2008

⁵⁰ Art.9, comma 5, D.Lgs. 142/15

In particolare, nelle strutture prese in esame in questa ricerca, tutti hanno attivato un corso di alfabetizzazione, interno o esterno; meno di metà danno la possibilità di iscriversi alla scuola media, attività auspicata soprattutto nei centri che ospitano MSNA; meno di metà prevedono attività sportive, che spesso si realizza nella possibilità di giocare a calcio, sport molto amato dagli ospiti di tutti i centri. Alcuni centri organizzano laboratori vari (musicali, di cucito, teatrali, artistici); alcuni danno la possibilità di coltivare l'orto; alcuni partecipano a manifestazioni culturali ed a giornate di condivisione con la popolazione.

In molti dei centri analizzati sono presenti le sale PC, con il Wi-Fi. Questo è fondamentale per gli ospiti delle strutture, che solo tramite la connessione internet ed il PC riescono a comunicare con i propri familiari in Africa.

Nella maggior parte dei centri vengono distribuiti mensilmente il pocket money e la ricarica telefonica.

Molti operatori hanno segnalato la necessità di attuare molte attività per gli ospiti, per ridurre le tensioni e portare più serenità e condivisione. Spesso, infatti, ci sono situazioni di nervosismo ed agitazione, date dalla convivenza di molte persone di cultura e caratteri diversi nello stesso luogo, e soprattutto dal fatto che queste persone vivono in una sorta di limbo: da una parte hanno lasciato la loro patria e la loro famiglia, dall'altra non sanno, a causa della lentezza burocratica, quando e se potranno far parte di un'altra società, e quindi cominciare a crearsi un progetto di vita nuovo. Sono quindi fermi, sia dal punto di vista temporale che spaziale, vivono infatti in un luogo prestabilito, la struttura d'accoglienza.

A questo proposito, l'analisi che Goffman tratteggia sulla situazione degli internati in istituzioni totali, come carceri e ospedali psichiatrici, nel modo di percepire e vivere il tempo, si può ravvisare anche nella condizione degli ospiti delle strutture d'accoglienza. Il sociologo dice:«... in molte istituzioni totali, è molto diffusa fra gli internati la sensazione che il tempo passato nell'istituto sia sprecato, inutile, o derubato dalla propria vita ... Si tratta di un tempo messo tra parentesi, da coloro che lo hanno vissuto, con un intendimento costante e consapevole, difficilmente riscontrabile nel mondo esterno. Come risultato, l'internato tende a sentire che per la durata del suo internamento egli è stato completamente esiliato dalla vita.» ... «Questo senso di “tempo morto” che incombe come una cappa di piombo può forse spiegare il compenso

ricercato in quelle che possono definirsi attività di rimozione; vale a dire attività volontarie, non serie, che siano abbastanza interessanti e divertenti da allontanare da sé chi le fa, facendogli dimenticare, per il momento, la situazione nella quale vive.»(Goffman, 1961).

Molti lavoratori dell'accoglienza, quindi, organizzano quelle che Goffman chiama "attività di rimozione", per impegnare gli ospiti delle strutture ed evitare che essi siano troppo concentrati sulla situazione di attesa in cui vivono costantemente.

Per un operatore «si perde troppo tempo per le pratiche, molte persone rimangono in stand-by per mesi». Un altro sostiene che «bisognerebbe accelerare le decisioni per questi ragazzi».

E ancora, un'altra operatrice segnala che «per evitare il "parcheggio" delle persone, che sarebbe un ripetere la non identità ... abbiamo delle attività ben precise che si stanno sempre di più ampliando».

Queste le considerazioni e i suggerimenti di un'altra intervistata: «con la situazione di stallo dei documenti è come se loro fossero in un limbo, quindi non progettano ancora in realtà ... perché sono arrivati pensando che fosse roba di 2-3 mesi quindi prima volevano andare a finire ... in realtà siamo finiti a due anni» ... «l'iter deve essere snellito ... per esempio, il permesso di 6 mesi è senza senso, a volte ci arriva il documento che sta già scadendo ... fallo di un anno!».

Un'operatrice, a proposito di questo tema, così riflette: «loro sono sospesi, sono in questo limbo perché hanno lasciato l'Africa e sono qua; ma anche qua, che risposte diamo noi? Parliamoci chiaro, noi non riusciamo a dare risposte a questi ragazzi per un futuro, non siamo in grado; però loro te lo chiedono, e tu cosa rispondi?». Quest'ultima testimonianza apre un tema molto sentito da tutti gli operatori intervistati: la difficoltà di essere i mediatori tra il "sistema accoglienza" e gli ospiti. È una questione che verrà comunque approfondita più avanti.

Un'altra operatrice racconta: «all'improvviso, forzatamente, loro (gli ospiti) si ritrovano in un contesto diverso dal loro dove non sanno chi sono, devono ricostruire la loro identità, quindi a volte quando io provo a mettermi nei loro panni, empatizzare, entrare in sintonia, mi viene l'angoscia proprio. Poi comunque vedi che molti ce la fanno, c'è chi riesce veramente a prendere il potere della propria vita e costruire il proprio futuro».

Per concludere questa prima parte dedicata ad alcuni elementi relativi ai centri ed alle persone ivi ospitate, vanno espresse alcune considerazioni.

Bisogna sempre ricordare, infatti, che non si parla di numeri, né di oggetti. Si parla di persone, di vite. Questi uomini, queste donne, questi giovani e queste famiglie arrivano in Europa con una storia e delle aspettative. Lasciano il proprio paese a volte obbligati da conflitti, da situazioni climatiche avverse o dalla speranza di una vita migliore per sé e per i propri cari. Avviene un processo di sradicamento del loro essere dalla loro realtà. Contemporaneamente c'è l'arrivo in un mondo nuovo, diverso dal loro, in cui devono crearsi una nuova identità. «Immigrazione qui ed emigrazione là sono le due facce indissociabili di una stessa realtà, non possono essere spiegate l'una senza l'altra» (Sayad, 2002), scriveva Abdelmalek Sayad, sociologo algerino, riferendosi soprattutto all'emigrazione algerina in Francia. I suoi scritti, datati ma di un'attualità straordinaria, ci spiegano come sia complessa la situazione di un immigrato anche dal punto di vista psicologico e identitario, pieno di aspettative ed illusioni quando emigra, e carico di sofferenze quando immigra.

Vale la pena di nominare un altro importante studioso. Goffman, parlando della procedura d'ammissione degli internati nelle istituzioni totali, sottolinea l'importanza delle proprietà personali (come abiti, oggetti particolari, ecc) per la definizione del sé: «L'insieme delle proprietà personali ha un particolare rapporto con il sé ... l'uomo ha bisogno di un *corredo per la propria identità* per mezzo del quale poter manipolare la propria facciata personale. Ma, al momento dell'ammissione nelle istituzioni totali, l'individuo viene privato del suo aspetto abituale e del corredo e degli strumenti con cui conservarlo, soffrendo così di una mutilazione personale.» (Goffman, 1961). Nel caso degli ospiti delle strutture d'accoglienza, questa perdita del sé avviene soprattutto in altre fasi, si pensi al viaggio che queste persone percorrono, ed alle varie situazioni, anche disumane, che si trovano ad affrontare. Il fatto chiaro ed evidente è che al loro arrivo sulle coste europee, queste persone spesso hanno solo qualche vestito addosso e, nella migliore delle ipotesi, poco altro. Si può quindi comprendere come sia avvenuto per loro un attacco al sé molto forte, e come essere spogliati del proprio corredo diventi una spoliatura della propria identità.

Un altro elemento di cui scrive Goffman che può essere riconosciuto anche nell'esperienza dei centri d'accoglienza è il processo di “disculturazione”. Si legge: «qualora la permanenza dell'internato si protragga, si potrebbe assistere a ciò che viene

definito come un processo di “disculturazione”, vale a dire ad una mancanza di “allenamento” che lo rende incapace – temporaneamente – di maneggiare alcune situazioni tipiche della vita quotidiana del mondo esterno, se e quando egli vi faccia ritorno». Nonostante le strutture d’accoglienza non possano essere considerate delle vere e proprie istituzioni totali⁵¹, si può notare come questi elementi siano presenti anche in esse. Vivere in un centro che ha regole di convivenza interne è ben diverso rispetto al vivere nella società. Inoltre, gli ospiti delle strutture si ritrovano a vivere in un territorio che non conoscono, con una cultura che non è la loro, quindi iniziano un percorso di apprendimento delle abitudini e delle convenzioni del Paese ospite (andare dal medico, occuparsi dei documenti, fare la spesa, ecc.), senza però essere inseriti pienamente nella società.

Sul discorso delle regole nei centri si tornerà in seguito.

Le questioni appena prese in considerazione non si possono approfondire in questa sede, ma dovevano essere evidenziate, perché troppo spesso ci si dimentica che stiamo parlando di persone come noi, con risorse personali, capacità, speranze e sofferenze, che come noi vogliono crearsi un progetto di vita e portarlo avanti.

2.2.1 I lavoratori dell’accoglienza

Di seguito è mostrata l’analisi sugli operatori presenti nelle strutture.

All’interno dei centri lavorano diverse figure e, come si evince dallo studio, alcune hanno un ruolo professionale ben definito, altre non ce l’hanno.

Nello schema nazionale di capitolato d’appalto vigente⁵², infatti, non c’è una parte riguardante le figure professionali obbligatorie all’interno dei centri, a parte alcuni elementi che verranno specificati in seguito. Si rimettono così, scelte e decisioni alle eventuali modificazioni da parte delle prefetture provinciali, che gestiscono nella pratica gli appalti.

⁵¹ «Un’istituzione totale può essere definita come il luogo di residenza e di lavoro di gruppi di persone che – tagliate fuori dalla società per un considerevole periodo di tempo – si trovano a dividere una situazione comune, trascorrendo parte della loro vita in un regime chiuso e formalmente amministrato» (Goffman, 1961). I centri di prima accoglienza non sono totalmente chiusi nei confronti della società, le persone accolte possono infatti uscire durante il giorno.

⁵² Schema di capitolato d’appalto per la gestione dei centri di primo soccorso e assistenza – centri di accoglienza – centri di accoglienza per richiedenti asilo – centri di identificazione ed espulsione; approvato con DM 21 novembre 2008

Iniziamo quindi l'analisi dei diversi lavoratori dell'accoglienza con la considerazione delle figure che hanno un ruolo apparentemente meno decisivo all'interno della struttura.

Gli ausiliari, cioè sia le persone che si occupano delle pulizie sia coloro che lavorano in cucina, sono presenti in quasi tutti i centri analizzati. Nei centri in cui non sono presenti, la cucina è gestita da catering e le pulizie sono svolte dagli ospiti. In tutti i centri, tuttavia, gli ospiti si occupano della pulizia quotidiana delle proprie stanze.

In 4 dei centri analizzati sono presenti figure che si occupano specificatamente delle questioni amministrative, mentre nella maggior parte delle strutture sono altri operatori che si occupano di quest'aspetto, spesso è compito del coordinatore.

In 5 strutture è anche presente la figura del vigilante notturno, diverso da quella dell'operatore diurno.

Le figure degli ausiliari, degli amministrativi, e dei vigilanti notturni non hanno, già nella loro definizione, una preparazione specifica riguardo al tipo di utenza che frequenta i centri. È stato quindi chiesto agli intervistati che tipo di rapporto queste persone possono instaurare o hanno instaurato con gli ospiti. Alcuni operatori sono stati categorici nel sottolineare che queste figure non devono dare inizio a rapporti significativi con le persone ospiti, altri invece hanno posto l'accento sulle predisposizioni personali degli operatori nel creare legami con le persone; hanno espresso questo soprattutto gli intervistati che concepiscono il centro come una sorta di famiglia allargata.

Un'intervistata parlava del centro in cui lavora come "se fossero una famiglia", in cui la priorità è far sentire a casa gli ospiti e coccolarli. Le persone che hanno più contatto con i ragazzi, dice, sono i cuochi e gli inservienti, «se non hanno loro un buon rapporto, il buon rapporto non può arrivare a noi E siamo tutti uniti, nel senso che se succede qualcosa ce lo comunichiamo immediatamente non ci sono barriere, né nei confronti dei ragazzi, né tra chi lavora qui; né chi ha la laurea, né chi ha la licenza media; siamo tutti sullo stesso livello, e i problemi si affrontano sempre, è la nostra linea guida.» In questa situazione, racconta, tutti fanno un po' tutto: per esempio, amministrativi servono il cibo o operatori e ospiti fanno una torta tutti assieme.

Questo elemento di rimescolamento dei ruoli è un aspetto emerso da molte interviste, visto in maniera positiva da alcuni ma da altri visto molto negativamente. Ci torneremo più avanti.

Per quanto riguarda il personale sanitario, 8 centri vedono la presenza di queste figure in struttura, medici o infermieri, fissi o “a chiamata”. Molti operatori, ed anche lo schema di capitolato d'appalto lo conferma, hanno posto l'attenzione sull'aspetto sanitario, fondamentale in questo tipo di strutture. Hanno segnalato infatti che per gli ospiti, oltre chiaramente a controlli di routine o interventi medici per specifiche problematiche, sono fondamentali le medicine. Molti operatori ne hanno parlato come un effetto placebo, o come una necessità di attenzioni, ma praticamente tutti hanno raccontato di come gli ospiti si preoccupino esageratamente per semplici mal di testa o mal di pancia, e che vogliono subito medicine o richiedano di andare al pronto soccorso.

Un intervistato spiega: « ... tutti i ragazzi vogliono sempre medicinali i ragazzi esprimono così il proprio malessere, che si portano dal viaggio la richiesta della medicina è un modo di chiedere aiuto, è un modo di coccolarli indirettamente loro (parla di MSNA) sono abbastanza grandi per partire, ma poi quel distacco, quell'affettività che ti viene a mancare come fai a colmarla? Lascia solo dei buchi Tu (operatore) devi stare attento, sono persone».

E ancora, un'altra intervistata: «loro (gli ospiti) vedono il farmaco come “si stanno prendendo cura di me”, non lo vedono come una cosa che fa male all'organismo».

Questo è un argomento molto interessante, che potrebbe essere analizzato più specificatamente per capirne le cause, psicologiche e culturali. Non potremo però farlo in questa sede.

In tutti i centri c'è anche un operatore che, indipendentemente dalla sua figura professionale, (potrebbe essere un assistente sociale, come un educatore, o un operatore semplice), si occupa degli aspetti burocratici sanitari, cioè dell'ottenimento del codice STP⁵³ e del codice fiscale.

Esiste poi la figura dell'operatore. Dalle interviste infatti è risultato che una decina di centri hanno questa figura, che non ha una definizione univoca. Gli intervistati, infatti,

⁵³Il codice STP (Straniero Temporaneamente Presente) è un codice che viene rilasciato ai cittadini extracomunitari presenti sul territorio irregolarmente, in linea con il diritto all'assistenza sanitaria definita dal D.lgs. 25 luglio 1998, n. 286, articolo 35, "Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero"

hanno inteso questa figura in maniera differente. Spesso, l'operatore è stato definito come colui che non ha una professionalità specifica, a differenza per esempio di uno psicologo o di un assistente sociale, ma che è comunque in prima linea nel lavoro con le persone ospitate, e svolge diverse mansioni legate alla quotidianità degli stessi. Altre volte, invece, gli intervistati hanno parlato degli operatori in base alla loro definizione contrattuale; ci sono infatti alcuni lavoratori che hanno un contratto come "operatore" e che sono pagati come tali, quando invece, a livello professionale, avrebbero delle qualifiche ben definite.

«Siamo assunti come operatori perché se dovessero assumerci con le nostre professionalità dovrebbero pagarci di più», dice un'intervistata psicologa ma assunta e pagata come operatrice.

Ci sono poi le figure degli educatori, presenti in 8 dei centri analizzati. Sono tutte persone laureate nell'ambito dell'educazione, che seguono nella quotidianità la vita degli ospiti.

In quasi tutte le strutture analizzate è presente inoltre il mediatore, ritenuto da tutti gli intervistati una presenza fondamentale per il funzionamento del centro.

Questa figura professionale è indirettamente resa obbligatoria dallo schema di capitolato d'appalto nazionale, quando dice che tra i servizi offerti va considerata la mediazione linguistico-culturale.

Un'intervistata assistente sociale spiega: «(il mediatore) è quello che più di tutto ti mette in contatto con il ragazzo» ... «penso che la figura del mediatore sia una delle figure principali all'interno di un CAS ... ti apre un mondo diverso, una cosa che tu da solo non riesci a cogliere».

Anche questa figura può avere diverse sfaccettature. Il mediatore, nei centri analizzati, è un laureato in mediazione linguistica e interculturale; oppure una persona che ha fatto un corso professionalizzante di mediazione; oppure chi, ex ospite dei centri d'accoglienza o comunque straniero in Italia da un po' di tempo, ha caratteristiche personali e competenze comunicative che lo portano a diventare un mediatore.

Anche la presenza di questa figura nelle strutture, per quanto riguarda le ore lavorative, è differente: alcuni lavorano quotidianamente nei centri, altri "a chiamata"; soprattutto i mediatori stranieri, che conoscono i dialetti africani locali, spesso vengono interpellati per fare colloqui specifici.

Altri mediatori invece sono considerati tali ma non hanno una vera e propria formazione riguardante la mediazione. Succede spesso infatti che le persone laureate in lingue straniere o che conoscono bene le lingue, siano considerate e definite come mediatori. Molti intervistati hanno posto l'attenzione sulla presenza di queste figure non professionalizzate. Un'intervistata sostiene: «... non si può pensare che il mediatore sia semplicemente uno che conosce le lingue; conoscere le lingue è diverso che essere mediatore per conoscere le lingue può anche essere un laureato in lingue classiche, ma non ha uno studio specifico della mediazione, di che cosa significa mediare e di qual è la cultura da cui l'ospite viene. Quella è mediazione, quando tu sai gli usi, i costumi, la cultura, le religioni, le varie etnie» «il mediatore è una figura cardine, è quello che deve gestire le dispute che possono succedere tra ospiti, ed è quello che nell'équipe ti deve dire: ragazzi, alt! Stiamo parlando di tizio che viene dalla Nigeria ed è una cultura diversa; questo quasi mai c'è».

L'operatrice intervistata sottolinea come, nella sua opinione, non sia necessario che i mediatori siano italiani o stranieri, l'importante è che abbiano esperienza di mediazione vera. Infatti in entrambi i casi di mediatori italiani o stranieri, ci sono aspetti positivi o negativi. Per esempio, uno straniero conosce i dialetti locali ed i codici culturali e questo è un punto di forza; ma in Africa ci sono molti popoli e molte culture, anche in conflitto tra loro, quindi spesso può anche essere un punto di debolezza il fatto che il mediatore provenga da un Paese africano specifico e si debba occupare anche di persone che vengono da altri Paesi. L'operatrice ha riportato quindi l'esempio di un mediatore nigeriano che non andava d'accordo con persone provenienti da altri Paesi.

Un altro operatore intervistato, dopo avere anch'egli posto l'accento sull'importanza della formazione specifica nella mediazione e non nella semplice conoscenza delle lingue, afferma che è importante per il mediatore conoscere l'aspetto tecnico dei diversi contesti in cui egli è inserito; può lavorare infatti in ospedali, come in centri d'accoglienza, come in altri luoghi; «devi conoscere il contesto per fare un intervento di mediazione».

E ancora, un intervistato sottolinea l'importanza di conoscere le culture delle persone che arrivano, e la cultura locale del Paese che ospita, per riuscire a mediare « ... secondo me nel contesto dell'accoglienza la figura centrale dovrebbe essere quella del mediatore culturale è molto importante conoscere la cultura d'origine di queste persone, perché si riesce ad avere empatia con le persone, si riesce a cogliere il loro

punto di vista ora negli operatori non c'è assolutamente questa conoscenza nella cooperativa dove lavoro adesso ci sono, ma nell'altra cooperativa dove ho lavorato assolutamente no, era gente totalmente impreparata, nonostante avesse la laurea».

Un altro elemento molto importante relativo anche a questa figura è il fatto che la Sicilia non abbia una legge regionale sull'immigrazione. Come già segnalato, questo è molto grave, perché è una delle poche regioni che in Italia non ha questa regolamentazione, ed essendo una terra di frontiera, dove gli sbarchi sono all'ordine del giorno, ne necessiterebbe.

Avendo una legge sull'immigrazione, la Regione potrebbe creare e gestire le figure professionali necessarie al sistema. La Sicilia non l'ha fatto, quindi non ha neanche un albo dei mediatori. Un intervistato segnala inoltre che il comune di Palermo «non ha più soldi, quindi ha bloccato i progetti per i mediatori». Un'intervistata inoltre afferma che «in Sicilia non c'è investimento nei corsi di mediatore».

Passiamo ora alla considerazione della figura dell'operatore legale. Anche questo tipo di professionalità risulta fondamentale nei centri, poiché gli ospiti dovrebbero, proprio in questi centri, iniziare il procedimento burocratico- legale di richiesta di protezione internazionale. In questa fase della loro accoglienza, infatti, dovrebbero aver già ottenuto una buona informativa legale e compilare il modello C3⁵⁴ per avviare l'esame della domanda.

Anche lo schema nazionale di capitolato d'appalto afferma che dovrebbe essere garantita l'"informazione sulla normativa". Tuttavia, non specifica se ad occuparsene deve essere un professionista specifico.

Come segnalato in precedenza, inoltre, la procedura legale dell'ottenimento della risposta alla domanda di protezione è molto lunga, quindi gli ospiti a volte rimangono per anni nelle strutture. Avrebbero quindi bisogno di un sostegno legale più consistente. Un'intervistata dice: «nel CAS impostato in un certo modo si dà un po' forma all'interiorità ed all'identità burocratica»; sottolinea che è molto delicato questo percorso, i ragazzi hanno molti momenti di preoccupazione, soprattutto prima e dopo l'audizione con la commissione, quindi gli operatori devono essere in grado di gestire questi momenti così delicati.

⁵⁴ Verbale delle dichiarazioni degli stranieri che chiedono in Italia il riconoscimento dello status di rifugiato ai sensi della convenzione di Ginevra del 28 luglio 1951

Per quanto riguarda la questione dell'informativa legale, riportiamo di seguito l'esperienza degli intervistati che hanno spiegato come funziona fin dallo sbarco, per considerare poi l'operatore legale nei centri del campione analizzato.

Alcuni intervistati hanno segnalato come, al momento dello sbarco, venga fatta un'informativa legale approssimativa ed a grandi gruppi; hanno spiegato che spesso il personale dell'UNHCR è autorizzato a dare le prime informazioni solo nel tragitto che va dalla banchina ai pullman, dove le persone vengono fatte salire per essere portate in centri di accoglienza in altre zone d'Italia. L'informativa risulta inefficace, perché viene attuata solo di gruppo e in momenti di vera spossatezza e spesso disperazione di chi arriva. Prima dello sbarco, infatti, queste persone sono state per giorni in mare senza mangiare, bere e dormire, e i più fortunati sono in salute discreta, altri sono ustionati, o disidratati, o addirittura hanno subito naufragi o perdite di familiari o amici.

Inoltre l'informativa viene attuata in lingue veicolari, come inglese e francese, e non tutte le persone le conoscono.

Un'intervistata dice: «il migrante non è mai consapevole al 100% dei propri diritti».

Anche l'informativa legale fatta dopo l'identificazione delle persone, che avviene dopo lo sbarco, è fatta a grandi gruppi. E anche negli hotspot di cui gli intervistati hanno portato esperienza, soprattutto quello di Pozzallo, sembra che non si faccia una buona informativa legale. Un intervistato che ha lavorato a Pozzallo nel 2014 afferma che a quel tempo non veniva assicurata nessuna informativa legale, ora le cose sono un po' cambiate perché le associazioni possono accedere più facilmente alla struttura.

«La tutela individuale salta, perché sono numeri, non sono persone E questo è contro il diritto, contro la Costituzione, contro la Convenzione di Ginevra, ecc.», mi dice una rappresentante di un'associazione che si occupa di monitoraggio e di denuncia riguardo il sistema di accoglienza.

Riprendendo l'analisi dei centri temporanei e di prima accoglienza oggetto di questo studio, risulta che solo 6 strutture sono dotate di operatore legale, di cui 3 disponibili "a chiamata". È subito evidente l'insufficienza del numero di queste figure. «Teoricamente l'operatore legale dovrebbe esserci, la pratica è diversa», afferma un operatore.

Molti intervistati rilevano che gli avvocati sono presenti soprattutto in caso di diniego, cioè in seguito ad una risposta negativa da parte della Commissione giudicante la richiesta di protezione internazionale. Gli avvocati seguono in questo caso le procedure di ricorso, attivate tramite tribunale ordinario.

Quello che manca, secondo un intervistato, è la possibilità che gli ospiti vengano seguiti in tutta la procedura, dalla domanda all'audizione di fronte alla commissione. «Ci sono gli avvocati che seguono le cause, ma fanno un'informativa legale non fatta bene, secondo me la figura dell'avvocato da noi è più presente in caso di ricorso» «l'informativa legale degli avvocati li incontravano, parlavano con loro, però più che altro per capire loro (gli avvocati) la storia, non tanto per aiutare il ragazzo a ...»; «fare una buona informativa legale significa mettere il ragazzo nelle migliori condizioni possibili per poter raccontare la propria reale storia di fronte alla commissione».

Consideriamo ora le figure dello psicologo e dell'assistente sociale. 11 strutture prevedono la figura dello psicologo, di cui 2 "a chiamata". 11 strutture prevedono la figura dell'assistente sociale, di cui 4 "a chiamata". 4 strutture non hanno né l'una né l'altra figura, mentre le altre hanno una figura o l'altra, o entrambe. Bisogna considerare comunque che a volte i coordinatori sono anche psicologi o assistenti sociali.

La maggior parte degli intervistati ha posto l'accento sull'importanza di queste figure.

Lo psicologo è essenziale soprattutto nel riconoscimento delle vulnerabilità dei singoli e nella presa in carico delle persone vittime di tortura. Un'operatrice afferma che «lo psicologo in questi centri è fondamentale, per aiutarli anche a inserirsi in maniera funzionale all'interno di un nuovo contesto, che è totalmente diverso dal loro».

L'assistente sociale è fondamentale soprattutto nelle relazioni tra immigrati e territorio. Un'intervistata dice: «secondo me i responsabili di progetto dovrebbero essere assistenti sociali, come conditio sine qua non; perché è l'assistente sociale quella che conosce la normativa, la realtà, i servizi e poi l'assistente sociale in équipe dovrebbe lavorare con educatore, psicologo, ecc.».

Alcuni intervistati hanno comunicato una questione molto importante: praticamente tutti i bandi stipulati dalle prefetture provinciali richiedono queste due figure, ma non tutti i bandi specificano il numero di ore che psicologo e assistente sociale devono fare; pertanto ci sono cooperative, o associazioni, che decidono di investire su queste figure e stipulano contratti part-time o full-time; ce ne sono altre invece, che li impiegano per un numero di ore davvero irrisorio, per definire semplicemente su carta che queste due figure sono presenti.

Una psicologa afferma: «tre ore a settimana e devo vedere 50 ragazzi, sì e no riuscirò a vederli una volta!» «manca una regolamentazione adatta nel CPA Se tu mi

chiedi una figura, ok allora regolamenta quella figura all'interno del servizio; se tu mi chiedi un servizio, regolamenta quel servizio decidi un tot di ore (anche in base al numero degli ospiti) e controlla che siano realmente fatte».

Infine, prendiamo in considerazione la presenza del coordinatore. In 16 centri su 19 è presente questa figura, che tutti gli intervistati, concordemente, considerano molto importante.

Un'operatrice spiega: «tutto dipende dal capo. Se il responsabile lavora bene, gli altri sono costretti a lavorare bene».

Alcuni intervistati hanno affermato che alcuni centri non funzionano anche a causa di coordinatori che non lavorano bene, che non sanno come gestire il centro, le persone che ci vivono, e l'équipe degli operatori. Un intervistato dice: «i due responsabili non hanno una visione, non hanno un'idea e non sanno cosa vuol dire lavorare con MSNA; potevano avere esperienza come educatrici, come responsabili di struttura, ma per italiani, con gli stranieri è diverso, non è la stessa cosa; e la mia sensazione è che le due responsabili non riescano neanche a dare un consiglio agli operatori» «i responsabili, il loro ruolo lì è quello di sgridare gli operatori».

Il ruolo del coordinatore, all'interno di strutture di questo tipo, è essenziale, e dalle interviste risulta evidente che uno degli elementi che può fare davvero la differenza all'interno del centro è questa figura. Egli è la persona che deve tenere le fila della gestione del centro, ma soprattutto è colui che deve gestire, supportare e valorizzare gli operatori. Come vedremo nelle prossime pagine, molti intervistati hanno espresso le loro difficoltà in molti aspetti di questo lavoro; essi quindi devono avere la possibilità di avere un punto di riferimento valido, che li aiuti a comprendere ed a fare bene il loro lavoro.

Un'intervistata, parlando dei punti di forza del loro centro, afferma «secondo me la grandissima forza di questo posto è il coordinamento, perché c'è una persona che è disposta a parlare, che ti ascolta, che ti chiede, che non sceglie mai da sola ... e poi di risposta hai degli operatori disponibili anche a fare un'ora in più se c'è bisogno».

Per terminare questa visione complessiva di chi lavora nelle strutture straordinarie e di prima accoglienza, aggiungiamo che 4 operatori hanno segnalato la presenza attiva nella struttura del presidente di cooperativa; un'intervistata ha segnalato la presenza di

volontari e ragazzi del servizio civile che hanno lavorato nel centro ed una struttura prevede anche un operatore per le emergenze.

Infine, ci sono 4 realtà che hanno stipulato un contratto, spesso di tirocinio formativo, ad alcuni ospiti delle strutture, come aiuti in cucina o nelle pulizie, o come mediatori. Questo è un buon esempio di integrazione e di possibilità concreta per queste persone.

2.3 Gli operatori intervistati: genere, età, esperienze, formazione, ruolo e stipendio

Inizieremo ora l'analisi riguardante gli operatori che sono stati intervistati durante la ricerca, osservando alcuni dati tecnici come l'età, il genere, il titolo di studio, ecc, per capire chi sono i protagonisti di queste interviste. Nel prossimo capitolo si passerà poi alla considerazione delle loro opinioni e delle loro riflessioni riguardanti tematiche risultate costanti.

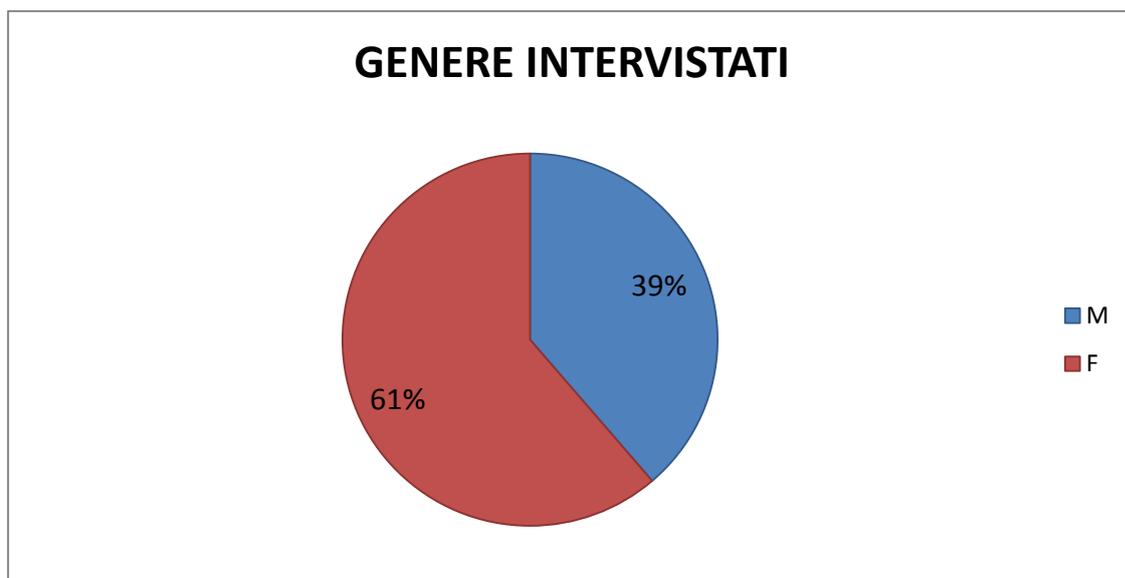


Fig. 2.3.1. Genere degli intervistati

Il grafico (Fig. 2.3.1) mostra che il genere degli intervistati è per una buona parte femminile, infatti su 31 operatori ascoltati, le donne sono 19 (61%), e i rimanenti 12 sono uomini (39%).

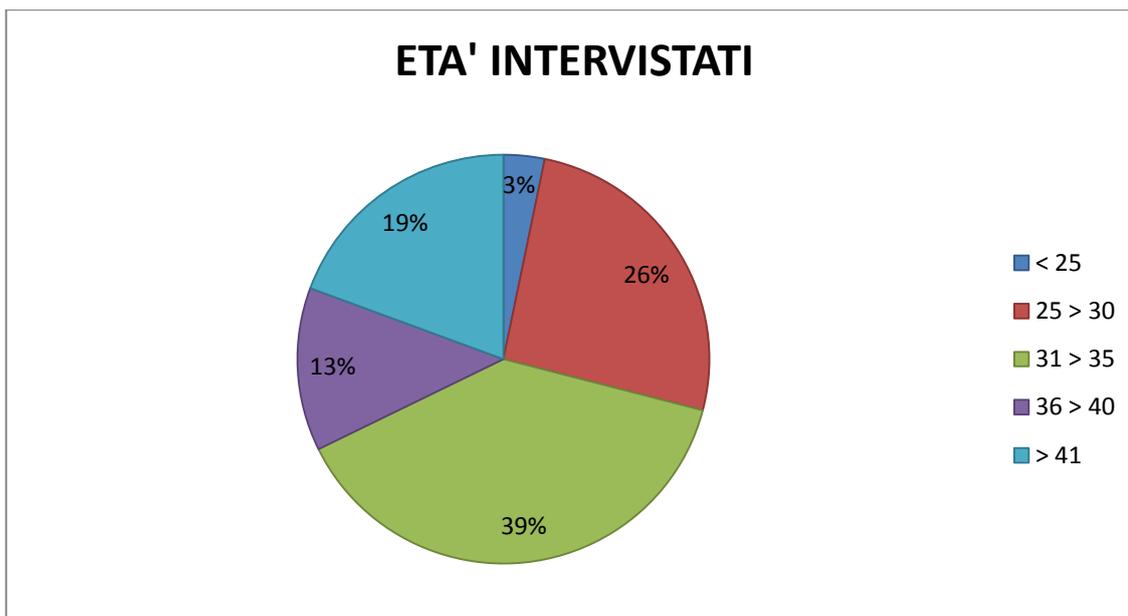


Fig. 2.3.2. Et  degli intervistati

Come si pu  notare dal grafico (Fig. 2.3.2), gli operatori intervistati sono di una fascia d'et  giovane; 12 persone infatti hanno tra i 31 ed i 35 anni (39%), 8 persone hanno dai 25 ai 30 anni (26%), ed una persona ha meno di 25 anni (3%); in sostanza i due terzi degli intervistati (68%) ha meno di 36 anni. Sicuramente il campione analizzato non   totalmente rappresentativo di tutti gli operatori che lavorano nei centri di prima e straordinaria accoglienza in Sicilia, pu  dare un'idea di quanti giovani lavorino in questo campo.

Il rimanente 32%   formato da 4 persone dai 36 ai 40 anni (13%), anch'esse in una fascia d'et  giovane; e 6 persone hanno pi  di 41 anni (19%); sono inserite nella stessa fascia, ma alcune sono persone di 45 anni, alcune invece ne hanno pi  di 50.

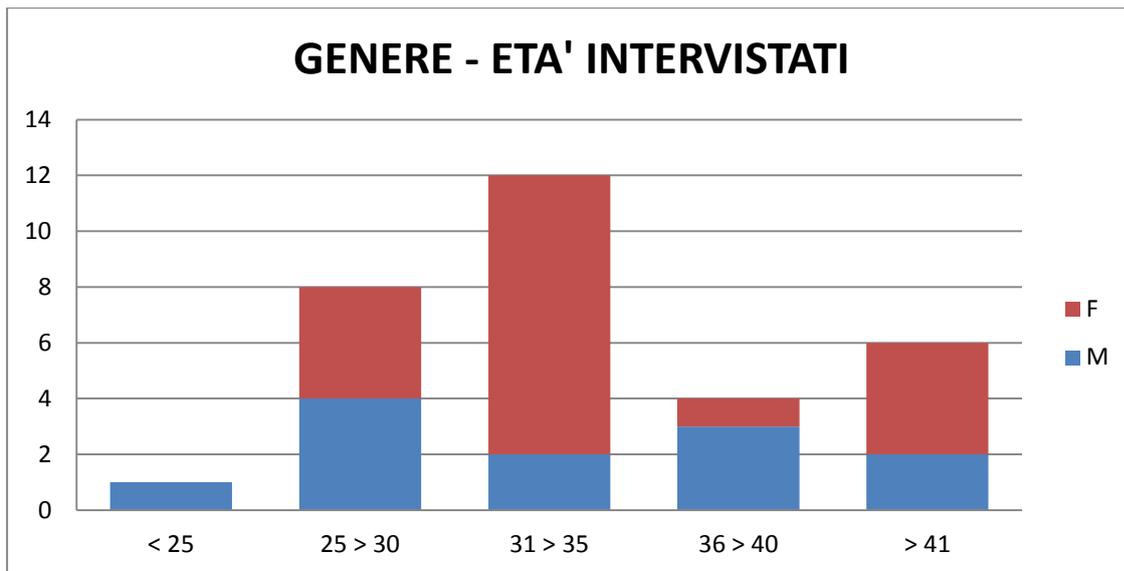


Fig. 2.3.3. Genere – età intervistati

Infine, come si può notare dal grafico (Fig. 2.3.3), il genere femminile prevale nettamente solo nell'età compresa tra i 31 ed i 35 anni (10 ragazze, 2 ragazzi). In generale comunque il campione di intervistati è abbastanza equilibrato nel genere e nell'età.

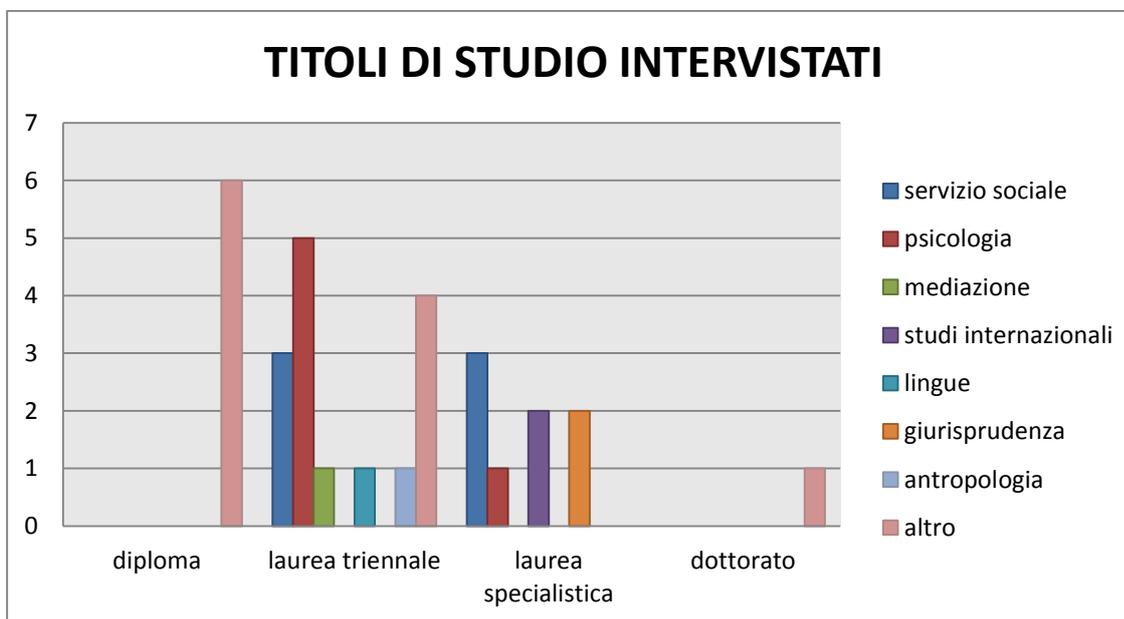


Fig. 2.3.4. Titoli di studio degli operatori intervistati.

Dal grafico (Fig. 2.3.4) possiamo notare un elemento molto importante. La maggior parte degli intervistati ha un titolo di studio alto; 19 persone su 31 hanno almeno la laurea triennale, 8 persone hanno laurea specialistica o dottorato. Solo 6 persone hanno esclusivamente il diploma.

Un altro dato importante che si può ricavare dal grafico riguarda coloro che hanno titoli di studio non riguardanti il campo dell'immigrazione, né, più in generale, l'ambito sociale. Queste persone sono infatti 11, come si evince dalle colonne rosa a destra della voce diploma, laurea triennale e dottorato; circa un terzo degli intervistati, quindi, ha una formazione piuttosto lontana dal mondo dell'accoglienza: sono persone diplomate o laureate in lingue, ambiti commerciali, ragioneria, economia, storia, pubblicità.

Sulla questione dei titoli di studio ed in generale sulla formazione degli operatori, gli intervistati hanno espresso molte opinioni ed hanno riportato molte esperienze; è un argomento spinoso, quindi, sul quale ci soffermeremo in seguito.

Durante le interviste ci si è informati anche riguardo alle esperienze di vita degli intervistati precedenti il lavoro nel centro d'accoglienza, per capire che tipo di percorso formativo e di vita avevano fatto.

Tra tutte le esperienze che hanno raccontato, si è deciso di prendere in considerazione, ai fini di questa ricerca, quattro tipi di esperienze: l'aver vissuto, lavorato o studiato un periodo all'estero, l'aver avuto esperienze nel sociale, l'aver vissuto esperienze nell'ambito dell'immigrazione e, infine, l'aver lavorato in altri campi, completamente diversi.

Si considera infatti molto importante determinare se una persona ha avuto o no esperienza nel sociale o nel campo dell'immigrazione, come è importante determinare se non ha mai avuto nessuna esperienza in questi campi. L'esperienza all'estero può, in particolare, essere un elemento molto significativo, che può indicare apertura mentale e volontà di conoscenza del diverso.

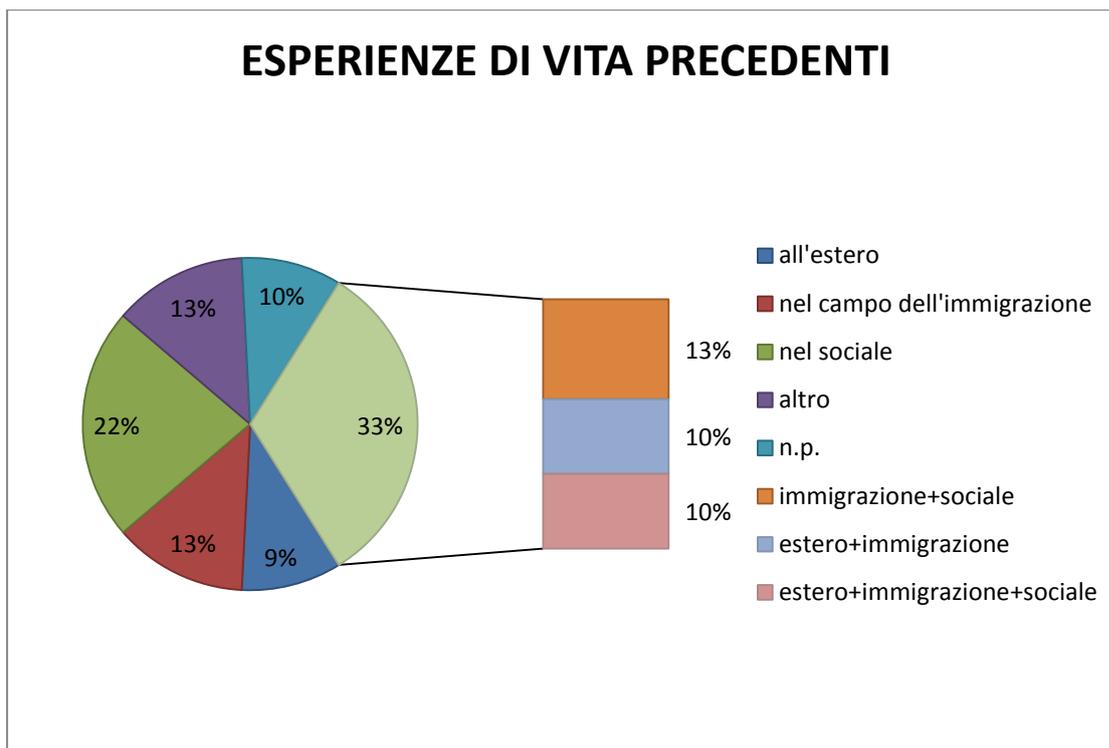


Fig. 2.3.5. Esperienze di vita precedenti

Dal grafico (Fig. 2.3.5) si nota come, su 31 persone intervistate, hanno avuto esperienze solo all'estero 3 persone (9%), esperienze solo nel campo dell'immigrazione 4 persone (13%), esperienze solo nel sociale 7 persone (22%), esperienze esclusivamente in altri campi 4 persone (13%), e 3 persone non hanno raccontato esperienze precedenti (10% n.p.).

Un buon 33% (10 persone) ha avuto esperienze in più campi analizzati. 4 persone hanno avuto esperienze nel campo dell'immigrazione ed in altre aree del sociale (13%), 3 persone hanno avuto esperienze all'estero e nel campo dell'immigrazione (10%), e le restanti 3 persone (10%) hanno avuto esperienza in tutti e tre gli ambiti analizzati.

Nel campione che ho analizzato, dunque, pare che davvero poche persone non abbiano mai fatto questo tipo di esperienze. Solo tre persone non si erano mai occupate di qualcosa che fosse riferito al mondo del sociale, all'immigrazione, o all'estero. E se volessimo prendere in considerazione anche chi non ha mai avuto esperienze nel sociale e nell'immigrazione, escludendo quindi chi ha fatto solo esperienze all'estero, contiamo 6 persone. Sono sei le persone che hanno sempre fatto altro nella vita ed hanno cominciato a fare gli operatori nei centri d'accoglienza. Sembrerebbe quindi una prospettiva ben più rosea di quanto ci si aspettasse.

Come vedremo però, molti intervistati hanno rivelato una visione e una realtà così diverse da questo grafico, da far supporre che ci sono moltissime persone che si improvvisano operatori, pur essendo impreparati.

Per spiegare questa divergenza di prospettiva, probabilmente bisogna considerare che la ricerca si è svolta in un arco temporale breve, con la possibilità di intervistare solo una piccola parte di operatori. Inoltre gli intervistati hanno dato disponibilità ad essere ascoltati, sono quindi persone che per loro volontà sono state disposte a farsi intervistare, probabilmente aperte alla figura di una ricercatrice che registra ogni loro parola. È quindi verosimile che la ricerca non sia potuta venire in contatto (per mancanza di tempo o di volontà da parte di ipotetici intervistati) con molte realtà di dubbia gestione o molti operatori di dubbia competenza.

Passiamo ora alla considerazione degli anni lavorativi. Nella griglia di dati tecnici che ogni intervistato ha compilato al termine dell'intervista, infatti, si chiedeva il numero di anni lavorativi in generale, e il numero di anni in cui hanno lavorato in strutture che si occupano di immigrati.

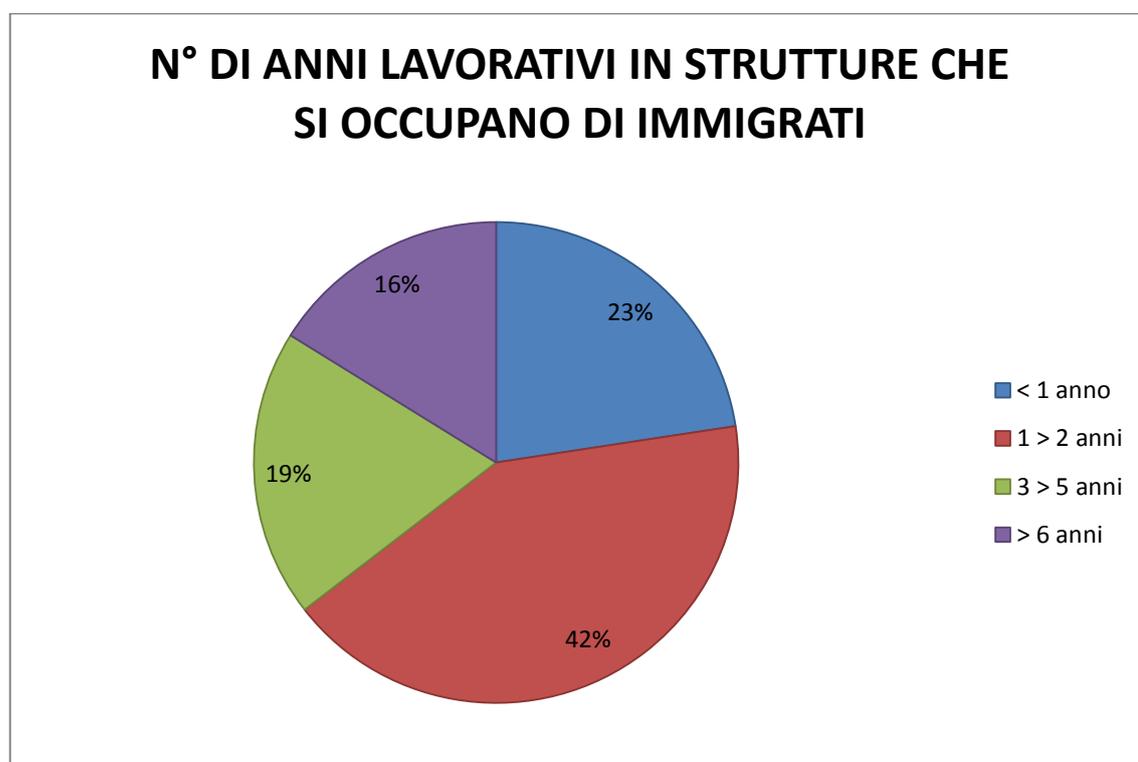


Fig. 2.3.6. Numero di anni lavorativi in strutture che si occupano di immigrati

Dal grafico (Fig. 2.3.6) si vede come il 42% degli intervistati (13 persone) lavori in questo tipo di strutture da un periodo che va da uno a due anni; il 19% (6 persone) in un periodo che va da 3 a 5 anni; il 16% (5 persone) da più di sei anni. Il dato più significativo è che il 23% (7 persone) lavora in questo tipo di strutture da meno di un anno, a volte da 7-8 mesi, in altri casi anche da un mese o meno.

Anche da questi dati si può comprendere quindi, come il fenomeno dell'immigrazione porti alla nascita di molteplici centri e all'assunzione di numerosi nuovi operatori, come abbiamo visto giovani, che intraprendono questo lavoro con questa "nuova" utenza.

Nella griglia fatta compilare agli intervistati, è stato richiesto un altro dato tecnico: il numero di lingue straniere che parlano. Questo è un altro elemento fondamentale, per non dire necessario, nel lavoro con i richiedenti asilo.

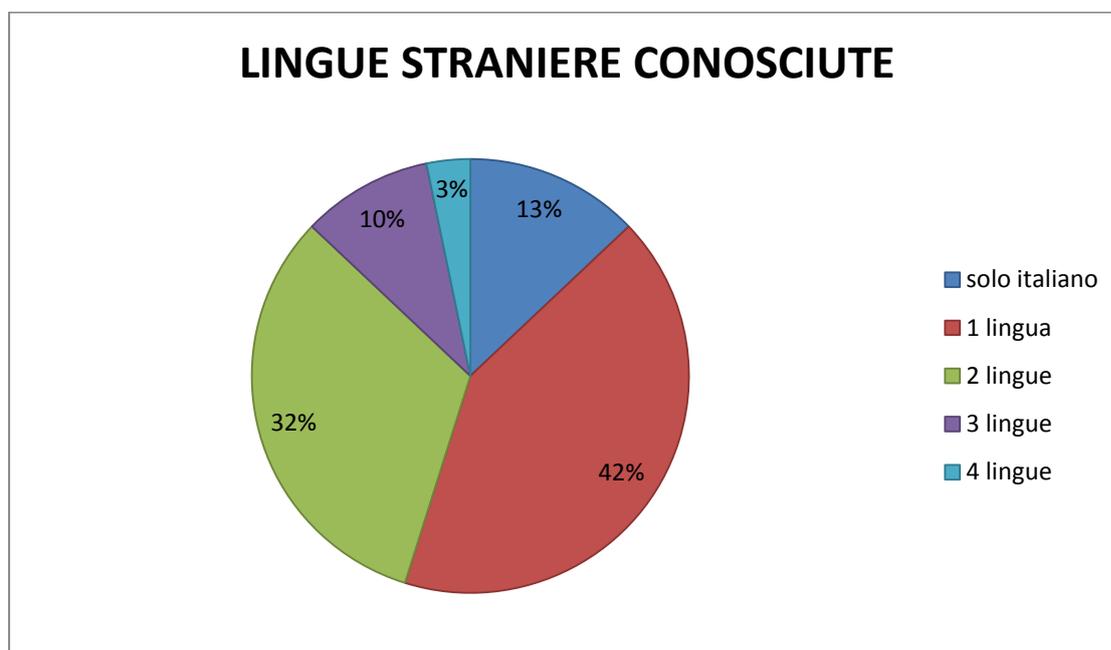


Fig. 2.3.7. Lingue straniere conosciute

Consideriamo assodato che tutti parlino l'italiano; anche perché, a parte un ragazzo di origini straniere che però parla l'italiano molto bene, tutti gli intervistati sono italiani, e l'intervista è stata svolta in italiano.

Come si evince dal grafico (Fig. 2.3.7), chi parla solo italiano è il 13% degli intervistati, cioè 4 persone.

Il 42% degli intervistati (13 persone) parla una seconda lingua; per 11 persone questa lingua è l'inglese, per le rimanenti 2 è il francese.

Il 32% (10 persone) parla due lingue straniere, per 9 di loro si tratta di inglese e francese, per una di loro si tratta di inglese e spagnolo.

Il 10% (3 persone) parla tre lingue straniere, cioè l'inglese, il francese e l'arabo.

Una persona (3%) parla quattro lingue straniere, cioè l'inglese, il francese, l'arabo e lo spagnolo.

A parte le ultime due categorie di persone, che parlano quindi 4/5 lingue, prendiamo in considerazione le percentuali più alte, che sono quelle che parlano 1/2 lingue straniere.

Conoscere le lingue veicolari, soprattutto l'inglese e il francese, è necessario per questo tipo di lavoro. Non si può pensare di rapportarsi ad un ospite solo quando impara l'italiano (questo di solito avviene dopo mesi che ha già toccato il suolo italiano).

Detto questo, dal grafico risulta che molte persone parlano almeno l'inglese. Questo dato è discutibile, perché una lingua si può conoscere a diversi livelli, e c'è chi la conosce bene o comunque è in grado di capire e portare avanti un discorso nella lingua straniera, e chi invece conosce qualche parola e capisce poco. Molti intervistati hanno infatti sottolineato che conoscono la lingua, ma il loro livello di comprensione e di espressione è basso.

Si può considerare quantomeno grave il fatto che il 13% e qualcuno in più delle persone intervistate non conosca neanche una lingua straniera. È vero che c'è la possibilità di chiamare mediatori, figura che come abbiamo visto è meno presente di quanto dovrebbe, però va considerata necessaria la conoscenza di almeno l'inglese o del francese da parte dei lavoratori dell'accoglienza.

I problemi di comunicazione non sono infatti da sottovalutare. Essi possono essere presenti anche nel caso in cui si parli la stessa lingua, si pensi alla diversità dei codici culturali delle persone che provengono dall'Africa, aumentano esponenzialmente se ci si trova in una situazione di incomunicabilità totale.

Il prossimo grafico concerne il ruolo con cui sono stati assunti gli operatori intervistati, e se esso corrisponde alla loro qualifica.

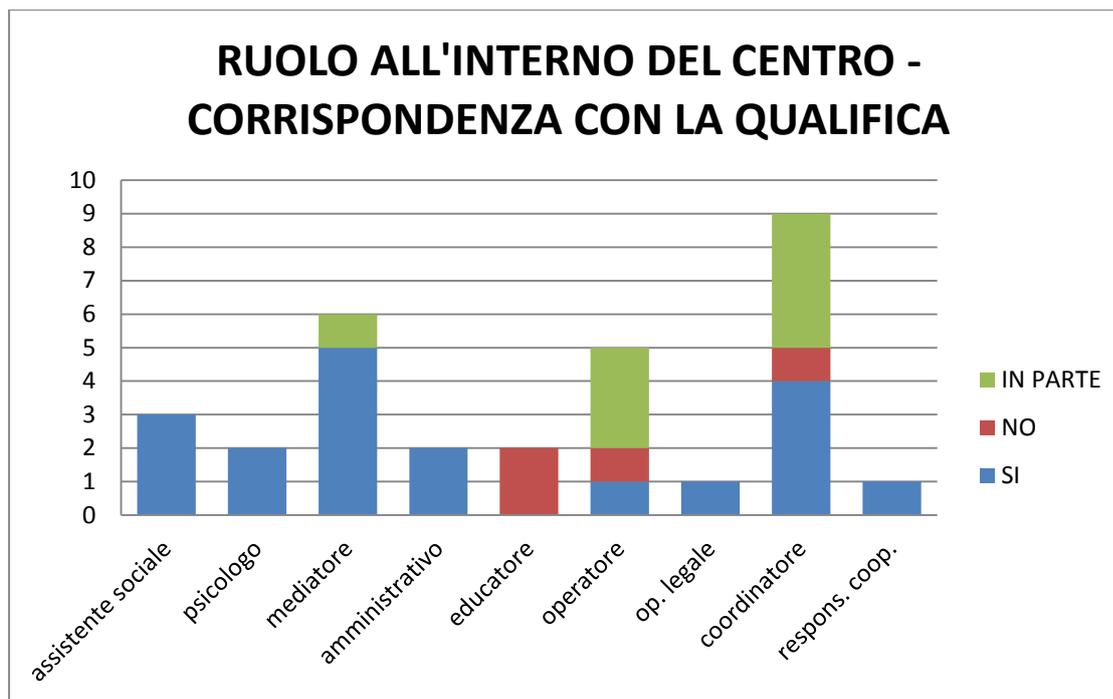


Fig. 2.3.8. Ruolo all'interno del centro – corrispondenza con la qualifica.

Come si può vedere dal grafico (Fig. 2.3.8), durante la ricerca sono stati intervistati 3 assistenti sociali, 2 psicologi, 6 mediatori, 2 amministrativi, 2 educatori, 5 operatori, 1 operatore legale, 9 coordinatori di struttura e 1 responsabile di cooperativa. Il campione è piuttosto variegato.

Questo grafico mostra un tema che alcuni intervistati hanno molto a cuore: la corrispondenza o meno del ruolo per cui sono stati assunti all'interno del centro rispetto alla loro reale qualifica. Bisogna prestare molta attenzione a questo tipo di argomento, e il grafico, lungi dall'essere completo e rappresentativo di verità assoluta, va letto in maniera corretta.

La maggior parte degli operatori ha raccontato che il ruolo con il quale è assunto corrisponde alla sua qualifica professionale (19 persone). Per quanto riguarda la figura del coordinatore, la metà delle persone risulta "in parte" o "no"; questo è spiegato dal fatto che non sempre chi coordina è specializzato nel coordinamento, ma la maggior parte delle persone che ricoprono questo ruolo sono laureate in psicologia, servizio sociale o giurisprudenza.

Per quanto riguarda le altre figure, cioè mediatore, educatore e operatore, le voci "in parte" e "no" sono riferite al fatto che in alcuni casi le persone sono assunte con un ruolo inferiore rispetto alla loro qualifica, come abbiamo già detto all'inizio di questo

capitolo; altri invece, al contrario, sono assunti con un ruolo più alto rispetto alla loro qualifica reale.

Creando questo grafico sono state mostrate alcune differenze tra la figura dell'operatore secondo contratto, e la loro qualifica a livello di studi. In seguito, prenderemo in esame un tema che può sembrare simile ma che è fondamentalmente diverso: il reale ruolo e lavoro degli intervistati all'interno della struttura, che a volte è diverso da quello con cui sono stati assunti, tema riguardo al quale gli intervistati hanno riportato molte riflessioni.

Da ultimo consideriamo degli aspetti fondamentali del lavoro: il contratto e lo stipendio.

Per quanto riguarda il contratto, tutti gli intervistati hanno affermato che i datori di lavoro hanno rispettato la normativa riguardante i contratti collettivi nazionali⁵⁵, ed hanno chiarito con che tipo di contratto sono assunti.

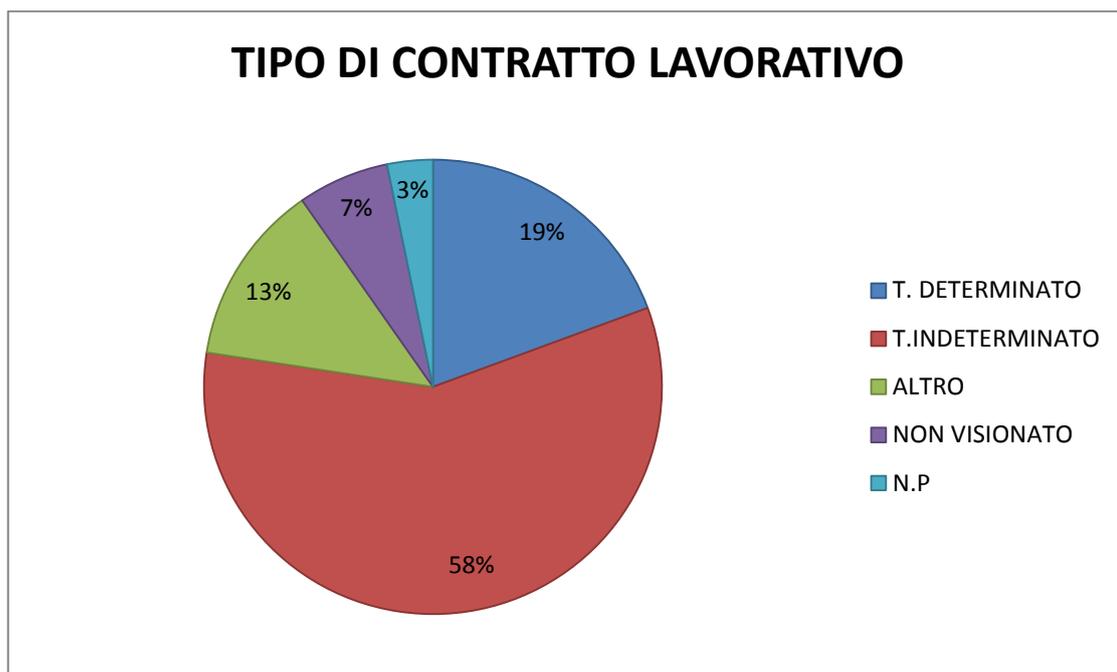


Fig. 2.3.9. Tipo di contratto lavorativo

Il grafico (Fig. 2.3.9) mostra che una buona parte degli intervistati (18 persone, 58%) è assunta con contratti a tempo indeterminato. Sei persone (19%) sono assunte a tempo determinato. Quattro persone (13%) presentano altri tipi di contratto, come libero

⁵⁵ Come previsto dall'art.5 dello schema di capitolato d'appalto per la gestione dei centri di primo soccorso e assistenza – centri di accoglienza – centri di accoglienza per richiedenti asilo – centri di identificazione ed espulsione; approvato con DM 21 novembre 2008

professionista e come stagista. Due persone (7%) non avevano ancora preso visione del contratto, nonostante avessero già cominciato a lavorare da circa un mese. Infine, di una persona (3%) non conosciamo il tipo di contratto.

Anche in questo caso, i risultati mostrati dal grafico non combaciano perfettamente con la visione degli intervistati, che portano esperienza di numerose situazioni di contratti in regola ma precari. In ogni caso, questo aspetto verrà analizzato in maniera approfondita in seguito.

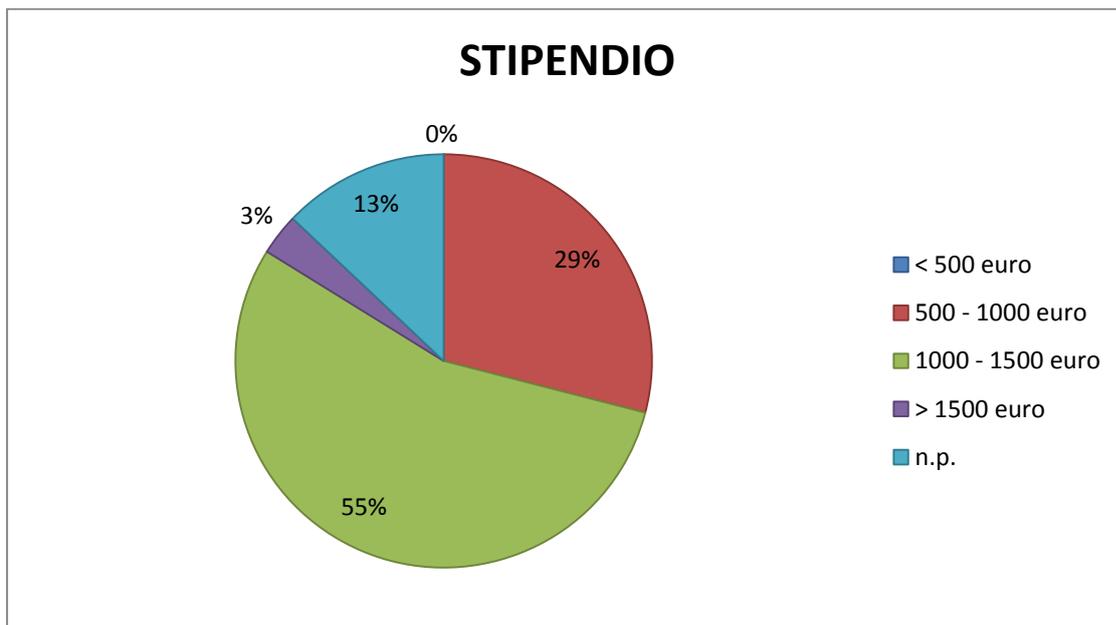


Fig. 2.3.10. Stipendio

Per quanto riguarda lo stipendio, si può vedere dal grafico (Fig. 2.3.10) che 17 persone (55%) hanno uno stipendio che va dai 1000 ai 1500 euro; 9 persone (29%) hanno uno stipendio dai 500 ai 1000 euro; una persona (3%) guadagna più di 1500 euro; nessuno è pagato meno di 500 euro e 4 persone (13%) non hanno indicato a quanto ammonta il loro salario mensile.

Consideriamo ora l'ultimo grafico, che ci mostra un fenomeno molto importante, di cui si discuterà meglio in seguito.

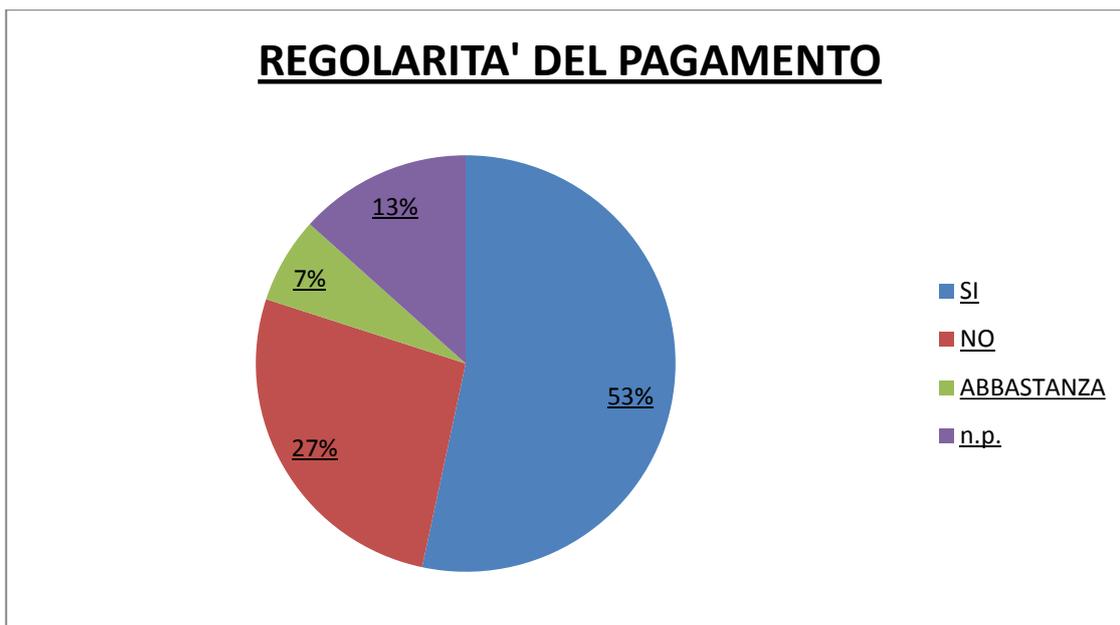


Fig. 2.3.11. Regolarità del pagamento

Come si può vedere dal grafico (Fig. 2.3.11), 16 persone, quindi circa la metà degli intervistati (53%), hanno affermato che il pagamento arriva regolarmente. 2 persone (7%) hanno affermato che esso arriva abbastanza regolarmente, dove “abbastanza” significa che c’è un ritardo di massimo 2-3 mesi. Il 27% degli intervistati, cioè 8 persone, ha affermato che il pagamento non arriva regolarmente, alcuni hanno detto che non sono mai stati pagati, nonostante lavorino nella struttura già da mesi. 4 persone (13%) non hanno voluto indicare questo valore.

Questi dati mostrano una realtà quantomeno allarmante. Più di un terzo degli intervistati non riceve lo stipendio regolarmente, e durante le interviste si è cercato di capire, riflettendo con gli operatori, da che cosa dipendano questi ritardi.

L’argomento merita un paragrafo a sé, e lo prenderemo specificatamente in considerazione in seguito.

3 Lavoratori dell'accoglienza: tra falle nel sistema e precarietà

Dopo l'analisi del quadro tecnico del contesto empirico, focalizziamo ora l'attenzione sugli argomenti centrali emersi delle interviste: i temi strettamente legati alla condizione dei lavoratori dell'accoglienza e le loro esperienze. Le questioni che verranno discusse nelle prossime pagine sono quelle segnalate in modo costante in molte interviste e che appaiono le più interessanti ai fini della ricerca.

Verrà considerato infatti il rapporto degli operatori con gli ospiti delle strutture, il rapporto tra i centri e le istituzioni, il rapporto dei centri con la popolazione autoctona, per poi toccare la questione del lavoro di équipe, con i bisogni connessi; verranno prese in esame anche le questioni di contratto, stipendio e regolarità del pagamento, per proseguire con l'osservazione della formazione dei lavoratori dell'accoglienza e delle implicazioni personali degli stessi. Il capitolo si concluderà con le osservazioni degli intervistati relative alla figura dell'operatore ed al sistema d'accoglienza.

Prima di iniziare l'analisi di questi argomenti, vale la pena mettere in luce una constatazione preliminare, con alcune considerazioni. Nel corso delle prossime pagine, ed in generale in tutto lo scritto nei casi in cui riporta testimonianze, si può notare come venga utilizzata, dagli intervistati, la parola "ragazzi" per definire gli ospiti delle strutture. Questo termine, sebbene utilizzato spesso in maniera ingenua ed affettuosa, veicola un significato più profondo. Esso indica un rapporto di dipendenza, di verticalità del rapporto tra ospite e operatore, di distanza di potere da uno all'altro. Questi "ragazzi" sono spesso uomini e donne capaci ed adulti, che non possono essere considerati bambini da crescere, ma persone mature da aiutare in un momento della loro vita molto complesso e sofferto.

3.1 La relazione con gli ospiti e le sue difficoltà

Durante le interviste, nonostante non fosse questo l'argomento principale, sono emerse questioni relative ai rapporti tra gli intervistati (e gli operatori in generale) e gli ospiti, che hanno evidenziato quali sono i problemi principali che si presentano nel lavoro.

3.1.1 Regole nelle strutture e trasferimenti

Ricorrente è risultato il riferimento degli intervistati all'importanza delle regole nel centro. Molti operatori hanno infatti espresso la difficoltà nella gestione degli ospiti, soprattutto legata al fatto che queste persone hanno una cultura diversa (e diverse culture tra loro), e perciò hanno modi, regole, e visioni differenti di comportamenti, atteggiamenti e in generale differenti, anche fra loro, abitudini di vita e di convivenza.

Molti intervistati hanno affermato che una modalità di lavoro fondamentale nei centri è quella di insegnare agli ospiti il rispetto delle regole, per far capire loro che «sono arrivati in un altro mondo, che funziona in modo diverso rispetto a come sono abituati a vivere», che «in Italia, ma anche in Europa, ci sono molte più regole, e diverse dalle loro», come afferma un intervistato.

Il lavoro degli operatori deve essere quindi quello di preparare queste persone alla vita fuori dal centro, attraverso regole, turni, ecc. al suo interno. Un'operatrice sostiene: «l'insegnamento delle regole è troppo importante per loro ... quando entreranno nella vita reale, se queste regole non le avranno fisse nella testa purtroppo avranno problemi». Un'intervistata sottolinea l'importanza di «insegnare ai ragazzi ad avere un rapporto un po' diverso con il tempo, con l'idea di appuntamento e di impegno».

Un'intervistata aggiunge, tuttavia, l'importanza della variabile tempo, in relazione alle regole nel centro. Queste persone, infatti, rimangono nei centri per lunghi periodi, e l'operatrice afferma «passare anni da centro a centro condiziona il tuo modo di integrarti, di imparare le regole, condiziona anche la tua volontà».

Insomma, il concetto di regola è risultato fondamentale per molti operatori intervistati. Bisogna rilevare però, che la questione delle regole all'interno del centro è anche una questione delicata e dibattuta. Tutti infatti credono che la presenza di regole sia necessaria all'interno dei centri, anche con l'obiettivo "educativo" che abbiamo detto sopra, ma non tutti sono d'accordo sulla quantità e la rigidità delle regole decise nelle strutture.

In molti centri, infatti, soprattutto in quelli più grandi, ci sono moltissime regole (orari di rientro, orari dei pasti, turni di pulizie, ecc.), anche rigide, ed alcuni operatori sono del tutto concordi con queste impostazioni, altri non le apprezzano.

Un'intervistata, raccontando della quotidianità della struttura in cui lavora, sottolinea che è molto importante il fatto che ci siano poche regole in quel centro, per questo la

convivenza comporta un grado minore di tensioni, rispetto ad altre strutture con norme molto più numerose.

Le regole all'interno di una comunità sono di certo indispensabili, soprattutto se ci vivono molte persone, ed in questo caso esse perseguono anche obiettivi educativi fondamentali. È necessario osservare, però, che gli ospiti sono persone, spesso adulte, che in alcuni contesti si ritrovano "rinchiusi" in centri in cui ci sono regolamenti rigidi, che in alcuni casi le fanno sentire prive di libertà di scelta (si pensi al fatto che spesso gli ospiti hanno orari di rientro abbastanza restrittivi); questo può portare a scontento, con conseguenti tensioni e difficoltà di gestione da parte dei lavoratori nei centri.

Goffman, analizzando la vita degli internati in istituzioni totali - soprattutto carceri e ospedali psichiatrici - osserva come la vita degli internati sia soggetta a regole più rigide rispetto alla società esterna, che perciò essi siano spesso esposti a giudizi ed ad eventuali sanzioni da parte dello staff «In un'istituzione totale, anche i più piccoli segmenti dell'attività di una persona, possono essere soggetti alle regole e ai giudizi del gruppo curante; la vita dell'internato è penetrata da una costante sanzione, ciò soprattutto nel periodo iniziale, quando l'internato non ha ancora irriflessivamente accettato le regole dell'istituto. Ogni regola priva l'individuo dell'opportunità di equilibrare i suoi bisogni e i suoi obiettivi in un modo personalmente efficace, e lo fa entrare nel terreno delle sanzioni. È in questo senso che l'autonomia dell'azione viene violata» (Goffman, 1961).

Nonostante, come affermato in precedenza, non si possano considerare i centri di prima accoglienza come delle vere e proprie istituzioni totali, le similitudini in questi aspetti sono palpabili. L'autonomia d'azione delle persone accolte è infatti limitata, anche solo riguardo piccole questioni quotidiane (ad es. dover richiedere i prodotti per la pulizia, dover chiedere il permesso per tornare più tardi la notte⁵⁶). «... uno dei modi più espliciti di rompere l'economia d'azione di un individuo, è obbligarlo a chiedere il permesso o a domandare aiuto per attività minori che, fuori dalla istituzione, potrebbe portare a termine da solo ... Il dover chiedere, non soltanto mette l'individuo nel ruolo, "innaturale" per un adulto, di essere sempre sottomesso e supplice, ma mette anche le sue azioni in balia del personale curante» spiega ulteriormente Goffman (1961). In questo contesto, quindi, la vita degli ospiti delle strutture è dipendente dall'azione

⁵⁶ Tenendo sempre in considerazione che i centri funzionano in modo diverso e possono avere regole più o meno rigide

dell'équipe di lavoro che opera al suo interno. Come si vedrà in seguito, gli operatori di questa équipe non sono sempre preparati a questo tipo di lavoro e non sempre sono consapevoli del rapporto impari che esiste tra loro e gli ospiti dei centri. «... nelle istituzioni totali l'autorità agisce su un gran numero di elementi – aspetto, comportamento, forma – che si verificano costantemente e che costantemente si trovano sottoposti a giudizio» (Goffman, 1961).

«Una volta data un'autorità ... e una regolamentazione ... gli internati vivono in uno stato d'ansia insopportabile nella paura di infrangere le regole, e nell'attesa delle conseguenze di una simile infrazione» ... «Nelle istituzioni totali, evitare i guai richiede uno sforzo costante e consapevole» (Goffman, 1961). Anche gli ospiti delle strutture, date regole più o meno rigide, vivono in un costante controllo di sé, dei propri comportamenti e delle proprie reazioni, per evitare sanzioni, che possono portare a trasferimenti o, nel peggiore dei casi, alla revoca definitiva dell'accoglienza.

Durante l'analisi delle interviste, ci si è interrogati su quali potrebbero essere gli elementi per raggiungere un buon funzionamento all'interno dei centri d'accoglienza; e in questo caso ci si è chiesti se può dipendere anche dalla quantità di regole. La risposta è positiva.

Dallo studio non si evince in che misura regole più o meno numerose portino a un miglior funzionamento della struttura d'accoglienza. L'importante risulta essere la presenza di una riflessione condivisa da parte dell'équipe di operatori, e che ci sia la consapevolezza che l'elemento delle regole è molto importante nella gestione del centro e conseguentemente, nella vita degli ospiti. Certamente, anche per mantenere il più basso possibile il livello di tensioni e per vivere, e far vivere, bene in queste comunità, sarebbe auspicabile condividere queste regole con gli ospiti, e se possibile decidere insieme a loro alcune linee guida; perché sono loro le persone che vivono in queste strutture.

Un intervistato, parlando del coinvolgimento degli ospiti in alcune scelte, dice «secondo me nel CDA se non riesci a coinvolgere i ragazzi nelle tue scelte, nel tuo modo di fare, nella gestione ... sono persi! Ed entrano nel meccanismo dell'assistenzialismo, che è la cosa più brutta che può succedere. E se entrano in questa mentalità, dopo recuperare diventa molto difficile.». Lo stesso operatore, afferma quindi che un aspetto molto importante è «riuscire a coinvolgere i ragazzi! Nel momento in cui riesci a coinvolgerli, allora lì puoi fare un lavoro educativo ... ma se loro arrivano e si trovano che devono

dormire, mangiare, e pretendere, loro lo fanno, bè, felici ... e diventa la scarpa il problema, la maglietta diventa un problema, il pocket money diventa un problema ... e diventano le cose principali ... Nel contesto in cui vivono la scarpa diventa il problema, ma poi capisci che non è veramente il problema, ma il contesto che orienta a certi comportamenti, a certe modalità; e in più i soldi non arrivano e l'associazione non riesce più a rispondere ... succede il macello (situazione che esplode, rivolte, carabinieri, ecc.)».

Tra tutti i centri analizzati, si può riportare un buon esempio attuato dagli operatori che gestiscono la struttura della Chiesa Valdese: circa ogni settimana è prevista una riunione con gli ospiti, nella quale questi ultimi possono avanzare richieste o proposte e possono esprimere i propri dubbi «questa riunione aiuta noi operatori a fare sempre meglio il nostro lavoro ... perché ci rendiamo conto dei nostri errori e poi ci rendiamo conto che più riusciamo a lavorare con loro, relazionarci e quindi anche fare queste riunioni, più riusciamo a fare meglio quello che dobbiamo fare con loro soprattutto» spiega l'intervistata.

Gli intervistati hanno evidenziato un'altra questione, che frequentemente crea situazioni di tensione: i trasferimenti.

Avviene spesso, infatti, che le persone vengano trasferite da un centro all'altro; succede, per esempio, da un centro per minori stranieri non accompagnati ad un centro per adulti, in casi di compimento dei 18 anni, oppure per questioni di disponibilità di posti, ecc.

I momenti in cui queste persone vengono trasferite sono sempre molto delicati, e spesso anche pieni di tensione.

Sono delicati indubbiamente perché una persona ha vissuto per un periodo in un luogo che ha conosciuto ed imparato a riconoscere come casa propria, in cui ha costruito la sua quotidianità e la sua rete amicale. Essere trasferiti in un altro centro, che magari è in un'altra città, è un cambiamento grande e una tappa emotiva considerevole.

Alcuni intervistati, però, hanno descritto alcuni di questi momenti come carichi di tensione, perché le persone non capiscono il motivo dello spostamento, perché alcuni vengono trasferiti ed altri no, e perché in generale alcuni ospiti se la prendono con gli operatori per quello che accade. Spesso però queste situazioni non dipendono dagli operatori.

Un'operatrice pone l'accento su un altro aspetto relativo alla questione dei trasferimenti ed al lavoro degli operatori. Molti ragazzi che arrivano nel centro d'accoglienza per adulti in cui lavora, provengono da CDA per MSNA e arrivano senza niente, senza nessun documento e senza che nessuno abbia avviato la procedura burocratica. Lei spiega che spesso c'è la tendenza a delegare le questioni al "centro che verrà dopo", quello in cui verrà trasferita in seguito la persona. Questo a volte è giustificato dalle tempistiche molto brevi (ad es. il richiedente asilo che arriva nel centro per MSNA compie 18 anni dopo 3 settimane, quindi non si inizia nessuna procedura, anche perché quella per i minorenni è molto più complessa), a volte il differimento è dovuto all'inottemperanza degli operatori del primo centro. In ogni caso questa tendenza va a scapito della persona in questione, per la quale i tempi burocratici diventano più lenti di quanto siano già.

Dagli elementi appena analizzati, le regole ed i trasferimenti frequenti, si può evidenziare, come si è visto nel capitolo precedente, quanto la vita all'interno del centro può contribuire alla difficoltà di ricostruirsi una propria identità, perché, da una parte, adulti devono sottostare a regole ed a autorità che sarebbero inusuali nella "normale" società, e, dall'altra, perché gli ospiti delle strutture possono essere trasferiti spesso (soprattutto i MSNA). Questo impedisce o rallenta la possibilità di crearsi elementi di contesto a cui aggrapparsi, il *corredo per la propria identità* di cui parla Goffman.

Il concetto di sé si presenta fragile e già indebolito dalle esperienze precedenti, e queste persone devono riuscire a ricostruirlo in un contesto in cui non è facile farlo: l'istituzione.

I lavoratori dell'accoglienza dovrebbero avere ben presente questi meccanismi, altrimenti, come spesso succede, non possono essere in grado di capire i motivi per cui avvengono episodi di tensione e aggressività, o perché gli ospiti delle strutture si esprimono in maniera pretenziosa.

Da questo studio non emergono elementi chiari che possano stabilire se questa consapevolezza esiste o manca tra i lavoratori dell'accoglienza.

3.1.2 Aspettative e comportamenti degli ospiti e degli operatori

Altri temi costanti nelle interviste sono quelli riguardanti le aspettative degli ospiti delle strutture e le aspettative ed i comportamenti degli operatori in relazione a chi viene ospitato.

Molti intervistati hanno segnalato che le persone arrivate in Italia hanno una visione idilliaca del Paese, e dell'Europa in generale. Pensano che tutto funzioni e che l'arrivo in queste terre sia una sorta di approdo a un'isola felice, in cui possono trovare lavoro facilmente e rifarsi una vita velocemente. Come sappiamo, non è così.

Purtroppo non è così neanche per i nativi, infatti il nostro Paese è ancora alle prese con la crisi economica, a maggior ragione per le persone che sbarcano sulle nostre coste, che per motivi legali e socio-economici hanno tempistiche di inserimento (e non si parla ora di integrazione) molto lunghi.

Nei casi specifici di chi richiede protezione internazionale e viene inserito nei centri d'accoglienza, il percorso legale risulta davvero molto lungo. Tutti gli intervistati hanno infatti segnalato che gli ospiti rimangono nelle strutture non per pochi mesi, ma spesso almeno un anno, se non due.

Un problema che si presenta quindi, è la gestione delle aspettative di chi arriva. Un intervistato dice: «la prima cosa che devono imparare questi ragazzi è ridimensionare le loro aspettative», «l'operatore deve essere formato, deve saper dare delle risposte ... se tu non sai dare delle risposte, è normale che la situazione scappi di mano». Sulla formazione degli operatori torneremo più avanti.

Pertanto, questa lentezza burocratica, unita al forzato ridimensionamento delle aspettative, porta spesso a tensioni e malintesi. Un'intervistata dice: «ci sono i momenti di tensione, specialmente se sono tesi i ragazzi, allora siamo tesi pure noi (operatori), perché certe volte ti sfiancano, ti stressano». Molti operatori hanno espresso la loro difficoltà nel rapportarsi con gli ospiti in queste situazioni, perché spesso essi credono che sia colpa degli operatori e se la prendono con loro, quando invece tutta la procedura dipende dal sistema.

Molti intervistati hanno espresso sofferenza e frustrazione per queste circostanze, soprattutto chi si occupa delle questioni burocratiche, quindi spesso amministrativi, o coordinatori, o operatori generici.

Un intervistato, che svolge il ruolo di amministrativo nel centro in cui lavora, racconta: «anche se fai tutto giusto, se c'è una cosa che poi va diversamente è colpa tua» ... «chi sta in ufficio ... siamo noi i loro punti di riferimento e quindi sia per quanto riguarda i lati positivi che per gli aspetti negativi, siamo noi che facciamo da parafulmine, tutte le problematiche vanno a finire su di noi». Racconta che negli anni scorsi è successo che ci fossero periodi, anche se brevi, di sciopero della fame per contestare la lentezza burocratica; e continua «è un lavoro difficile. Molti (ospiti) non riescono a capire che non sei tu il problema, non dipende da te la loro sorte o i tempi che occorrono per ottenere quello che hanno richiesto ... ogni giorno che passa diventa sempre più stancante sentire sempre le stesse cose; spiegare, spiegare; è come una palla che sbatte al muro e ti ritorna di nuovo; cioè, diventa stancante, è un lavoro che ti stanca. Ci sono momenti in cui vorresti pure buttare la spugna, però poi magari passa, poi c'è la giornata di allegria con i ragazzi perché fanno una festa, e quindi sei coinvolto e ti scordi (delle giornate brutte)».

Un'altra intervistata spiega: «queste tempistiche allungate compromettono tutto il sistema d'accoglienza, perché poi non siamo credibili noi come operatori, non sono credibili le istituzioni, l'avvocato, il tribunale; (gli ospiti) si sentono presi in giro, sclerano; la frustrazione, l'attesa, lavoro che non ce n'è» ... «se tu invece quello che noi facciamo in tre anni, lo fai in sei mesi, metti le persone nelle condizioni di poter trovare delle soluzioni, di essere ancora non stanco di tutto quello che vivono. Metti le persone nelle condizioni di mettersi in discussione e trovare soluzioni in breve tempo; con l'accompagnamento giusto, il supporto giusto; però in questo modo è come se invece poi ci si adagi e cominciano a prevalere invece sentimenti negativi, che poi ti compromettono l'accoglienza, te la compromettono per gli operatori, per le istituzioni e te la compromettono inizialmente per te stesso (richiedente protezione internazionale), perché poi non riesci comunque ad avere un atteggiamento adeguato per te, per gli altri e per il Paese in cui ti trovi».

Un'intervistata, parlando dei tempi lunghi nei vari uffici, nella commissione, ecc. lamenta: «e tutto questo è riversato su di noi (operatori), perché siamo noi il tramite tra lo Stato e i ragazzi ... e allora chi spinge a destra, chi spinge a sinistra, a volte veniamo schiacciati ... nel bene e nel male ci siamo sempre noi ... loro (gli ospiti), vedono la nostra faccia, quindi sei tu che devi dare delle risposte a loro ... se lo Stato cambia legge ogni mese a loro non interessa. Questa è l'unica cosa del nostro lavoro che è così

... è fatica ... perché comunque siamo noi, loro vedono noi, loro fanno domande a noi e vogliono da noi le risposte ... la difficoltà è qua ... tante volte non li capiamo noi, quindi figurati loro».

E ancora, rincara un'intervistata: «noi come operatori (e io come coordinatrice) facciamo da tramite tra i ragazzi e le varie istituzioni, quindi questura, prefettura, ASP, ecc. ... io molte volte subisco dai ragazzi tutte le loro proteste e la loro rabbia che è però rivolta verso tutte le istituzioni» ... «noi siamo la via di mezzo che prende tutti i colpi, sia da loro (gli ospiti), sia dalle istituzioni, e questa è la parte più difficile» ... «i problemi tecnici creati per esempio dalla questura, interrompono il rapporto di fiducia che sto creando con loro» ... «loro (gli ospiti) purtroppo non capiscono che oltre a noi (operatori) c'è tutto un altro mondo, quello delle istituzioni» ... «quando tu (questura) mi rimandi sempre l'appuntamento, a loro stai rimandando l'appuntamento con la vita reale, per loro è una tragedia».

Infine, un'altra intervistata ribadisce: «a volte non capiscono che non è colpa nostra se il documento non arriva o se la risposta da parte della commissione non arriva ... noi (operatori) cerchiamo di fare il possibile per far sì che tutto venga fatto nei tempi e nei modi giusti, purtroppo poi siamo vittime del sistema esterno, delle istituzioni ... le istituzioni poi non capiscono che siamo noi operatori che poi abbiamo a che fare con tutto questo loro senso di impotenza, di frustrazione, di angoscia, quindi diventa difficile gestirlo ... non ho una buona opinione delle istituzioni, non fanno che peggiorare lo stato emotivo e il malessere di queste persone» ... «giornalmente l'operatore prova a cercare di far stare queste persone nel miglior modo possibile, di proporre più attività possibili, di rendere la loro permanenza nel centro positiva, piacevole; però poi ti devi scontrare con l'esterno (istituzioni) e anche loro (gli ospiti) perdono la voglia di fare attività, ecc. ... è un mondo un po' difficile».

Queste testimonianze appaiono molto significative e trasmettono il senso di frustrazione e di fatica che provano molti operatori. Essi si ritrovano in mezzo a diversi fuochi, diventano le figure da incolpare, le persone con cui arrabbiarsi. E spesso si ritrovano a gestire rabbia e discussioni su questioni che non dipendono dal loro ruolo.

Questo specifico problema è molto sentito e mette in evidenza una delle difficoltà maggiori di questo lavoro.

Dalle interviste è emersa una risposta che alcuni operatori danno, nella quotidianità, alle questioni sopra delineate. Alcuni intervistati, infatti, hanno sottolineato l'importanza di

essere sempre sinceri e trasparenti con gli ospiti, per cercare di attenuare le tensioni che si creano a causa della lentezza burocratica e della complessità dei rapporti con i vari uffici.

Un intervistato dice: «bisogna stare attenti a dir loro sempre la verità ... importante è comportarti sempre chiaramente con loro, senza illuderli ... per creare un rapporto di fiducia con il migrante, perché il migrante è già di per sé molto diffidente».

Un intervistato è convinto che bisogna essere chiari con gli ospiti, non illuderli su un permesso di soggiorno sicuro e veloce, e conclude: «se fai il tuo lavoro con franchezza e onestà, dicendo comunque sempre la verità, problemi poi non ne hai con i ragazzi ... se non sei chiaro e franco, perdi la loro fiducia, poi non ti credono più».

Un'operatrice inoltre rileva l'importanza, da parte dell'operatore, di comprendere che alcuni comportamenti aggressivi, di rabbia e di frustrazione da parte degli ospiti, sono contingenti alla situazione e non significano necessariamente una relazione negativa con l'operatore: «nella misura in cui si ha l'intelligenza di capire che è naturale che ci siano momenti e manifestazioni di insofferenza, il rapporto poi riprende sempre e comunque il suo equilibrio». La stessa intervistata indica un modo per rendere gli ospiti sempre partecipi del loro percorso, e più consapevoli di come funziona il sistema: «li porto con me (uffici, ecc.) per renderli partecipi di tutto».

Molti intervistati, parlando della relazione con gli utenti delle strutture, hanno posto l'evidenza sul fatto che spesso gli operatori, lavorando in quest'ambito, cambiano opinione riguardo alle persone ospitate. In particolare riporto due testimonianze, molto differenti tra loro, nell'atteggiamento e nelle condizioni di partenza.

Un intervistato racconta: «prima di iniziare a lavorare qua avevo un'idea davvero brutta delle persone di colore» ... «ho scoperto che è solo ignoranza, ignoranza di non conoscere i luoghi, le persone, la storia, i posti ... io non sapevo per esempio dell'esistenza del Gambia».

L'altra lamenta: «la relazione (con gli utenti) si è modificata; perché, con l'università avevo tutti i miei ideali, ero molto empatica nei loro confronti; questa empatia si è andata un po' perdendo sotto lo stress quotidiano, perché molte volte loro non capiscono e diventano certe volte anche aggressivi e troppo pretenziosi ... ci sono anche momenti di scontro tra loro, perché vengono da culture totalmente diverse, quindi certe volte non capiscono, proprio non capiscono; e non è facile».

Si può quindi vedere come la persona più intollerante e poco preparata, nel contatto con gli immigrati, possa aprirsi alla tolleranza; e come una persona acculturata e aperta, a causa del funzionamento del sistema d'accoglienza, possa diventare insofferente.

Un intervistato, parlando in generale del sistema di prima accoglienza in Italia, dice «anche la persona più disponibile diventa, dentro ai centri, intollerante ... la più brava psicologa, assistente sociale, diventano intolleranti, ed è una catena che parte dall'alto e arriva al migrante». Secondo lui, questa è una delle conseguenze negative dell'impostazione di base del sistema, che arriva agli operatori sotto forma di complesso groviglio da sgarbugliare, portando a stress e insofferenza sia operatori che utenti.

Tutto ciò porta alcuni operatori a perdere in sensibilità e attenzione, come spiega bene una coordinatrice intervistata: «a volte mi sento un po' un'agenzia di viaggi» ... «a volte perdi il contatto con le persone, perché sei orientata a fare questo tipo di lavoro: accoglienza – trasferimento, accoglienza – trasferimento» ... «nell'accoglienza temporanea c'è questo rischio ... io vedo i ragazzi solo negli elenchi» ... «quando ci sono numeri piccoli questa cosa la avverti di meno, si fa un'accoglienza più accurata, un'analisi un po' più attenta» ... «a volte poi ci si inaridisce, si diventa troppo distaccati, non si parla con le persone, non si sta con le persone». Ed è anche quest'aspetto che crea difficoltà e tensioni nei rapporti, con conseguente frustrazione degli operatori e scontento degli ospiti delle strutture.

Lo psicologo Philip Zimbardo, a seguito dei suoi studi ed in particolare dopo il cosiddetto “esperimento carcerario di Stanford”⁵⁷, parla di “effetto Lucifero”, il cambiamento cioè di comportamenti, da buoni o “neutri” in cattivi, a seguito di elementi situazionali. La possibilità cioè che anche le persone che si definiscono normalmente buone o “neutre” possano arrivare ad attuare comportamenti cattivi, se inserite in determinate situazioni (Zimbardo, 2007).

⁵⁷ Questo esperimento, avvenuto nel 1971 all'interno del Dipartimento di psicologia dell'università di Stanford, voleva indagare il comportamento umano in una situazione in cui i ruoli ed i gruppi sociali fossero ben definiti: il carcere. È stata quindi simulata una prigione, con celle e zona isolamento, e sono stati selezionati una ventina di studenti (ragazzi istruiti e senza precedenti penali o disturbi mentali) e sono stati separati in due gruppi, guardie e detenuti. L'esperimento doveva durare due settimane ma è stato interrotto il sesto giorno a seguito di comportamenti sempre più aggressivi e umilianti da parte delle guardie, e atteggiamenti sempre più passivi e disturbati da parte dei detenuti.

«L'Esperimento Carcerario di Stanford, insieme con altri studi nell'ambito delle scienze sociali, rivela un messaggio che non vogliamo accettare: che la maggior parte di noi può subire significative trasformazioni del carattere quando si ritrova nel crogiuolo delle forze sociali» ... «Una delle principali conclusioni dell'Esperimento Carcerario di Stanford è che il potere pervasivo, benché impalpabile, di una quantità di variabili situazionali può avere la meglio sulla volontà individuale di resistere» (Zimbardo, 2007)

Al di là della gravità delle possibili azioni attuate dai lavoratori dell'accoglienza (che si fermi a livello di pensiero poco tollerante o si trasformi in azioni aggressive, verbali o fisiche, o in comportamenti autoritari, che a volte si manifestano in queste strutture), quello che ci preme evidenziare in questa sede è l'importanza del meccanismo spiegato da Zimbardo, che è entrato in modo evidente nella vita quotidiana dei centri d'accoglienza.

«Un ampio corpus di prove fornite dalla psicologia sociale suffraga il concetto che in determinati contesti il potere situazionale trionfa su quello individuale ... Per comprendere appieno le dinamiche del comportamento umano è necessario riconoscere la portata e i limiti del potere personale, del potere situazionale e del potere sistemico» (Zimbardo, 2007). Secondo lo psicologo, i comportamenti individuali sono fortemente influenzati da componenti situazionali e dal ruolo che una persona ricopre in quella determinata situazione. Gli elementi situazionali sono poi determinati dai sistemi. Zimbardo scrive: «La mia prospettiva si è notevolmente ampliata grazie a una valutazione più approfondita dei modi in cui le condizioni situazionali sono create e modellate da fattori di ordine superiore, i *sistemi* di potere. Per comprendere schemi comportamentali complessi si devono prendere in considerazione sistemi, e non semplicemente disposizioni individuali e situazionali» (Zimbardo, 2007). L'esperto aggiunge che sono le "élite del potere" che decidono e gestiscono questo sistema, inoltre «... i potenti non fanno da sé il lavoro più sporco ... I sistemi creano gerarchie di dominio in cui l'influenza e la comunicazione agiscono dall'alto verso il basso, raramente nell'altro senso».

L'ottica dell'accoglienza, come si è già descritto e come verrà preso in considerazione in questo scritto, è essenzialmente emergenziale. Il sistema è strutturato secondo la considerazione che il fenomeno migratorio di questi ultimi anni sia temporaneo e debba essere conseguentemente gestito come un'emergenza. Questo, come abbiamo visto e vedremo, crea situazioni di complessa gestione, in cui l'ottica teorica di temporaneità si scontra con la realtà dei fatti, cioè un fenomeno diventato strutturale.

L'ottica sistemica porta quindi a elementi situazionali specifici, che i lavoratori dell'accoglienza devono vivere e gestire ogni giorno.

Sarebbe importante per gli operatori comprendere questi meccanismi, per riuscire a portare avanti il proprio lavoro quotidiano con maggiore consapevolezza, tenendo sempre presente che – ricorda Zimbardo – «... tentare di comprendere le componenti

situazionali e sistemiche di qualunque comportamento individuale non giustifica la persona né assolve dalla responsabilità di aver compiuto azioni immorali, illegali o cattive» (Zimbardo, 2007).

3.2 Rapporto con le istituzioni

Gestire un centro d'accoglienza e lavorarci significa rapportarsi innanzitutto agli ospiti, ma anche rapportarsi ad altre figure, necessarie per la vita e lo sviluppo della struttura e delle persone che ci vivono: le istituzioni.

Per istituzioni in questo caso si intendono gli uffici e le persone che lavorano in prefettura, questura, ma anche Comune, Asp, ospedali. Questi sono enti con cui i centri sono strettamente legati, si pensi alle procedure per il permesso di soggiorno in questura o la segnalazione quotidiana delle presenze nelle strutture in prefettura.

Molti intervistati hanno parlato di questo fondamentale elemento del puzzle dell'accoglienza sottolineando alcuni aspetti discutibili, come altri invece positivi. In particolare hanno parlato dei funzionari che lavorano in questura e prefettura, e la loro formazione; dei controlli che vengono svolti nelle strutture; e infine del tipo di relazione che si instaura tra prefettura e soggetti del Terzo settore che si occupano dell'apertura e della gestione dei centri d'accoglienza.

3.2.1 Il lavoro degli uffici

Prendiamo in considerazione in particolare il lavoro svolto nei diversi uffici.

Molti operatori hanno segnalato, sia nella zona di Palermo sia nella zona di Ragusa, che gli enti sanitari, in particolare l'Asp, lavorano molto bene, vi sono impegnati operatori formati e sono molto presenti nell'assistenza sanitaria. Spesso inoltre organizzano momenti di formazione per gli operatori dei centri d'accoglienza.

Per quanto riguarda il lavoro di questure e prefetture invece, hanno portato diverse testimonianze, a volte positive, ma spesso negative.

Prima di tutto bisogna considerare un elemento importantissimo, che influenza tutto il lavoro di questi enti: non esistendo una norma regionale sull'immigrazione, anche le modalità di lavoro svolto sono differenti nelle diverse parti della Sicilia. Quindi ci si ritrova con questure e prefetture che lavorano diversamente nelle varie province siciliane.

Questo aspetto è molto grave, perché non si ha continuità e complementarietà del lavoro, e considerando che questi enti hanno ovviamente contatti tra loro, il sistema viene reso ancora più complesso e confuso di come già si presenta.

Esplicitata questa premessa, nelle interviste, nonostante siano state svolte in diverse parti della Sicilia, sono emerse delle costanti.

Molti operatori hanno segnalato come questi due enti siano oberati di lavoro, con personale insufficiente per gestire questa mole. «La questura non ce la fa più, sta esplodendo», dice un'intervistata.

Viene segnalato inoltre che, nel periodo in cui è stata svolta questa ricerca, era stato tagliato il personale in prefettura a Ragusa e in questura a Catania: «già facevano fatica, adesso ancora peggio», spiega un'intervistata.

Un altro aspetto che caratterizza il lavoro di questi enti è la figura dei funzionari. Molti intervistati, infatti, hanno segnalato che i funzionari sono poco formati sulle questioni legate all'immigrazione, con il conseguente peggioramento delle difficoltà e delle lungaggini burocratiche. Un'intervistata racconta che ora, dopo tre anni dall'apertura del centro in cui lavora, gli impiegati di questura e prefettura hanno capito come funziona il sistema e la legislazione legata all'immigrazione, ma solo perché sono passati tre anni, prima era una lotta continua per far capire a queste persone come muoversi: «Adesso, dopo tre anni, anche i funzionari sanno, hanno imparato e ci conoscono».

Riguardo ai funzionari, molti intervistati hanno anche spiegato che il loro contributo dipende moltissimo dalla volontà e dall'approccio del singolo. Ci sono funzionari che, per buona volontà, si sono formati, sono competenti e si relazionano in maniera umana agli operatori ed agli immigrati; ce ne sono altri che non sono competenti, e può succedere che si relazionino in modo aggressivo dimostrando mancanza di volontà nel venire incontro ad operatori ed immigrati, sfiorando anche atteggiamenti discriminatori e razzisti.

A questo proposito, Gjergji, nel suo scritto riferito al "*sistema di governo per circolari*", comune a tutto il territorio italiano e qui calato nell'esperienza siciliana, afferma: «il *sistema di governo per circolari* – lungi dal produrre uniformità delle prassi operative quotidiane degli enti pubblici – ha creato le condizioni favorevoli per l'oggettiva *dilatazione della discrezionalità* (o meglio dell'*arbitrio*) nell'agire degli operatori pubblici.» (Gjergji, 2010).

Gli intervistati hanno comunque espresso opinioni diverse in relazione all'esperienza positiva o negativa nel rapporto con queste istituzioni.

Un'operatrice afferma che come cooperativa non si sentono abbastanza supportati dalle istituzioni «assolutamente no, né dalla prefettura, né dalla questura» ... «la risposta di queste istituzioni in casi problematici è: se un ragazzo scoppia fate la denuncia così facciamo l'espulsione; e questa non è una risposta che tu puoi fornire al ragazzo» ... «prefettura e questura rispondono in questo modo perché c'è un carico di lavoro elevato e il personale è poco ... non mi sento nemmeno di giudicarli ... e a mio avviso non c'è nemmeno una preparazione ... Noi siamo stati proprio, come Sicilia, catapultati in una realtà che non era la nostra, non c'è stata una formazione adeguata ... non ci sono orari (sbarchi anche di notte, e questura e prefettura devono andare)» ... «questo lavoro se non lo ami ti distrugge».

Un'intervistata dice: «tra mille difficoltà, perché non ci sono risorse, non c'è niente, quindi ci facciamo in quattro tutti: prefettura, Comune, noi».

Ed un'altra afferma «la prefettura di questa città, posso dire per esperienza, nonostante tutti questi arrivi, che è molto efficiente, efficace».

Ci sono quindi opinioni diverse, anche riferite agli stessi enti, e non si può affermare quindi, oltre alle costanti segnalate, in quali città funzionino bene o male questi uffici.

Un intervistato comunque afferma che il rapporto con gli uffici è positivo perché ci sono alcuni funzionari che credono veramente in quello che stanno facendo, quindi il rapporto con i singoli è buono. L'aspetto negativo però sono gli ordini imposti dall'alto: «molte volte le istituzioni (intese come organo che decide) non si rendono conto di cosa voglia dire lavorare con i ragazzi».

Un altro elemento riportato da un'intervistata è che spesso, per mancanza di funzionari, è successo che i poliziotti che lavorano negli sportelli in questura fossero gli stessi che si dovevano recare al porto in caso di sbarco. E sappiamo perfettamente che negli ultimi anni, soprattutto in alcuni periodi, gli sbarchi avvengono molto spesso. Questo porta a rinviare gli appuntamenti prestabiliti di richiedenti asilo già in Italia da mesi, peggiorando la questione della lentezza burocratica e delle aspettative mancate degli ospiti. Gli appuntamenti posticipati e la difficile comprensione da parte degli ospiti scatenano tensioni e rabbia rivolte agli operatori.

Per quanto riguarda la formazione delle persone che lavorano in questo campo, riportiamo brevemente un discorso di un'intervistata riferito alle Commissioni

territoriali. Raccontando dell'apertura, circa un anno prima di questa ricerca, di una commissione ad Agrigento, spiegava come il problema più grande riguardasse la formazione dei membri della commissione. Come sappiamo, infatti, «le Commissioni territoriali per il riconoscimento della protezione internazionale sono composte da 4 membri di cui due appartenenti al Ministero dell'Interno, un rappresentante del sistema delle autonomie e un rappresentante dell'Alto commissariato per i rifugiati delle Nazioni Unite (Acnur/UNHCR). All'audizione del richiedente asilo partecipa anche un interprete.»⁵⁸.

La maggioranza quindi degli esponenti delle commissioni non ha alcuna formazione di base riguardante il tema delle immigrazioni, o competenze psicologiche, educative o sociali.

Non è questo lo spazio dove approfondire questo argomento, peraltro molto interessante, ma è sicuramente significativa la testimonianza dell'operatrice intervistata: «anche questo lascia il tempo che trova; se tu fino al giorno prima eri dietro a una scrivania, non puoi l'indomani andare a giudicare se un migrante ha diritto o meno ad avere il riconoscimento di una forma di protezione, perché non ne sai un tubo ... metti psicologi, assistenti sociali, mediatori; metti persone che hanno studiato da anni, o che hanno comunque esperienza».

Segnaliamo, in ogni caso, le nuove norme previste dal D.lgs. 142/2015 che, modificando il D.lgs. 25/2008, recita «La Commissione nazionale per il diritto di asilo cura la predisposizione di corsi di formazione per componente delle Commissioni territoriali, anche mediante convenzioni stipulate dal Ministero dell'Interno con le Università degli studi. »⁵⁹. Un altro passaggio del sopra citato decreto recita «Il personale dell'ufficio di polizia di cui al comma 1 riceve una formazione adeguata ai propri compiti e responsabilità».⁶⁰

Sarebbe interessante scoprire se ad oggi, dopo circa un anno dall'attuazione di questa normativa, siano state seguite, ed in che modo, queste indicazioni. In ogni caso, le testimonianze degli operatori intervistati dicono che in questi anni la formazione dei funzionari di questi diversi enti è risultata spesso insufficiente.

⁵⁸ www.interno.gov.it

⁵⁹ Da D.lgs. 142/2015

⁶⁰ *ivi*

3.2.2 Il rapporto con le prefetture: controlli e procedure ad evidenza pubblica

Altri due aspetti estrapolati dalle interviste sono la questione dei controlli svolti da enti statali nelle strutture, e la relazione giuridica che si instaura tra prefettura e soggetti del Terzo settore.

Per quanto riguarda il primo aspetto, prima di riportare le testimonianze degli ospiti, esplicitiamo la normativa riguardante questo aspetto: il D.lgs. 142/15, la circolare del Ministero dell'Interno relativa al D.Lgs. 142/15 (2255 del 30/10/15), e lo schema di capitolato d'appalto dei centri d'accoglienza attualmente in vigore, approvato con DM 21 novembre 2008.

L'art.20, intitolato "monitoraggio e controllo", del D.Lgs. 142/15, afferma « il Dipartimento per le libertà civili e l'immigrazione del Ministero dell'Interno svolge, anche tramite le prefetture - uffici territoriali del Governo, attività di controllo e monitoraggio della gestione delle strutture di accoglienza previste dal presente decreto. Le prefetture possono a tal fine avvalersi anche dei servizi sociali del comune.»⁶¹.

La circolare del Ministero dell'Interno 2255 del 30/10/15, relativa al D.Lgs. 142/15, afferma: «Le forniture di beni e servizi da assicurare nei nuovi bandi, in attesa di emanazione del DM che introduca le opportune prescrizioni in relazione alla peculiarità del tipo di struttura, come delineata nel decreto legislativo, sono quelli previsti dal DM 21 novembre 2008, recante lo schema di capitolato di appalto per la gestione dei centri governativi, integrate con le indicazioni contenute nella Direttiva del Ministro dell'Interno del 4 agosto 2015».

In attesa, dunque, di un nuovo decreto ministeriale relativo al capitolato d'appalto, quello di riferimento è quello del 2008.

Per quanto riguarda quindi lo schema di capitolato d'appalto in vigore, agli articoli 22 e 23 esso recita «La Prefettura-U.T.G. svolge attività di controllo e monitoraggio sulla gestione dei Centri diretta a verificare il rispetto delle modalità di erogazione dei servizi di cui all'art. 1, così come individuati nelle specifiche tecniche e secondo le eventuali proposte migliorative formulate in sede di offerta, nonché la garanzia della qualità, della quantità e delle caratteristiche dei beni forniti in esecuzione della presente convenzione,

⁶¹ Art.20, comma 1, D.Lgs. 142/15

anche questi come individuati nelle specifiche tecniche e secondo le eventuali proposte migliorative.»⁶²

«Gli standard in base ai quali è condotto il controllo sulla gestione sono:

- a) Completezza dell'accoglienza e del primo soccorso, con particolare riferimento all'organizzazione predisposta per la registrazione e la prima sistemazione degli ospiti e per una adeguata conoscenza, in tale contesto, di eventuali particolari esigenze degli ospiti stessi all'atto dell'accettazione all'ingresso nel centro , finalizzata ad individuare situazioni meritevoli di attenzione differenziata.
- b) Regolarità e puntualità delle prestazioni oggetto dei servizi, con specifico riferimento al rispetto degli impegni contrattuali assunti circa le unità di personale da impiegare nei vari turni di servizio e delle qualificazioni professionali degli operatori incaricati di compiti che ne presuppongono il possesso.
- c) Capillarità del servizio di assistenza generica alla persona con particolare riferimento alla qualità del servizio di mediazione linguistico-culturale e di assistenza sociale e psicologica, nonché alla diffusione della conoscenza delle regole comportamentali all'interno della struttura e dell'organizzazione del centro.
- d) Adeguatezza del presidio sanitario e delle risorse per l'emergenza con particolare riferimento alla puntuale copertura del servizio per il tempo previsto secondo contratto, nonché alla concreta organizzazione predisposta per fronteggiare le esigenze di immediato soccorso e per avviare le urgenze sanitarie presso le strutture sanitarie del luogo.
- e) Accessibilità e fruibilità dei servizi, con riferimento alla necessità di rendere i servizi oggetto del contratto, in maniera costantemente adeguata, in termini di risorse umane e strumentali, alle esigenze contingenti del centro, eliminando quelle situazione di disagio che possono originarsi da inopportune concentrazione degli orari dei servizi.
- f) Pulizia degli ambienti, con riferimento alle frequenze contrattualmente stabilite dell'espletamento del servizio.

⁶² Art. 22 schema di capitolato d'appalto per la gestione dei centri di primo soccorso e assistenza – centri di accoglienza – centri di accoglienza per richiedenti asilo – centri di identificazione ed espulsione; approvato con DM 21 novembre 2008

g) Congruità, qualitativa e quantitativa, alle specifiche tecniche dei beni forniti».⁶³

Questa normativa prevede quindi che la prefettura debba svolgere dei controlli periodici, soprattutto in riferimento alla completezza del primo soccorso e della prima accoglienza; alla regolarità e puntualità delle prestazioni oggetto del servizio, con particolare riferimento alla qualifica degli operatori ed agli impegni contrattuali assunti; alla capillarità del servizio di assistenza generica alla persona, erogando soprattutto servizi di mediazione linguistica e assistenza sociale e psicologica; all'adeguatezza dell'assistenza sanitaria; all'accessibilità ai servizi; ed infine alla pulizia degli ambienti e congruità alle specifiche tecniche dei beni forniti.

Bisogna sottolineare quindi che, per quanto concerne la normativa, dovrebbero essere controllate le qualifiche degli operatori ed i servizi di mediazione linguistico – culturale, assistenza sociale e psicologica.

Dalla testimonianza degli operatori risulta che spesso i controlli della prefettura sono focalizzati soprattutto su questioni strutturali e burocratiche. È emerso inoltre che avvengono controlli da parte delle strutture sanitarie (Asp, Asl, ecc.) che monitorano soprattutto la situazione igienica; a volte ci sono controlli anche da parte di altre associazioni (ad es. UNICEF).

Un esponente di un'associazione che si batte per i diritti degli immigrati all'interno dei centri, segnala che queste strutture sono controllate e possono essere chiuse, non dalle prefetture che, dice lui, non si possono permettere di far chiudere i centri, in nome dell'emergenza, ma dai NAS, attivati da prefetture o da segnalazioni varie. I motivi per cui solitamente i centri chiudono sono di tipo strutturale, in particolare igienico-sanitario, oppure se c'è una vertenza da parte della cooperativa (manca documentazione, uno dei dirigenti viene accusato di mafia); l'intervistato sottolinea che queste strutture non chiudono mai per la situazione degli ospiti, o, aggiungiamo, per disfunzioni legate al personale.

Un'intervistata, parlando del fatto che secondo lei ci sono pochi controlli, afferma: «se oggi arriva un imprenditore che vuole fare solo soldi, con il sistema che c'è, egli è messo nella condizione di fare solo soldi, senza avere nessun rispetto di quello che succede».

⁶³ Art. 23 schema di capitolato d'appalto per la gestione dei centri di primo soccorso e assistenza – centri di accoglienza – centri di accoglienza per richiedenti asilo – centri di identificazione ed espulsione; approvato con DM 21 novembre 2008

Un altro intervistato dice: «non c'è un vero controllo ... cioè i controlli li fanno, ma non mi spiego come i centri che fanno schifo rimangono sempre comunque aperti». Spiega che fanno ispezioni riguardanti l'HACCP, viene il vice-prefetto, l'asp, gli ingegneri «controllano la struttura, le carte ... ma bisognerebbe fare controlli a sorpresa ... se uno lo sa prima, il controllo perde un po' di senso».

Alcuni intervistati, però, segnalano anche il fatto, positivo, che dopo gli scandali di Mafia Capitale ed in particolare quello concernente il Cara di Mineo, i controlli sono più frequenti, da parte delle agenzie sanitarie e di alcune associazioni.

Un intervistato afferma «alla fine del controllo c'è un riscontro cartaceo con indicazioni sulle cose da cambiare; se vogliono far chiudere, la chiusura è immediata, da un giorno all'altro» ...

«grazie a questi controlli anche il business è calato, prima faceva letteralmente schifo; più ragazzi accoglievi, più avevi un introito economico».

Ancora, evidenziamo che il Ministero dell'Interno, tramite direttiva del 4 agosto 2015, ha potenziato i controlli riguardo alle gare d'appalto: «si rende necessario, oltre che proseguire nell'azione di potenziamento del sistema organizzativo di accoglienza, puntare anche sull'implementazione delle attività di controllo e verifica nei procedimenti di affidamento della gestione dei centri governativi, ivi comprese le strutture temporanee, al fine di garantire l'efficacia, l'efficienza e la piena corrispondenza del sistema stesso a parametri di trasparenza e legalità.».⁶⁴

Anche in questo caso, questa ricerca non è in grado di fornire dati relativi al cambiamento della situazione rispetto a quest'ultimo aggiornamento di normativa.

In ultimo, un'intervistata evidenzia come, secondo la sua opinione, il Ministero dovrebbe controllare dove vengono attuati i progetti e aperti i centri. Non viene monitorato, infatti, il contesto territoriale in cui questi centri vengono aperti.

Riportiamo ora esperienza riguardante il rapporto giuridico tra prefettura ed enti del Terzo settore. Questa relazione tra prefettura e soggetto del Terzo settore, associazione o cooperativa, che gestisce il centro di prima accoglienza, è stipulata tramite gara d'appalto. «Con decreto del Ministro dell'Interno è adottato lo schema di capitolato di gara d'appalto per la fornitura dei beni e dei servizi relativi al funzionamento dei centri

⁶⁴ Direttiva del 4 agosto 2015 Ministero dell'Interno, in materia di implementazione delle attività di controllo sui soggetti affidatari dei servizi di accoglienza dei cittadini extracomunitari

di cui agli articoli 6, 8, comma 2, 9 e 11, in modo da assicurare livelli di accoglienza uniformi nel territorio nazionale, in relazione alle peculiarità di ciascuna tipologia di centro.»⁶⁵; e in questo caso il riferimento è sempre lo schema di capitolato d'appalto approvato con DM il 21 dicembre 2008.

Dal punto di vista economico, i fondi ministeriali, finalizzati al mantenimento dei centri di prima accoglienza, sono inviati alla cooperativa che gestisce le strutture per rimborso; successivamente dopo due-tre mesi, con la rendicontazione presentata dalle cooperative, la prefettura rimborsa le spese attuate.

Un'intervistata, presidente di una cooperativa, spiega come ci sia differenza tra centri per adulti e per minori. In quelli per minori il procedimento burocratico è più lungo, perché avviene un passaggio anche tramite i comuni, quindi i tempi si allungano. Nei centri per adulti il contatto tra prefettura e cooperativa/associazione è diretto.

L'aspetto del finanziamento per rimborso è molto significativo per la gestione dei centri, la vita degli ospiti, e il lavoro degli operatori. Questo funzionamento, infatti, presuppone che la cooperativa o associazione abbia una buona disponibilità finanziaria già in partenza, per poter coprire i costi. E molti intervistati hanno raccontato che non tutte le cooperative presentano questa situazione.

Numerosi intervistati, inoltre, hanno riportato una situazione molto negativa: il ritardo dei pagamenti da parte delle prefetture. Non dopo due-tre mesi arriva il rimborso, ma dopo cinque-sei, se non di più. In questa situazione, le cooperative che hanno fondi economici limitati, e conseguentemente i suoi operatori, hanno difficoltà.

Molti operatori, come sappiamo e come approfondiremo, ricevono gli stipendi con ritardi di mesi, e il ritardo del rimborso dalle prefetture pare che sia il motivo principale per cui questo succede.

Un'operatrice, parlando di questo argomento, afferma: «anche perché poi ci sono i beni di prima necessità degli ospiti che li devi assicurare; mentre noi 15-20 giorni li possiamo aspettare per lo stipendio, a loro devi dare da mangiare tutti i giorni; ci si trova anche a combattere, a gestire queste cose».

Un'intervistata dice: «l'associazione (quando vuole aprire il centro) deve avere la capacità di farsi rilasciare un fido bancario, questo fido bancario deve supplire tutto quello che è in ritardo (da parte della prefettura) ... dovrebbe! Nella realtà non lo è».

⁶⁵ Art.12 comma 1, D.lgs. 142/15

Parlando del fatto che molte cooperative non pagano i propri operatori, un'intervistata, che è stata consulente finanziaria per tanti anni, racconta: «le cooperative qui in Sicilia, ma anche in altre parti d'Italia, non hanno mai avuto lunga vita, in tutti i settori; non sono mai riuscite ad organizzarsi in maniera adeguata, per colpa delle banche, per colpa di finanziamenti dati in maniera non organizzata, non hanno trovato un modo di comunicare la società cooperativa e la banca; perché è chiaro che una società cooperativa deve usare comunque una banca, per forza, per anticipazioni, per un sacco di cose; perché il finanziamento non arriva mai nei tempi previsti, arriva sempre in ritardo; la burocrazia ha fatto i suoi danni ... e questo è quello che succede anche alle cooperative di questo settore perché lavorano senza anticipazioni ... è questo il macabro funzionamento di questo sistema ... la cooperativa deve avere una base solida, un patrimonio economico in modo che la banca possa prestarti queste anticipazioni, per cui tu, quando poi rendiconti, arrivano i soldi e non soffri di liquidità in questo frangente; però se non lavori in questo modo ... è molto dura lavorare come cooperativa con il pubblico ... la burocrazia delle banche, le banche non ti agevolano e ti massacrano con gli interessi; i rimborsi che non arrivano mai nei termini giusti ... per cui è chiaro che tutto questo sistema assolutamente iniquo per chi nel settore privato si occupa di accoglienza (ma anche di altro) ... o hai una cooperativa che ha un vero e proprio patrimonio finanziario, ma di solito le cooperative non hanno una lira ...» ... «lo Stato, tu rendiconti e lo Stato ti paga, è sempre stato così. Il problema è che è sbagliato, nel senso che comunque così le cooperative non hanno un patrimonio, non riescono a far fronte alla liquidità di cui tu hai bisogno per portare avanti il lavoro, in tutti i settori ... quindi è difficilissima questa cosa ... ed è qui che si inserisce Mafia Capitale, è qui che comunque persone che hanno una possibilità economica, di dubbia provenienza, si vanno a inserire all'interno delle cooperative, al momento l'operatore percepisce lo stipendio in maniera continuativa. Però i fondi come sono gestiti?».

Questa testimonianza apre un argomento che ha posto in evidenza una buona parte di intervistati: il business dell'accoglienza. Molte cooperative, infatti, secondo l'opinione degli operatori intervistati, lavorano in questo campo per convenienza, perché vi intravedono un buon investimento.

Un intervistato dice: «secondo me le associazioni ... quelle che hanno un punto in più rispetto alle altre, sono quelle fatte da persone che hanno iniziato a lavorare nel settore

già da parecchi anni o comunque sentono questa “missione”; mentre altre persone vedono l’investimento buono, apriamoci un centro ... perché si guadagna».

Un intervistato afferma: «ci sono alcune cooperative che speculano sul business dei migranti ... secondo me l’80% delle cooperative in Italia speculano sui migranti, perché non ci sono abbastanza controlli; e poi per interessi politici la prefettura non ha interesse ad alzare polveroni e quindi chiudono gli occhi» ... «chi ha una cooperativa deve avere la capacità economica di anticipare i soldi ... quindi chi apre la cooperativa è molto spesso un imprenditore che non ha nessun interesse a livello umano».

Un’intervistata, inoltre, dice: «molte associazioni/cooperative aprono questi centri per convenienza, quindi poi la qualità del servizio è quella che è ... e il Ministero, di contro, dà la gestione dei progetti, perché c’è l’emergenza e hanno bisogno di collocare queste persone, senza valutare se realmente ci sono i presupposti per farlo; e poi si lamentano, rilevano delle criticità e ti chiedono di colmarle».

E ritorna il concetto di emergenza, e il fatto che ogni cosa è gestita in nome dell’emergenzialità, attuando veloci gare d’appalto, aggiudicate al ribasso⁶⁶ e con controlli limitati.

In questa situazione chi paga? Sicuramente gli ospiti delle strutture, accolti perché in loro si vede il vantaggio economico e non i loro diritti umani e la loro dignità, e gli operatori, che si trovano a lavorare in una situazione in cui manca lo stipendio, o in cui ci sono disonestà e illegalità, e cui la gestione è molto difficile, con costi economici, professionali e personali notevoli.

3.3 Rapporto con la popolazione

Un altro aspetto molto importante riguardante la vita dei centri e le persone che ci vivono è il rapporto con la popolazione.

È già stata presa in considerazione la diversa collocazione dei centri presi in esame: alcuni in città, altri in paese, altri isolati; perciò anche il rapporto con le persone che vivono in questi luoghi risulta diverso. Prenderemo ora in esame brevemente le testimonianze degli operatori.

⁶⁶ «L’appalto è aggiudicato ex art. 27 del codice dei Contratti pubblici, previo avviso pubblico, a favore del soggetto che presenti l’offerta economicamente più vantaggiosa secondo i criteri di cui all’allegato 2 (schema di struttura dell’offerta) che fa parte integrante del presente capitolato.», art.7, schema di capitolato d’appalto per la gestione dei centri di primo soccorso e assistenza – centri di accoglienza – centri di accoglienza per richiedenti asilo – centri di identificazione ed espulsione; approvato con DM 21 novembre 2008

Molti intervistati, parlando di questo argomento, hanno espresso la difficoltà iniziale nel rapporto con gli autoctoni, all'apertura della struttura. Inizialmente, infatti, la reazione della popolazione non è sempre stata positiva e spesso gli operatori hanno trovato diffidenza. Alcuni intervistati spiegano inoltre che, dopo gli scandali di Mafia Capitale, in cui sono state scoperte come implicate anche alcune cooperative siciliane, molti cittadini vedono con sospetto l'apertura di nuove strutture d'accoglienza.

Dopo questa diffidenza iniziale, la popolazione di alcune zone è rimasta sospettosa ed in generale non vede di buon occhio la presenza degli immigrati nel loro paese o zona. Altre persone invece si sono aperte molto e ora apprezzano questa situazione.

Gli operatori hanno riportato esperienze di centri in cui gli ospiti collaborano come volontari con il Comune per il mantenimento delle aree verdi, favorendo perciò nei cittadini una visione molto positiva degli immigrati.

Un'intervistata racconta che il rapporto con il paese è bellissimo, i cittadini spesso portano doni, come cibo, vestiti, ecc. «25 minori (è un centro per MSNA) che camminano insieme sul lungomare, anche la domenica, è un impatto visivo chiaro ... vedi 25 ragazzi bellissimi, veramente di bella presenza ... e tu vedi che la gente rimane veramente stupita ad ammirarli ... li hanno accettati tutti benissimo, tutti portano regali ... e (i cittadini) portano un feedback positivo, dicono: "li abbiamo visti, sono ben educati"». L'operatrice conferma che i ragazzi si fanno ben volere.

Un intervistato dice che il rapporto con la popolazione va bene, ed il circondario ha rimandato un feedback positivo. Raccontando che il centro si trova in una località balneare, piena di gente d'estate e spopolata negli altri mesi dell'anno, afferma: «gli anziani che rimangono qua fino a ottobre - novembre sono confortati dal fatto che ci siano i ragazzi, si sentono "protetti"; che se si sentono male sanno che qua c'è sempre qualcuno che li può aiutare».

Un'intervistata dice: «l'arrivo degli immigrati ha portato bellezza al centro storico, perché hanno ristrutturato i palazzi per fare il centro d'accoglienza; e poi il loro arrivo ha portato colore» ... «prima c'era vecchiezza, adesso c'è bellezza».

Alcuni intervistati raccontano di un'esperienza d'accoglienza molto rilevante in un paese siciliano. È stata infatti predisposta l'accoglienza di un certo numero di richiedenti asilo in una casa di riposo, frequentata ancora da alcuni anziani. Inizialmente questi ultimi erano molto diffidenti, addirittura timorosi di questi arrivi. Con il tempo invece tra anziani e immigrati si sono instaurate delle relazioni bellissime, in cui alcuni

anziani insegnano l'italiano agli ospiti, ed alcuni di questi ultimi portano in giro gli anziani, ecc. «nel momento in cui le relazioni cominciano, non si staccano .. perché l'essere umano è fatto così ... basta conoscersi e poi ci si innamora».

Perché in alcuni centri ci sono queste esperienze positive ed in altri no? Qual è la ricetta per avere un buon rapporto tra ospiti dei centri d'accoglienza e popolazione locale? Chiaramente è una domanda cui è molto difficile rispondere, e non si ha qui la possibilità di dare dati statistici specifici, non essendo questo il focus dello studio, ma queste interviste hanno riportato elementi che possono aiutare a rispondere agli interrogativi . Appare chiaro che serve una buona équipe di lavoro, che si preoccupi di far conoscere gli ospiti alla popolazione, che organizzi (o partecipi ad) eventi, progetti, in cui sono coinvolti anche tutti i cittadini. Questo deve avvenire in collaborazione con le istituzioni, soprattutto con il Comune, e con le associazioni locali, anche da queste figure deve venire una spinta ad agire.

Nel lavoro dovrebbe essere indubbiamente considerato quasi prioritario questo aspetto. Troppo spesso infatti si sentono opinioni di persone che vedono l'immigrato come l'invasore o il ladro. Compito di chi lavora in questo settore è anche quello di sgretolare i pregiudizi della gente.

Questo tipo di lavoro per gli operatori però non è semplice, perché sono già sovraccarichi di cose da fare nel centro.

Occorrono infatti altri ingredienti per riuscire ad avere queste situazioni positive: la predisposizione dei cittadini e la predisposizione degli ospiti delle strutture, strettamente condizionata anche dalle condizioni di vita nella struttura.

Per quanto riguarda lo stereotipo che una parte di popolazione ha verso la presenza dei centri e degli immigrati, cioè l'idea che "portino via il lavoro agli italiani", rileviamo di seguito un aspetto, confermato da molti intervistati, che lo smentisce.

Ogni struttura d'accoglienza presente in qualsiasi territorio costituisce un elemento importante per far girare l'economia locale. Ogni centro d'accoglienza, infatti, ha bisogno di operatori che ci lavorino, quindi viene favorita l'occupazione delle persone che vivono nei territori dove ci sono i centri. Tutti i bisogni materiali delle persone ospitate sono soddisfatti da aziende del luogo, si pensi al cibo o ai prodotti per l'igiene personale (saponi, shampoo, ecc.), o ai prodotti per la casa, ed in generale tutti i beni

che servono a far vivere una comunità di persone. Quindi viene favorito il lavoro di supermercati, mercati, alimentari, panifici, e negozi in generale.

Nel puzzle dell'accoglienza in Italia compare inoltre un altro pezzo cui si deve, qui, almeno accennare, perché condiziona appunto il rapporto tra gli ospiti delle strutture e la popolazione residente: la propaganda. È infatti portata avanti in Italia, tramite televisione ma soprattutto internet, un tipo di informazione (e disinformazione) che mira a creare un “nemico”, un caprio espiatorio comune a tutti i cittadini italiani, ricchi e poveri, dal nord al sud, della terra ferma alle isole: l'immigrato. Come descrive Zimbardo, questo meccanismo è portato avanti attraverso la creazione di concezioni stereotipate dell'altro (gli immigrati sono sporchi, malati e senza scrupoli), che suscita paura pubblica e sensazione di minaccia imminente (“vengono qui per rubare il lavoro e per essere aggressivi con la gente”). «Una volta create la paura pubblica e la minaccia imminente del nemico, le persone ragionevoli si comportano irrazionalmente, le persone autonome si comportano in modo stupidamente conformista e le persone pacifiche si comportano come guerrieri. Le drammatiche immagini del nemico che compaiono su manifesti, alla televisione, sulle copertine delle riviste, nei film e su Internet si stampano nei recessi del sistema limbico, il cervello primordiale, insieme con le potenti emozioni della paura e dell'odio» (Zimbardo, 2007). Si pensi, tornando alle implicazioni di questo studio, come possa essere significativa la presenza di questa propaganda: essa, infatti, non solo complica innanzitutto il rapporto tra ospiti delle strutture e cittadini italiani, rendendo perciò il lavoro degli operatori molto più complesso, ma coinvolge anche i lavoratori stessi dell'accoglienza che come cittadini italiani sono anch'essi soggetti a questo tipo di propaganda. Può essere quindi molto faticoso per gli operatori crearsi un'opinione, con conseguente comportamento e modo di lavorare, che non sia influenzato da queste pressioni. L'importante è che essi si rendano almeno consapevoli del funzionamento di questi meccanismi propagandistici.

3.3.1 Il lavoro per gli ospiti

Un altro aspetto frutto delle interviste, per quanto riguarda la relazione tra ospiti dei centri e cittadinanza locale, è quello del lavoro.

La maggior parte delle persone ospitate nei centri, infatti, durante la permanenza negli stessi, vuole lavorare. Dal punto di vista burocratico, il permesso di soggiorno per

richiesta d'asilo permette a chi lo possiede di lavorare solo dopo qualche mese e in ogni caso, sia prima che dopo aver ottenuto la possibilità di lavorare con contratto regolare, queste persone spesso trovano solo lavori irregolari, correndo anche il rischio di ritrovarsi in giri mafiosi o di sfruttamento, nel peggiore dei casi anche di prostituzione o di droga.

Queste situazioni preoccupano molto gli operatori, e molti di loro hanno spiegato che cercano di gestire e arginare questo fenomeno.

Un intervistato racconta che gli ospiti cercano lavoro subito e loro operatori provano a controllare che non siano sfruttati, quindi si recano a vedere dove lavorano o parlano con loro per far capire che non devono farsi sfruttare: «tu non li puoi bloccare, quello che possiamo fare sono dei contratti di lavoro ... abbiamo contattato alcuni datori di lavoro nelle campagne».

Un altro intervistato dice che gli ospiti vanno a lavorare nei campi della zona, come operai agricoli, o nei pascoli, oppure come muratori; gli operatori chiudono un occhio perché è lavoro in nero, ma è successo che siano intervenuti per far aumentare lo stipendio.

Perciò qualche volta succede che i lavoratori dell'accoglienza non se la sentano di occuparsi di queste faccende, che da molti punti di vista sono delicate, altre volte invece decidono di intervenire in qualche modo.

Un altro aspetto riferito da qualche operatore è quello dell'accattonaggio. Accade infatti che alcuni ospiti decidano di chiedere l'elemosina, e gli operatori che hanno portato questa testimonianza dicono che cercano in tutti i modi di evitare questo – «non tolleriamo che i ragazzi facciano l'elemosina» – parlando con loro e facendo loro capire che non è un'attività dignitosa.

Goffman, nel suo scritto relativo alle istituzioni totali, scrive «Un esempio di un altro tipo di scadimento morale è la pratica, in uso in ospedali psichiatrici di stato, di “mendicare” o di “lavorarsi qualcuno” per un soldo da spendere al bar. Ciò viene fatto – seppure spesso con qualche riluttanza – da persone che nel mondo esterno lo considererebbero un comportamento al di sotto del loro rispetto di sé.» (Goffman, 1961). Ancora una volta, quindi, troviamo similitudini tra le strutture d'accoglienza e le istituzioni totali descritte dall'autore.

Per quanto riguarda l'attivazione di borse lavoro⁶⁷, esse, all'interno degli SPRAR, sono previste dal regolamento e pagate dai fondi ministeriali, mentre nei centri di prima accoglienza e nei centri straordinari non sono previste. Esse quindi possono esistere solo se è la cooperativa o l'associazione che gestisce il centro a decidere di programmarle per gli ospiti della propria struttura, dipende quindi dalle possibilità finanziarie dell'ente di Terzo settore e dalla sua volontà.

In ogni caso, come abbiamo già segnalato, alcune cooperative decidono di stipulare un contratto, in forma di tirocinio formativo o di contratto lavorativo vero e proprio, con alcuni ospiti nel centro, dando loro la possibilità di farli lavorare come inservienti, o come aiuti in cucina, o come mediatori, all'interno della struttura stessa in cui vivono.

3.4 Lavoro d'équipe e bisogno di supporto

Ci occuperemo ora in questo paragrafo di due temi emersi con forza dalle interviste: il lavoro d'équipe e la necessità di un supporto per i lavoratori dell'accoglienza.

Molti intervistati hanno posto l'accento sull'importanza del lavoro d'équipe, alcuni portando esperienze negative, altri portando esperienze positive. Tutti comunque vedono questo aspetto come necessario al buon funzionamento delle strutture.

Durante le interviste non è emerso il numero e la periodicità delle riunioni svolte dalle diverse équipe di lavoro, non si può quindi stabilire in percentuale il loro numero per ogni intervista, molti intervistati ne hanno comunque parlato a lungo.

Lo studio indica chiaramente, tuttavia, che la programmazione di riunioni d'équipe è considerata fondamentale. Alcuni intervistati hanno spiegato che, in certi casi, sono previste riunioni d'équipe generali e riunioni d'équipe psico-sociali. Alcune avvengono, cioè, con operatori dell'area psico-sociale, ma anche con ausiliari e presidenti di cooperative, ed esse sono orientate soprattutto a fini gestionali; altre invece prevedono solo la partecipazione degli operatori che si occupano degli aspetti psico-sociali, e durante queste riunioni si discute di questioni prettamente educative. Alcuni intervistati,

⁶⁷«La borsa lavoro è uno strumento di transizione che può agevolare l'ingresso nel mercato lavorativo attraverso un'esperienza di formazione in azienda, con caratteristiche molto simili al tirocinio formativo. Viene, infatti, offerta – soprattutto ai giovani, anche di minore età – la possibilità di acquisire esperienze professionali mediante l'inserimento temporaneo in impresa, al quale potrà seguire l'instaurazione di un rapporto di lavoro.» da Manuale operativo per l'attivazione e la gestione di servizi di accoglienza integrata in favore di richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria (Manuale Sprar, aggiornato a settembre 2015)

lavorando in centri in cui non si differenziano le figure degli operatori (nelle strutture in cui, per esempio, anche gli ausiliari hanno un ruolo fondamentale nel rapporto con i ragazzi), raccontano che fanno riunioni d'équipe generali in cui parlano di tutto.

Tutti gli intervistati, sia che parlassero dell'esperienza della propria équipe in maniera positiva, sia che ne parlassero in maniera negativa, hanno sottolineato l'importanza di avere una visione condivisa di che cos'è l'accoglienza, di che cos'è l'integrazione, e del modo in cui si vuole lavorare nel centro in cui si opera.

Un'intervistata spiega che all'inizio non c'era un buon lavoro di squadra e succedeva spesso che gli operatori dessero risposte diverse agli ospiti, o che si rapportassero in maniera opposta tra loro con i richiedenti asilo; non c'era ancora un'ottica progettuale d'insieme, e questo portava spesso a tensioni tra la squadra di lavoro e gli ospiti delle strutture, e tra colleghi operatori.

Un intervistato sottolinea che «l'importante in un'équipe è mantenere una squadra e non creare sbavature o fratture aperte in cui loro (gli ospiti) si possono infilare e creare conflitti».

E ancora, un altro operatore intervistato afferma: «se tu non hai un'idea di che cos'è l'integrazione e non ne discuti con la tua équipe allora non si va tanto avanti».

Un'intervistata riporta la sua esperienza positiva – «è un bel team il nostro» – e spiega che con il tempo si sono conosciuti, equilibrati e lavorano bene: «c'è una buona collaborazione, comunicazione, quello che viene pensato viene deciso insieme, le decisioni vengono prese in team, si parla molto di quella che può essere una più ottimale gestione del centro» ... «a volte non è facile trovare un accordo perché veniamo da formazioni e approcci diversi, ma è importante usare diverse competenze».

Un'altra operatrice intervistata parla di buon lavoro d'équipe nella struttura in cui lavora, una buona collaborazione con i colleghi: «abbiamo ruoli diversi ma siamo tutti uguali, qui dentro nessuno è superiore a nessuno». Sembra che ci sia un buon clima di staff, tutti fanno tutto, e per lei questo è un aspetto positivo: «noi qui siamo una famiglia veramente ... cerchiamo sempre di aiutarci ... dopo che ho finito di fare i miei compiti (da coordinatrice), aiuto in quello che serve ... ci veniamo incontro ... non ho mai avuto discussioni con i miei colleghi, se ci dobbiamo dire qualcosa ce lo diciamo». Senza dubbio, il fatto di svolgere moltissimi compiti all'interno del centro, anche estranei alle proprie competenze specifiche, è un altro elemento ricorrente nelle interviste. Da alcuni operatori, come si legge nell'intervista riportata, è stato considerato positivo, ma da

molti altri è considerato un aspetto alquanto inopportuno. Ci torneremo comunque più avanti.

Un'intervistata riporta, quasi denunciandolo, un fenomeno molto negativo che si presenta in alcune situazioni: «lavorare in équipe sarebbe la cosa migliore, se tutta l'équipe avesse lo stesso spirito e se tutti fossero competenti nel proprio campo ... quando invece ci sono persone prese e messe lì, non riesci a lavorare bene come vorresti» ... «e quando tu lo fai notare all'associazione e l'associazione ti dice che ha le mani legate, ti cadono le braccia ... perché quelle sono persone che sono state messe lì perché il politico di turno, se ti deve accettare il progetto, ti dice: su dieci operatori, cinque te li devo dare io ... questa realtà c'è ... e lì ti cadono le braccia, stringi le spalle e dici: non posso lottare contro i mulini a vento».

Riportiamo anche l'esperienza di due coordinatrici, per le quali più di tutti l'équipe significa gestione e mediazione. Una delle due così si esprime: «gestire il gruppo non è sempre semplice; è bello perché senti il senso di appartenenza e che tutti stiamo andando verso una stessa direzione ... in primis qua c'è la centralità del ragazzo, dell'ospite, c'è un ascolto attento delle esigenze».

Un'altra coordinatrice riconosce che «il coordinamento dell'équipe è complesso, ci vuole mediazione e ci stiamo limando».

Un intervistato racconta che, nel centro in cui lavorava e dal quale si è licenziato, non è mai stata fatta una riunione d'équipe per decidere come lavorare. Nelle poche riunioni d'équipe svolte, sono stati discussi solo aspetti pratici (es. orari, pulizia, ecc.), organizzativi, ma «non c'è una riflessione», afferma, quindi non c'è una visione condivisa: «l'équipe in questo lavoro è fondamentale! E riflettere su quello che stiamo facendo è la base di tutto ... se non c'è quel momento, come vai avanti? E lì il problema è che molti operatori cominciano a sentire la frustrazione ... qualcuno che voleva fare qualcosa in più non riesce a farlo, non può farlo ... e qualcuno, che comincia a sentire lo stress dal lavoro, non ha come sfogarlo, non ha qualcuno che lo ascolta» ... «e tutti (gli operatori) poi vogliono scappare, andarsene ... c'è stato un turnover di operatori allucinante; dal gruppo iniziale praticamente più della metà è stata cambiata (da dicembre 2015 a maggio 2016) ... non è facile lavorare in quell'ambiente, con tutti quei ragazzi ... non è facile andare avanti ... e non hai l'ascolto come operatore; e questo non riescono a capirlo lì dentro (si riferisce ai responsabili di struttura ed ai presidenti di

cooperativa)». Evidenzia quindi come, per gli operatori, sarebbe importante avere un supporto: «io non facevo solo il mediatore per i ragazzi (ospiti) ma anche il mediatore con gli operatori; moltissimi avrebbero bisogno di un ascolto, di sfogarsi un pochettino ... dicevano che erano stanche, che non avevano spalle su cui contare ... la maggior parte si sentivano lasciate sole (non appoggiate dai responsabili) ... riuscivano a fare un pochettino il loro lavoro la notte».

Questo problema è stato una costante di molte interviste. Numerosi operatori hanno infatti espresso la necessità di avere un supporto nel loro lavoro, che però non è previsto.

«Spesso l'educatore è il contenitore di tante ansie, il contenitore di tanti sogni, il contenitore di tante cose» dice un'intervistata. Questa è una situazione vera e reale, tutti gli intervistati ne hanno portata testimonianza.

È evidente quindi che l'operatore è anche colui che deve farsi carico di molte situazioni, storie, comportamenti, episodi. Ed è evidente inoltre che ogni lavoratore, ogni professionista è, in sostanza, una persona, con una storia, dei sentimenti, delle emozioni, e delle difficoltà. Sarebbe quindi auspicabile la previsione di una supervisione esterna, un supporto individuale e di gruppo.

Un'intervistata dice: «il gruppo di lavoro deve essere una risorsa per gli operatori» ... «quando sei (tu, operatore) in contesti residenziali, dove hai a che fare con il disagio ... inevitabilmente noi operatori abbiamo delle risonanze personali, e allora dovrebbe essere necessario un contenitore nostro dove mi posso permettere di piangere, di dire che ho difficoltà ... e lavorare assieme al mio gruppo ed una persona esterna valida e competente ... noi dobbiamo avere consapevolezza di alcune dinamiche, alcuni processi ... quindi secondo me ci dovrebbe essere più attenzione perché ogni giorno abbiamo a che fare con cose troppo grandi».

La supervisione aiuterebbe l'operatore a rendersi conto della propria posizione, dei propri stati d'animo, dei propri dubbi, del proprio valore: «dovrebbe essere necessario uno spazio più intimo, dove anche l'educatore si può un attimo sgretolare» afferma l'intervistata. La supervisione sarebbe quindi necessaria; infatti l'assenza di un momento di riflessione su aspetti personali comporta il rischio che l'operatore, per proteggersi da situazioni pesanti, si distanzi troppo, diventando quasi freddo e distaccato, oppure, al contrario, si avvicini troppo, trasformando l'empatia in

coinvolgimento emotivo troppo profondo. Entrambe queste situazioni possono mettere a repentaglio il lavoro stesso, la relazione con gli ospiti e l'equilibrio psicologico dell'operatore.

Un'operatrice, parlando in generale del lavoro in struttura, afferma: «e poi la stanchezza personale ... noi operatori avremmo bisogno di un supporto psicologico ... gli psicologi che vengono per i ragazzi ogni tanto ascoltano i nostri sfoghi».

Questo tipo di ascolto, la cui presenza appare fondamentale, non è previsto per nulla dalla normativa né dallo schema di capitolato d'appalto vigenti⁶⁸, ma è un altro aspetto demandato alla possibilità ed alla volontà delle cooperative o associazioni che gestiscono le strutture.

Nessuno degli operatori intervistati ha parlato di incontri di supervisione fatti o previsti, ma tutti ne hanno solo insistentemente espresso la necessità.

L'unica realtà in cui è presente questo tipo di attività è quella della Chiesa valdese, parlando della quale, l'intervistata spiega: «questo è un lavoro che procura burn out; teniamo conto che chi lavora con persone, chiunque esse siano, ragazzi, bambini, anziani, ecc., c'è un rischio altissimo di burn out, questo è indubbio; allora bisogna prevenire in qualche modo: cercando di migliorare sempre le relazioni all'interno del gruppo di lavoro (non per questo diventare amici) ... instaurare relazioni umane, e fare supervisione; noi abbiamo sempre uno psicologo che ci fa supervisione (a cadenza mensile) ... l'importante è saper gestire i conflitti tra operatori, che ci saranno sempre (gestirli insieme, individualmente, con il terapeuta) ... poi se stai male tu (operatore) non riesci a lavorare con i ragazzi ospiti nella dimensione giusta per accogliere ... non è facile ... ognuno ha le proprie professionalità di base, dopodiché insieme si costruisce un percorso ... la personalità di ognuno va mitigata, rivista anche in relazione al gruppo ... e questo non è sempre facile ... chi più e chi meno, abbiamo tutti avuto alti e bassi, però tutto questo è stato comunque un mattone dove noi abbiamo costruito poi le nostre figure ... è un travaglio, è difficile anche perché è un progetto nuovo, ma quello che ci dà orgoglio è aver dato vita al progetto ... la cosa positiva è che ci siamo sempre interrogati sul modo di fare accoglienza e su chi accoglievamo».

⁶⁸D.lgs. 142/15 e Schema di capitolato d'appalto per la gestione dei centri di primo soccorso e assistenza – centri di accoglienza – centri di accoglienza per richiedenti asilo – centri di identificazione ed espulsione; approvato con DM 21 novembre 2008

In sociologia è riconosciuto che lavorare con persone, e non con oggetti, comporta una perdita notevole di energia, è un lavoro che può essere usurante. Presenta molte implicazioni personali, psicologiche ed emotive e quindi va riconosciuto come lavoro molto complesso. I lavoratori del sociale sono purtroppo frequentemente soggetti al burn out⁶⁹, ed è molto importante, in questo contesto, riconoscere che anche i lavoratori dell'accoglienza sono a rischio e che uno dei modi per combattere questa sindrome è prevedere momenti di riflessione e supporto, personale e di gruppo.

3.5 Contratto e stipendio

Si è già fatto cenno, durante l'analisi dei dati tecnici, alla condizione contrattuale e salariale degli operatori, su cui numerosi intervistati hanno riportato delle riflessioni.

Dalle interviste svolte si nota che la maggior parte degli operatori dal punto di vista contrattuale è in regola, una buona parte è assunta a tempo indeterminato, altri a tempo determinato o secondo altri tipi di contratto.

Durante le interviste è stato chiarito che il contratto a tempo determinato dipende frequentemente dalla condizione temporanea della convenzione tra la cooperativa e la prefettura, perciò sembra non dipendere dalla volontà della cooperativa. Occorre osservare tuttavia che tutte le convenzioni sono temporanee, quindi la diversità di trattamento è difficile da giustificare con la temporaneità del rapporto tra prefettura ed ente del Terzo settore.

Alcuni intervistati hanno posto l'accento sugli altri tipi di contratto, che possono essere "a chiamata" o di "tirocinio formativo", o comunque contratti che non danno una sicurezza economica e di durata.

Un intervistato dice: «capita in moltissime comunità che l'educatore non viene pagato adeguatamente, sia come tipo di contratto sia come retribuzione» ... «io sono in regola ma so che non tutti fanno così» ... «in generale però non tutti hanno una grandissima tutela. Hanno il contratto a progetto, oppure le ore non so se tutte vengono retribuite».

⁶⁹ «Il burn-out è una condizione di malessere collegabile a difficoltà di controllo dello stress di vita sia per eventi esterni alla persona, sia per connessioni a conflitti interni irrisolti. Il burn-out è quindi uno stato di malessere psico-fisico che può condurre ad una vera e propria malattia (la si definisce non a caso sindrome, in quanto assomma a sé tutta una serie di sintomi); i suoi stessi effetti si assimilano a quelli tipici da iperstress: esaurimento delle capacità fisiche ed emozionali, sviluppo di atteggiamenti cinici, freddi e distaccati nelle relazioni quotidiane, senso di inefficienza ed inadeguatezza, sviluppo di disturbi psicosomatici e tendenza alla chiusura su se stessi.» da www.assistentsociali.org

«... Ho sentito di persone che lavorano nel campo dell'immigrazione, ma hanno contratti fasulli, es. tirocini formativi, ma professionisti!» denuncia un'altra operatrice.

Per quanto riguarda le ore lavorative svolte nel centro, pressoché tutti gli intervistati hanno rimarcato come, nella loro esperienza, la maggioranza degli operatori nei centri svolge molte più ore di quelle previste dal contratto. Durante le interviste non sono emersi elementi chiari riguardanti il pagamento delle ore di straordinari per poter esprimere una valutazione, quindi non è possibile definire con certezza in che misura queste ore vengano pagate.

Un intervistato spiega che all'interno del centro in cui lavorava, tutti hanno un contratto part-time ma in realtà fanno 30-35 ore settimanali, «questo è un lavoro, non è una missione ... dopo le ore che devo fare me ne vado».

Si consideri ora il salario. È stato chiesto agli intervistati se il salario che guadagnano è per loro soddisfacente, rispetto al tipo di lavoro che svolgono. Alcuni hanno risposto in maniera positiva, ma altri non appaiono soddisfatti.

Un'intervistata, parlando di questo argomento, dice: «per quello che facciamo è sempre poco, e anche per le responsabilità che abbiamo, però capiamo che più di tanto non possiamo neanche chiedere ... però tu capisci che è un lavoro impegnativo e di grosse responsabilità, perché comunque tu hai a che fare con persone, non è che sei in un ufficio».

Un'intervistata che lavora nel centro gestito da un ente religioso, afferma: «abbiamo stipendi minimi rispetto al lavoro che facciamo ... lavoriamo all'interno di questa struttura più con uno spirito di volontariato e di servizio; abbiamo cominciato così e questo non lo perdiamo» ... «lavorare nel sociale vuol dire crederci ed avere una predisposizione, io la chiamo vocazione».

Ed ancora, un'operatrice: «la parte economica non ti va a compensare veramente quello che fai».

Si prenda ora in considerazione la regolarità del pagamento. Come si è visto in precedenza, tra gli intervistati ci sono molti casi di ritardi nel pagamento del salario mensile. Per alcuni il ritardo si aggira intorno ai due o tre mesi, per altri è molto più lungo. Riportiamo quindi le testimonianze degli operatori, che aprono molte questioni.

Un'intervistata dice: «pensare di avere uno stipendio al mese in questo settore è un'utopia».

Un intervistato afferma: «solo ultimamente sono stati dati i primi stipendi» ... «nella mia associazione siamo tutti contrattualizzati. Certo, pesa molto non essere pagati per tempo, perché le spese sono tante ... non è facile» ... «già sono passati cinque mesi e non sono stato pagato» ... «i soldi arriveranno perché comunque sono soldi pubblici, ma le tempistiche sono molto allungate» ... «a lungo andare non è che lavori male, però ti pesa tanto; vai a lavorare ogni giorno senza essere pagato, ci vuole tanta buona volontà, tanta passione, tanto interesse perché comunque non è facile».

Un'intervistata spiega la sua situazione contrattuale: «sono a tempo indeterminato ma il problema dei pagamenti è una nota dolente, noi siamo indietro di quattro mesi; stiamo aprendo altri centri quindi questa cosa la giustifico un po', però prima i soldi arrivavano con cadenza di circa due mesi, ora no ...» ... «già il lavoro è pesante di per sé, non avere un introito economico ... averlo alleggerirebbe un po' tutto».

Un'operatrice: «se loro non ricevono fondi non ci possono pagare ... noi siamo qua dal mese di gennaio (sei mesi), e non abbiamo ancora ricevuto nulla» ... «infatti amiamo molto il nostro lavoro altrimenti perché saremmo ancora qua? Perché questi ragazzi ci trattengono in maniera molto forte ... so che non dipende dalla cooperativa, quindi stringiamo tutti i denti in attesa che vengano rimborsati».

E ancora, un'operatrice intervistata afferma: «sono tantissime le strutture dove so che gli operatori non vengono pagati da mesi e loro continuano ad andare al lavoro, è una situazione raccapricciante questa, perché diventa un volontariato».

Un'intervistata, che si è licenziata da poco dalla cooperativa dove lavorava perché non la pagavano da molti mesi, spiega: «a un certo punto sei stressato e non gestisci più bene» ... «questa è la cosa più assurda. Io ho una famiglia, riesco comunque diciamo a tirare avanti perché ho un'altra fonte di reddito e quindi va bene, ma altri ragazzi, altre famiglie, donne, mamme, mariti; gente che deve portare avanti un reddito per la famiglia, non se lo può permettere; ci sono ragazzi che non possono fare un progetto di vita ... non c'è più nessuna certezza in questo continuando a lavorare in questi termini ... questo è l'aspetto negativo» ... «noi siamo molto accoglienti, diamo anima e corpo per questo lavoro ... noi il nostro tempo lo dedichiamo pienamente a questi ragazzi, cerchiamo di dare il massimo, perché lo vediamo nei loro occhi, noi li vediamo piangere, ridere e divertirsi ... loro fanno parte della nostra vita ... quindi quando poi non ti pagano, quando poi vedi questa bruttura, ci rimani molto male» ... «io non posso rimanere succube della prepotenza di chi decide di non pagarmi, a prescindere dal

Comune; se tu hai deciso di avere questo tipo di attività la devi portare avanti altrimenti non la porti avanti e decidi di non farlo più, perché non puoi portare avanti la tua attività sulle spalle dei tuoi dipendenti».

Tra gli intervistati c'è anche chi riceve lo stipendio nei tempi giusti. Un'operatrice spiega: «dal punto di vista contrattuale questa cooperativa funziona ... è l'unica cooperativa in cui i soldi vengono investiti per gli operatori, per tanti operatori ».

Un intervistato, facente parte della medesima cooperativa della precedente testimone, afferma «lo stipendio è abbastanza giusto, e per il pagamento siamo sicurissimi che i soldi arrivano, non come altre cooperative in cui ci sono ritardi di due-tre mesi» ... «il salario va bene, anche perché vivere qua a Ragusa hai un tenore di vita molto più basso (rispetto al nord Italia)» ... «amici di Catania prendono meno di me e non è detto che lo prendano sempre» ... «ne conosco di operatori in queste condizioni, ma non solo in Sicilia, anche a Torino, a Milano ... molti ragazzi hanno abbandonato quest'ambito anche perché non dava loro sicurezza» ... «il mondo delle cooperative purtroppo è questo, dipende come lavora una cooperativa».

Tutte queste testimonianze appaiono significative, anche per trasmettere al lettore la frustrazione e l'insofferenza di questi operatori, che lavorano più ore del dovuto, con un salario che secondo molti di loro è più basso di quanto dovrebbe e che in molti casi arriva in ritardo, e che tuttavia sono spinti da passione e volontà di fare bene questo lavoro.

Perché questi stipendi arrivano in ritardo? Numerosi intervistati hanno affermato che pare che ci siano lentezze nei rimborsi da parte della prefettura, quindi, come dicevamo nei paragrafi precedenti, se una cooperativa non ha la liquidità necessaria per sostenere tutte le spese prima dei rimborsi, spesso decide di non pagare gli operatori.

Un'intervistata spiega che all'interno del suo contratto è inserita una clausola in cui viene affermato che gli operatori saranno pagati quando arriveranno i soldi dalla prefettura «comunque più o meno arrivano, anche se a volte in ritardo di due mesi», dice.

Alcuni intervistati, come si evince dalle testimonianze riportate, si fidano della cooperativa in cui lavorano e portano pazienza, altri invece sono arrivati anche a licenziarsi allontanandosi da situazioni di questo tipo.

Dalle interviste si capisce anche che a volte le cooperative pagano in ritardo perché si impegnano ad aprire nel frattempo altri centri. Sacrificando, così, la sicurezza dei propri operatori per l'espansione del proprio potenziale.

Altre volte ancora – è il caso delle cooperative che entrano in questo campo solo “per guadagnarci” – è del tutto assente la volontà di tutelare l'operatore.

È lecito chiedersi: questi soldi, che dovrebbero arrivare ma non arrivano, dove si fermano davvero? Alle cooperative? Alle prefetture? Ancor prima delle prefetture?

Da questo studio non emergono elementi chiari che diano risposte a questi interrogativi, ma sarebbe molto interessante capire, anche con future ricerche, come si possa rispondere a queste domande. Resta la situazione di insicurezza per gli operatori, che porta a frustrazione e sfiducia, che intaccano la serenità della vita quotidiana, e possono portare anche a tensione, inquietudine ed inefficienza nel lavoro.

Luciano Gallino, noto sociologo, scrittore e docente universitario italiano, parla dello sviluppo, negli ultimi anni, del lavoro flessibile, che ha come diretta conseguenza la precarietà delle persone che gli sono soggette: «... la precarietà implica primariamente l'insicurezza, oggettiva e soggettiva. Insicurezza che, muovendo dalle condizioni di lavoro, diventa insicurezza delle condizioni di vita, poiché il lavoro, e con esso il reddito, è revocabile a discrezione del soggetto – l'impresa, il datore di lavoro – che lo ha concesso» ... «La precarietà oggettiva, soggettivamente esperita, presenta vari aspetti. Innanzitutto la limitata, o addirittura nulla, possibilità di formulare previsioni e progetti sia di lunga sia di breve portata riguardo al proprio futuro – professionale, ma spesso anche esistenziale e familiare.» ... «Vita, destino e futuro sembrano dipendere dall'istante e dal luogo, ambedue casuali, in cui capita di varcare una certa porta, o dall'impresa in cui al momento si ha un posto di lavoro, impresa le cui maestranze vengono improvvisamente a sapere che chiuderà entro pochi mesi o sarà delocalizzata altrove.» (Gallino, 2014)

L'insicurezza portata da situazioni di precarietà intacca molte tutele che invece definirebbero il “lavoro decente” o “dignitoso”⁷⁰, come la *sicurezza dell'occupazione*, la *sicurezza professionale* (formare e valorizzare la propria identità professionale), e la *sicurezza del reddito*. «La moltiplicazione dei lavori flessibili erode una parte notevole di queste forme di sicurezza.» (Gallino, 2014)

⁷⁰ Secondo il rapporto “Pour un travail décent” presentato dal direttore generale dell'Organizzazione internazionale del lavoro (OIL) dopo l'assemblea annuale svoltasi a Ginevra nel 1999

I lavoratori dell'accoglienza fanno certamente parte di questo processo di precarizzazione, che ha conseguenze molto forti sulla vita personale e sul lavoro, mortificandone inevitabilmente la qualità, anche per le conseguenze psicologiche ed emotive che una situazione del genere può portare.

La persona infatti può arrivare a sentirsi non più padrona della propria vita, a sentirsi in balia delle decisioni di altri. La precarizzazione inoltre può esporre questi lavoratori a forti pressioni, cioè alla necessità di scendere a compromessi sia riguardo la loro condizione lavorativa (contratto, stipendio, pagamento), sia riguardo la modalità di lavoro, trasformandoli così in facili vittime di intimidazione, chiara o nascosta, da parte dei datori di lavoro.

Appare qui consono riportare l'espressione, creata ed utilizzata da Ferrari e Rosso, che afferma che siamo in una situazione di «operatori precari per utenti provvisori» (Ferrari, Rosso, 2008), in quanto, come abbiamo visto, i lavoratori dell'accoglienza vivono spesso una situazione di precarietà, e gli ospiti delle strutture vengono perennemente considerati temporanei.

3.6 La formazione dei lavoratori dell'accoglienza

«Il personale che opera nei centri è adeguatamente formato», si legge sul Rapporto sull'accoglienza di migranti e rifugiati in Italia, stilato da un gruppo di studio del Ministero dell'Interno. In seguito si vedrà cosa è emerso dalle interviste a proposito di questa importante tematica.

È stato, in parte, già analizzato il tema della formazione e delle esperienze di vita di chi lavora nei centri di prima accoglienza, di seguito verranno riportate le riflessioni e le testimonianze degli operatori intervistati.

Il tema del titolo di studio è stato piuttosto dibattuto nelle interviste, gli operatori hanno espresso diverse opinioni in merito.

C'è chi ha sostenuto che il titolo di studio nell'ambito psico-socio-educativo sia fondamentale per fare questo tipo di lavoro, e chi invece è stato più propenso a dare importanza alle inclinazioni personali del singolo operatore.

È chiaro ed evidente che per ricoprire alcuni ruoli è fondamentale la presenza del titolo di studio. Si pensi alla figura dell'assistente sociale, dello psicologo e dell'educatore: privi di laurea apposita non si può lavorare con questi ruoli.

Altre figure invece non hanno necessariamente bisogno del titolo: ad esempio, il mediatore che, come abbiamo visto in precedenza, è una figura che non è vista in maniera univoca, e che a volte viene esercitata da persone senza titolo specifico. È questo anche il caso di quegli operatori che, come abbiamo potuto apprendere, vivono la quotidianità con gli ospiti, ma spesso non hanno avuto un percorso di studi in ambito psicologico, sociale o educativo.

In generale, molti intervistati hanno anche testimoniato come spesso alcune persone che lavorano in quest'ambito non abbiano mai lavorato nel sociale, e questo è sicuramente un aspetto negativo, e piuttosto grave, che può essere gestito bene, secondo gli operatori, solo se questa persona ha delle caratteristiche personali che possono in qualche modo compensare le mancanze professionali.

Un'operatrice racconta che la scelta degli operatori all'interno del centro è avvenuta con criteri che riguardano la professionalità, ma anche le attitudini delle persone: «e, diciamoci la verità, non tutti hanno questa capacità di accogliere; e secondo me si può imparare solo in parte, come l'empatia: è vero che è una pratica che tu puoi apprendere, ma se ce l'hai, è tutta un'altra cosa, se tu hai quella capacità di relazionarti con gli altri, che ti fa ascoltare gli altri e non solo sentirli, allora è diverso ...».

Un appunto che ricorre ancora più frequentemente tra gli intervistati è che chi lavora in questi centri non abbia mai avuto esperienze nell'ambito dell'immigrazione prima d'ora. Si riferiscono a professionisti anche consolidati, che però hanno sempre lavorato in altri ambiti del sociale e che non hanno le conoscenze e le competenze professionali per affrontare questo tipo di utenza.

A volte considerare solo il titolo di studio per cercare di capire le competenze presenti in un centro può risultare riduttivo. Un operatore ha portato esperienza di un centro nel quale sono assunte tutte educatrici con laurea, ma queste sono tutte ragazze molto giovani, neo-laureate, che da sole non hanno le competenze necessarie per affrontare la gestione del centro, che, nel suo caso, ospita molte persone e, secondo lui, non ha un coordinamento che funziona. Questa è evidentemente una scelta della cooperativa, che invece di assumere professionisti con esperienza, che dovrebbe pagare di più, assume giovani, seppur laureate, che si accontentano anche di un salario inferiore.

Dalle interviste dunque risulta chiaro che nei centri lavorano molte persone che svolgono il ruolo dell'operatore in maniera improvvisata. Un intervistato spiega che

nella sua esperienza ha trovato operatori poco preparati, molto estranei all'ambito dell'accoglienza, e fa l'esempio di un ingegnere che si è improvvisato operatore; ed ha incontrato anche persone intolleranti ("Perché pretendono? Cosa vogliono?").

Un'intervistata mediatrice confessa: «ti devo dire la verità, molti si improvvisano operatori ... in realtà non siamo in tanti quelli che hanno la formazione specifica».

Un altro operatore afferma: «nella cooperativa dove ho lavorato c'era gente totalmente impreparata, nonostante avesse una laurea».

Un'intervistata, inoltre, spiega: «lo dobbiamo dire, in Sicilia lavoro non ce n'è, quindi anche lì ci sono molti operatori improvvisati, persone che non hanno nessuna competenza nel settore ... e la gente pur di lavorare dice sì a questo lavoro, ma non ha passione, non ha amore ... quindi fa il suo lavoro, fa la spesa, li accompagna dal dottore, ecc. ma finisce lì, non c'è un rapporto umano, e quindi i ragazzi li snobbano; ... così ci sono altri, improvvisati, però per indole, perché si sono affezionati, il lavoro lo fanno bene e i ragazzi li considerano un punto di riferimento».

In sostanza, dalla visione degli intervistati risulta che, da una parte, molti lavoratori in questo ambito non hanno le competenze specifiche necessarie, dall'altra, molte persone si sono inserite in questo lavoro, privi delle caratteristiche personali o della passione necessaria per lavorare bene.

«Poi invece ci sono persone che arrivano per caso a fare questo lavoro, si formano da soli e fanno il doppio della fatica», mi dice un'intervistata. Va anche ricordato, infatti, che ci sono molte persone che arrivano senza competenze, ma la volontà li spinge ad interessarsi ed a mettersi in gioco, formandosi e diventando dei buoni operatori.

Un intervistato, portando la sua esperienza, spiega che molti operatori non hanno la formazione adeguata «nell'affrontare la crisi di un ragazzo, o anche l'ascolto, il sorriso, i gesti cambiano; bisognerebbe essere capaci di leggere, interpretare alcuni comportamenti dei ragazzi». Egli dice che alcuni operatori si sono avvicinati a questo approccio, altri hanno fatto il contrario ("Ma questi cosa vogliono? Hanno tutto"), senza aver portato avanti una vera riflessione. Aggiunge che alcuni operatori hanno iniziato una riflessione, però essa è stata individuale, senza un confronto in équipe, mentre, come è già stato visto, tutti considererebbero fondamentale la condivisione e la riflessione in équipe.

Infine, riportiamo la testimonianza di un intervistato che dice: «uno degli aspetti negativi e pesanti di questo lavoro è che vedi tanta superficialità (“perché tanto loro non hanno niente, perché tanto loro ... come se uno non possa soffrire per una carie, anche dopo che si è fatto tutto il viaggio ecc.”), pochissima organizzazione e formazione, praticamente non c’è formazione ... se ti vuoi fare dei corsi, però te li devi fare tu ... fondamentalmente non si segue una linea condivisa, perché ognuno si può permettere in questo lavoro di agire come meglio crede ... ognuno agisce come meglio crede, seguendo la propria umanità, senza avere però degli schemi; questa secondo me è la primissima e importantissima carenza, senza la formazione ...» e continua «Perché penso sia così? Sincero sincero? Perché non penso che si voglia fare veramente accoglienza ... lo Stato italiano denuncia il fenomeno dell’immigrazione come un’emergenza quando l’emergenza non c’è ... quindi sulla scia della superficialità con la quale viene trattato il tema già dall’alto, chi è un semplice operatore, ha bisogno di titoli, ma poi se tutto sommato vuoi entrare, se io ti conosco e ti reputo valido entri, il titolo è una formalità ... anche perché nei centri sono previsti diversi ruoli “obbligatori”, ma ci sono anche altri ruoli per i quali non servono titoli specifici, quindi ... ne beneficio pure io, perché non ho fatto studi specifici in questo campo ... agisco per buon senso, non è che applico una procedura, e sarebbe molto importante».

Questa testimonianza è significativa per molti aspetti, alcuni già presi in considerazione, altri da analizzare in seguito, in particolare introduce – e lo analizziamo brevemente – un aspetto connesso al tema di questa parte della ricerca: la formazione permanente.

La formazione continua, intesa come corsi, seminari, approfondimenti attuati durante il lavoro in questi centri, è un’esigenza emersa largamente dalle interviste, e che moltissimi intervistati considerano importante sia per aggiornarsi sia, in generale, per formarsi nei vari complessi aspetti di questo lavoro.

Un’intervistata, parlando delle difficoltà di questo lavoro, dice che a lei pesa dover sempre imparare argomenti e competenze nuovi rispetto a quello che viene richiesto (ad es. quando hanno accolto i MSNA, si sono chiesti che cosa dovevano fare); è un continuo mettersi in gioco e un continuo apprendere: «difficoltà di doverci sempre rimodulare», «l’esperienza serve, però a volte fai esperienza in un campo poi stai in un altro». È un ambiente così complesso e mutevole che sarebbe necessaria la previsione di corsi di aggiornamento.

Un intervistato auspica: «mi piacerebbe che ci fosse più formazione professionale dai vari organi, anche a livello storico (es. cosa succede in Mali?) ... corsi di formazione fatti da enti esterni ... sono nozioni che sono fondamentali».

Numerosi intervistati vedono quindi la necessità della formazione permanente in tutti gli ambiti, sia perché si modificano continuamente, come ad esempio l'aspetto legale, sia perché «ci sono persone totalmente impreparate (ad es. volontari)», afferma un operatore.

Le interviste segnalano soprattutto che vengono organizzati corsi di formazione da prefetture, enti sanitari, enti umanitari (anche se gli intervistati credono che non bastino mai), ma a pagamento, a spese della cooperativa o degli operatori. E non sono molte le cooperative che decidono di gravare sulla propria liquidità anche con questo costo.

Un intervistato spiega un aspetto secondo lui molto negativo: la partecipazione a questi aggiornamenti è a titolo volontario, non è obbligatoria: «e vado a farmi i corsi di MSF dove ci sono tutti ragazzi che la pensano come me; quelli che invece veramente avrebbero bisogno di fare questi corsi, siccome se ne fregano e siccome non è obbligatorio, non vengono».

La situazione quindi, anche da questo punto di vista, non è del tutto positiva. Considerando infatti che lavorare in quest'ambito è davvero complesso, con una legislazione e dei fenomeni mutabili e complicati, con operatori assunti a volte senza formazione di base, la formazione permanente sarebbe davvero un elemento fondamentale da prevedere.

Da questa breve analisi si può comprendere che anche questo aspetto è lasciato spesso in secondo piano.

3.6.1 Mansioni degli operatori all'interno del centro

Nell'esposizione dei dati tecnici degli intervistati, si è illustrato un grafico relativo alla corrispondenza tra la qualifica dell'operatore ed il ruolo all'interno del centro, cui, come si è già detto in quel paragrafo, si collega strettamente, a catena, un altro diverso aspetto: la corrispondenza tra il ruolo con il quale gli operatori sono stati assunti, e le mansioni che svolgono all'interno del centro.

Tutti gli intervistati, infatti, hanno evidenziato che spesso chi lavora in questi centri svolge mansioni variegata, anche chi ha una professionalità specifica. Può succedere per

esempio, che la psicologa si ritrovi a distribuire materiali di consumo, o che aiuti in cucina.

Anche in questo caso la situazione di tale disparità è vista in modo diverso da chi ha portato testimonianza. Alcune esperienze già riportate in precedenza fanno capire infatti che alcuni operatori considerano molto positiva la mescolanza di mansioni, altri invece non la ritengono buona.

Un'intervistata dice: «è difficile comunque ritagliarsi momenti specifici, si fa un po' di tutto nel centro» ... «a volte il lavoro è così tanto, che le figure all'interno del centro sono troppo poche ... quindi spesso il carico lavorativo ed emotivo è stato eccessivo» ... «ci dovrebbe essere la possibilità di essere più operatori per offrire più attività possibili».

Una psicologa, parlando delle difficoltà di questo tipo di lavoro, spiega che essendo in un contesto comunitario, spesso succede che le figure professionali svolgano occasionalmente anche mansioni diverse «devi essere brava a non invischiarti troppo, a mantenere i confini con gli ospiti ... fare in modo di non trovarti a fare cose troppo diverse da quelle che tu fai; cioè, apparire come una persona disponibile, però riuscire a mantenere dei confini con gli altri colleghi ... se io sono la persona che si occupa di colloqui e di questi iter (psicologici), non mi posso occupare di altre faccende quotidiane ... dove la mia presa in carico dell'ospite è troppo diversa ... c'è l'aspetto bello della condivisione (fare cose tutti assieme tra operatori) ma il rischio è che poi non ci sia il riconoscimento reale della professione ... noi abbiamo avuto bisogno di ufficializzare i ruoli in una riunione ... ognuno ha delle responsabilità, ognuno ha delle competenze personali, perché poi il rischio è che si arrivi in uno stato di frustrazione» ... «in questo riconoscimento c'è fatica ... fatica dagli altri operatori ... e fatica perché bisogna cambiare il sistema ... quando sei dentro le cose, le puoi un po' cambiare, e comunque secondo me un po' ce la stiamo facendo».

Sempre quest'operatrice, parlando della moltitudine di cose che fanno al lavoro, dice «diventa un problema se empatizzi troppo, poi non hai più spazio nella tua vita privata ... diventa un problema quando non guardo l'orologio, quando dico sempre di sì e sono sempre disponibile, quando consento all'ospite di chiamarmi quando vuole, a qualsiasi ora del giorno e della notte, quando ci sono troppi favori personali; bisogna trovare un confine» ... «sapere che faccio altro rispetto alla mia professione mi porta frustrazione, come se io non venissi riconosciuta totalmente».

Un intervistato spiega: «poi lavorando al centro ti occupi di un miliardo di cose ... aspetti sanitari, legali, ecc.». Essere assunto con un ruolo e poi svolgerne un altro, e avere una professionalità ma poi fare anche altre cose «succede sempre, per quello che so io, di persone che conosco nell'ambito, succede sempre ... non succede solo se sei esterno, e vai al centro esclusivamente per fare quello (ad es. sedute psicologiche); di base se sei al centro devi fare un miliardo di cose ... per me non funziona così, ci vogliono dei ruoli ben definiti e devono essere chiari a noi (operatori) ed ai ragazzi ... spesso i ruoli non vengono comunicati ai ragazzi, e io questo (comunicarglielo) lo reputo molto importante ... sarebbe importante farlo in maniera ufficiale, anche per ottimizzare i nostri tempi di lavoro ... se io devo dare loro tutto quello che mi chiedono (e quindi magari interrompo quello che sto facendo) ... così si rischia che l'operatore vada in tilt» ... «questo lavoro può avere giornate in cui non c'è niente da fare, e giornate in cui inizi, e finisci 7 ore dopo ... è un lavoro che, o hai passione o non lo fai».

La ricerca registra come molto ricorrente questa situazione di sconfinamento. Pare che non ci si possa sottrarre completamente a questo: a volte si fanno cose diverse dalla propria professione, per volontà magari di aiutare colleghi a fare altro. Da un certo punto di vista risulta anche positivo, perché c'è condivisione tra colleghi, e può anche favorire la capacità di mettersi nei panni di altre persone che svolgono mansioni diverse. Dalle interviste emerge però che per svolgere bene il lavoro all'interno del centro, questa mescolanza di compiti può esserci solo nel momento in cui l'operatore ha finito di svolgere il proprio ruolo. Non può esistere infatti una situazione in cui un coordinatore, o una psicologa, o un'assistente sociale, si ritrovi ad aiutare in cucina o a svolgere mansioni diverse dal proprio ruolo, se non ha prima terminato quelle in cui lui/lei lavora nello specifico. Purtroppo però accade spesso il contrario, con una certa dannosa commistione.

In questo frangente, devono essere i responsabili a riconoscere il ruolo del dato operatore, i colleghi a riconoscerne il lavoro, e l'operatore stesso deve essere molto bravo a trovare un equilibrio tra il proprio incarico e le necessità del centro, solo così può essere riconosciuto il ruolo reale del professionista.

Spesso inoltre ci sarebbe necessità di assunzione di altro personale, per diminuire il peso del lavoro agli operatori già presenti.

3.7 Le chiavi di volta: relazione e passione

Dopo aver analizzato diversi elementi caratterizzanti i lavoratori dell'accoglienza, consideriamo ora quella che, secondo gli intervistati, è una delle le chiavi di questo lavoro: la relazione.

Per relazione in questo caso si considera sia il tipo di legame instaurato tra l'operatore e l'ospite, sia l'importanza del rapporto instaurato tra colleghi e all'interno dell'équipe, sia la rete instaurata tra il centro ed enti esterni, con associazioni e ONG.

Riguardo all'importanza di un'équipe comunicativa e funzionante, è già stata presa in considerazione la sua necessità nei paragrafi precedenti.

Per quanto concerne l'importanza della rete tra centro d'accoglienza ed altri enti, si riporta di seguito la testimonianza di un'intervistata: «le relazioni creano anche professionalità poi, pian piano, nuove professionalità, e questo è importante ... la professionalità di base è necessaria, ma acquisirla in maniera esperienziale è fortemente motivante e fortemente importante; perché solo così poi tu ti rendi conto di come andare avanti; se questa formazione esperienziale diventa un tuo bagaglio, tu poi lo scambi con gli altri e quindi la metti in campo con tutti (associazioni e ONG)». È quindi di fondamentale importanza la collaborazione tra il centro e le altre associazioni del territorio, sia per poter attivare progetti ed attività più ricche, sia per spingere alla formazione dei lavoratori, allo scambio di idee ed esperienze.

Il punto in cui molti intervistati hanno posto l'accento è, in definitiva, il rapporto con gli ospiti.

«La chiave è la relazione umana attiva, ed è l'unica arma che dobbiamo avere noi in mano, per tutto ... è fondamentale, perché nella relazione tu conosci, comprendi: i mostri non sono più mostri, ti diverti, ti arrabbi ...» ... «la relazione è fatta anche di aspetti negativi (divergenze) ... il buonismo spicciolo, l'assistenzialismo non ti porta da nessuna parte ... i progetti li facciamo con chi li vuole fare, facciamo un percorso insieme ... se dall'altra parte vedi che non c'è interesse, non ha senso continuare in quella cosa ... ci siamo trovati casi in cui non volevano fare niente; volevano solo scappare, e sono scappati», racconta un'intervistata.

Un'operatrice afferma che il lavoro che si fa nei CAS «dipende da quanto riesci a vedere e vuoi vedere l'altro, dipende solo da quello ... quando dici "tutto è dentro la relazione" è davvero così» ... «al di là degli aspetti organizzativi e burocratici, perché

questa è una grossa fetta, però tutto quello che è lento fuori, che non va bene fuori, tutti gli intoppi burocratici fuori, se sono arginati e contenuti da delle relazioni anche qui dentro e anche dal tempo che io impiego a spiegare cose ai ragazzi» ... «noi abbiamo tanti pregiudizi, ma anche loro hanno tantissimi pregiudizi rispetto alla loro condizione “credo che, visto che sono nero, gli italiani mi trattino in un certo modo”» ... «come dobbiamo sgretolare i nostri di pregiudizi, io (come operatrice) ho la missione di riuscire a favorire la tua (di ospite) integrazione qui, quindi io devo mediare, devo spiegarti», e infine «devi avere il pensiero di volerla impostare una relazione».

Gli intervistati hanno quindi sottolineato ancora una volta l'importanza della capacità e della volontà da parte dell'operatore di aprirsi all'altro e creare la possibilità di instaurare una relazione profonda. Chiaramente evidenziano anche alcuni elementi che possono guidare nella creazione di una relazione “giusta”. Come dice un'intervistata nella testimonianza sopra menzionata, è importante non cadere nel buonismo e nell'assistenzialismo, inteso come cieca carità verso i più deboli. Ci deve essere, infatti, la volontà anche da parte dell'ospite, di mettersi in gioco e voler impegnarsi nel progetto con il centro, oppure fare altre scelte di vita che egli ritiene più adeguate per la sua situazione.

Un altro elemento su cui tutti gli intervistati hanno posto l'attenzione è il tipo di distanza che si vuole mantenere nella relazione, come è già stato accennato in alcuni paragrafi precedenti. Si tratta di essere empatici, ma senza spingersi in legami troppo stretti, ricordandosi sempre che il rapporto tra professionista e utente è ben diverso dal rapporto tra due amici. Occorre una giusta distanza, che non si trasformi, tuttavia, in distacco, con il quale la relazione stessa può essere messa a repentaglio.

Un'assistente sociale intervistata, parla della rivalutazione della sua figura professionale: «le assistenti sociali che c'erano prima non sono andate avanti perché erano molto legate alla scrivania, e tu se vuoi lavorare bene con i ragazzi devi andare oltre la scrivania» ... «mi rendo conto che fino a quando tu non riesci a entrare in empatia con la persona che ha il disagio e a comprendere il suo disagio non puoi lavorare con lui. Se tu rimani dalla parte della scrivania, molto fissa sulla carta, non potrai mai capire il disagio; non lo potrai nemmeno studiare; io ogni giorno leggo tantissimi libri sui ragazzi e ogni giorno mi confronto con realtà che non trovo sui libri, quindi, devi stare con loro, a contatto con loro sempre».

Riportiamo ora una testimonianza molto significativa di un'intervistata che, con emozione, racconta che cosa le dona la relazione con gli ospiti della struttura in cui lavora, e come lei vede queste persone «una cosa che mi piace molto di questo lavoro è l'incontro con l'altro, diverso da me, con chi proviene da un contesto diverso dal mio, che ti porta comunque una sua storia, un suo vissuto ... la relazione proprio ... diverso che poi è uguale, diverso perché è diverso culturalmente, perché proviene da un Paese diverso dal mio, perché ha un vissuto, una storia diversa dalla mia, però poi uguale a me in tutto e per tutto, nella sofferenza, nella voglia di vivere la vita, nell'entusiasmo per la vita, nella voglia di prendere in mano il proprio futuro; diversi ma uguali».

È, questa, una testimonianza che apre alla trattazione di un altro aspetto di cui in sostanza tutti gli intervistati hanno parlato e che considerano necessario nel lavoro di tutti i giorni: la passione.

È infatti il coinvolgimento in questo lavoro che porta tali operatori ad affrontare le sfide che si presentano loro ogni giorno, nonostante tutte le difficoltà.

È quasi impossibile esprimere in parole scritte il trasporto con cui gli intervistati hanno trasmesso la loro passione per il lavoro ed il loro affetto verso le persone che accolgono. Riportiamo comunque alcune testimonianze.

Un'intervistata, motivando il suo ruolo di coordinatrice, afferma: «la gestione di queste persone non è semplice, però quello che fortunatamente ci ha portato alla gestione di tutto questo è la passione, la buona volontà e la pazienza; poi sono tante cose da mettere assieme per forza, se c'è la passione già c'è tutto il resto, perché veramente altrimenti non si possono gestire».

Un'intervistata, in conclusione di intervista, dice «ci tenevo a trasmetterti in un qualche modo ... penso di poterlo dire a nome di tutti gli operatori ... noi ci mettiamo veramente molta passione, vogliamo molto bene a questi ragazzi che arrivano ... questi ragazzi sono stati per noi un motivo di gioia tante volte» ... «sono ragazzi che vengono da situazioni terribili, hanno vissuto veramente situazioni difficili, tanti di loro hanno perso tutto, sono stati maltrattati, picchiati, hanno malformazioni ... ci sono situazioni che ... e vengono e hanno fiducia in quello che stai facendo e stanno lì con te quindi, cioè, noi dobbiamo dare tutto, e lo facciamo ... per la mia esperienza tutti gli operatori che ho incontrato hanno veramente lavorato dando sé stessi».

Un'intervistata sottolinea l'importanza del "vedere l'altro", e si commuove dicendo «il motivo per cui non mi stanco di questo lavoro è il rispetto della vita; perché vedi così tanta dignità tolta, che tu te la devi sentire come una responsabilità ... noi (operatori) saremo ricordati a vita da queste persone, perché hai (tu, ragazzo ospite) la possibilità di riconoscerle realmente, e tu (operatore) non puoi deluderli anche in questo, perché già arrivare in Italia li delude in tante cose ... quindi io (operatore) mi devo sentire ogni giorno queste responsabilità, perché sono la figura di accudimento che tu (ospite) hai al momento, quindi io (operatore) devo vedere la tua vita (ospite) tanto importante quanto è la mia» ... «quindi secondo me devi riconoscere il valore della vita che hai davanti».

3.8 Caratteristiche degli operatori e sistema d'accoglienza: opinioni da osservatori interni

Durante le interviste è emersa la volontà, da parte degli intervistati, di esprimere la propria opinione in merito alle caratteristiche che dovrebbe avere un buon lavoratore dell'accoglienza ed opinioni relative all'accoglienza svolta nelle loro Province, in Italia e in Europa. Sono pareri e impressioni dati quindi da osservatori interni, che ogni giorno operano all'interno di questo complesso sistema.

3.8.1 La figura ideale del lavoratore dell'accoglienza

“Che caratteristiche dovrebbe avere un buon operatore?”. A questa domanda, molti intervistati hanno risposto con elenchi, più o meno lunghi e dettagliati, di requisiti che dovrebbe avere chi lavora in questo tipo di centri.

In primo luogo, moltissimi hanno enunciato l'importanza di conoscere le lingue veicolari, quindi almeno l'inglese e il francese. Abbiamo già avuto modo di considerare la necessità di queste ultime, nonostante nella realtà non siano molto conosciute.

Alcuni hanno posto l'accento sul valore dell'esperienza pregressa nel settore dell'immigrazione, che presume la presenza di alcune competenze necessarie al lavoro sul campo.

È stata poi sottolineata l'importanza di avere competenze giuridiche in questo settore, infatti le questioni legislativo – burocratiche occupano una parte consistente del lavoro nei centri.

Importanti anche, per gli intervistati, sono le conoscenze di tipo culturale, cioè la consapevolezza del funzionamento delle società di appartenenza delle persone accolte e di quello della società del Paese accogliente.

I lavoratori dell'accoglienza, in sostanza, dovrebbero essere in grado di far percepire il punto di vista diverso di una cultura diversa. L'obiettivo dell'operatore è, con gradualità, «dare degli strumenti al migrante per integrarsi in una società che ha modelli comportamentali diversi da quelli da cui provengono», afferma un intervistato.

La maggior parte degli intervistati comunque, ha posto l'accento sulle capacità di tipo personale che deve avere e/o sviluppare chi lavora in questo campo.

L'operatore deve avere flessibilità mentale, dice un'intervistata, intesa come volontà e capacità di gestire i propri pensieri, opinioni ed emozioni: «è un lavoro molto delicato; ci vuole molta capacità di gestire le proprie emozioni, molta consapevolezza rispetto a quali sono i tuoi punti deboli (accennando al suo punto debole, quello di avere reazioni istintive), perché comunque scattano spesso delle provocazioni da parte dei ragazzi ... se gli rispondi a tono in qualche modo legittimi comportamenti "aggressivi"».

Elemento basilare è inoltre la presenza di motivazione. Avere una spinta personale per svolgere questo tipo di mansioni, infatti, è considerato indispensabile dagli intervistati.

Alcuni hanno raccontato di persone che accettano il lavoro nel centro solo per mancanza di altri impieghi, oppure perché sono amici o parenti di chi gestisce la cooperativa: questi però potrebbero non avere quello stimolo, quella passione di cui parlavamo nel paragrafo precedente, che porta gli operatori a cercare di fare un buon lavoro.

Gli intervistati parlano anche di competenze umane, relazionali: molti vedono fondamentale la pazienza. Sottolineano, infatti, che questo lavoro porta a situazioni molto complesse, che possono produrre spesso sentimenti di rabbia o demoralizzazione, perciò avere pazienza risulta essenziale per poter lavorare più serenamente e avere relazioni chiare e trasparenti, «ogni cosa che dici devi essere in grado di spiegarla e ti devi ricordare di spiegarla» afferma un'intervistata.

L'empatia, saper mettersi nei panni degli altri, è considerata un'altra caratteristica essenziale.

Un'intervistata rileva l'importanza di mettersi sullo stesso piano di chi si ha di fronte «noi qui abbiamo adulti» ... «tu, ospite, sei una persona adulta e da tale ti devo trattare».

Molti intervistati hanno poi posto l'accento sull'importanza della tolleranza e dell'apertura alla diversità. È infatti la predisposizione all'apertura che può portare l'operatore a comprendere profondamente ciò che succede, e come rapportarsi alle persone con cui lavora.

Un'intervistata sottolinea l'importanza dell'accettazione del fatto che l'altro può avere una cultura diversa dalla propria.

Infine, «credo che l'operatore che non funziona sia quello che non si è chiesto quanto volesse mettersi in discussione in tutte queste cose che ti ho elencato», dice un'intervistata.

Tutte queste caratteristiche devono essere infatti accompagnate dalla volontà di mettersi in gioco, essere aperti al cambiamento delle proprie competenze, dei propri atteggiamenti, del proprio modo di pensare. Questo cambiamento spesso è difficile e può far paura, ma l'operatore che si mette in discussione, che è sempre in ricerca di buone pratiche, è l'operatore che cresce professionalmente ed umanamente.

La figura di lavoratore dell'accoglienza descritta in questo paragrafo potrebbe essere considerata quella ideale, che forse non esiste neanche, o forse sì. Tuttavia anche il fatto stesso che si cerchi di delinearla suggerisce un atteggiamento che non dovrebbe mai mancare: la riflessione sulla figura dell'operatore. Dovrebbe esercitarla e chiarirla prima di tutto la cooperativa nel momento in cui deve assumere i propri dipendenti e dovrebbe essere mantenuta da tutti gli operatori nel corso del loro lavoro.

3.8.2 L'accoglienza secondo gli intervistati: funziona?

Durante le interviste ci si è posti una questione molto importante: funziona l'accoglienza ora in Sicilia, in Italia, in Europa?

La comune risposta degli intervistati è stata: no.

Al di là del diverso grado di responsabilità che gli intervistati attribuiscono ai soggetti implicati nel fenomeno (è una mancanza dell'Europa, è un difetto dello Stato italiano, è colpa di come vengono gestite le strutture in Sicilia, è il sistema concepito in maniera errata), il dato che emerge è proprio questa evidente opinione negativa sul funzionamento pratico di questo sistema, soprattutto in alcuni aspetti che esporremo in seguito, alcuni dei quali abbiamo già preso in considerazione durante questo scritto.

Un'intervistata afferma che il fenomeno dell'immigrazione non è gestito correttamente «secondo me si potrebbe fare meglio ... è un fenomeno difficile questo, è difficile perché non è regolamentato bene, non è gestito bene. E quando le cose non vengono regolamentate e gestite, chiaramente poi diventa il caos, e ad oggi secondo me è un po' un caos».

C'è in ogni caso una linea di pensiero comune piuttosto evidente: la considerazione che la Sicilia e le sue Province stiano facendo molto per l'accoglienza, e siano molto appesantite da questo fenomeno.

Inoltre molti intervistati hanno sottolineato mancanze da parte dell'Europa: «l'Europa sta sbagliando tutto ... non è Europa questa» afferma un intervistato.

Prima di descrivere gli elementi che portano difficoltà all'interno del sistema, bisogna evidenziare un altro dato importante molto ricorrente nelle interviste: sembra che tutti gli intervistati siano propensi a dare accoglienza in Italia alle persone che arrivano, siano tutti cioè aperti all'immigrazione, considerata una scelta lecita: «vanno accolti, vengono da situazioni disperate; se hanno affrontato un viaggio così difficile, un motivo ci deve pur essere, non è certo una vacanza per loro ... vanno accolti» afferma una psicologa intervistata.

L'elemento più forte emerso dalle interviste, portato come aspetto estremamente negativo del sistema, e già considerato nel corso di questo scritto, è la lentezza burocratica. Viene evidenziata l'incompletezza e la mutevolezza del sistema legislativo, che porta le istituzioni locali ad agire in maniera divergente e variabile, inoltre viene evidenziato come le procedure burocratiche per l'ottenimento di un permesso di soggiorno siano così lente da allungare la permanenza delle persone all'interno delle strutture d'accoglienza di parecchi mesi, come si è già visto precedentemente.

Una coordinatrice afferma: «arrivano, fanno il foto-segnalamento, poi lo rifanno in questura, poi fanno di nuovo un interrogatorio, e poi dopo fanno un altro interrogatorio in commissione, poi la commissione deve valutare, quindi stanno altri mesi per aspettare l'esito, e poi la parte del permesso di soggiorno elettronico e passano ancora mesi; cioè, questa è una parte davvero assurda, che io non concepisco. Perché non si sintetizza? ... E questo mi fa rabbia, perché purtroppo loro per tutte le attività che possono fare, per tutti i lavori che possono fare, con tutta la collaborazione che ci può essere, dai comuni, da tutte le associazioni che vuoi, si annoiano ... non sono comunque

liberi di fare quello che vogliono (un loro progetto di vita) e perdono un anno e mezzo o due della loro vita dietro a documenti».

Un altro aspetto emerso frequentemente dalle interviste è il business che si è creato attorno al sistema d'accoglienza. Gli intervistati hanno parlato spesso di associazioni o cooperative che entrano in questo campo solo per guadagnarci o comunque che hanno come primo e unico pensiero il lato economico; spesso vengono aperti centri improvvisati, senza neanche un progetto di accoglienza pensato e strutturato.

Un'assistente sociale intervistata dice: «credo che sia solo una questione di business, non gliene frega niente a nessuno ... lavorando mi rendo conto che tutte queste cose, progetti, SPRAR, accoglienza, è tutta una cosa per far vedere che si sta facendo, che siamo tutti pronti a farci vedere dagli altri, che siamo bravi, ma poi concretamente che cosa si fa? Nulla. Se tu hai bisogno di un appoggio non lo trovi, se vuoi pensare a un progetto futuro per i ragazzi, non c'è, se lo vuoi fare, lo devi fare tu, perché hai volontà». Un'altra intervistata: «è una novità per tutti, e spesso ci si improvvisa ... associazioni che facevano tutt'altro, di fronte a questa possibilità, si improvvisano tutti esperti di immigrazione quando in verità non ne sanno una mazza».

Una convinzione comune a gran parte degli intervistati, che vede un chiaro riscontro reale, è che il sistema sia basato su un concetto di emergenzialità, e che questo crei diversi problemi pratici.

Un'operatrice legale afferma: «l'immigrazione è un fenomeno che non si può fermare e non sarebbe neanche giusto fermarlo ... si deve prendere atto e fare qualcosa di concreto ... viene ancora vissuta un po' come accoglienza straordinaria, ma non può essere considerata così ... andrebbero accorciate anche le procedure legali di analisi della domanda ... le cause civili di ricorso sono lunghissime ... quindi come è gestito adesso a livello normativo funziona male». Un'intervistata coordinatrice lamenta: «la situazione non è gestita in maniera progettuale, è gestita a brevissimo termine; ci sono gli sbarchi, apriamo le strutture, gli diamo da mangiare, gli diamo da bere, facciamo ciò che è necessario ... ovviamente questa situazione esploderà ... Penso che certe cose, che hanno comunque una priorità così importante, vadano gestite in altri modi; non vanno gestite in fase di emergenza creando posti letto e poi non sapere quali conseguenze si avranno».

Viene infatti sottolineata la mancanza di progettualità, che riduce l'impegno entro limiti circoscritti, senza pensare a prospettive future. Essendo tutto strutturato come se l'immigrazione fosse un fenomeno ancora straordinario, non c'è lungimiranza e non ci sono progetti finalizzati ad un inserimento vero ed integrato delle persone che arrivano e chiedono asilo.

Una mediatrice intervistata afferma: «in generale (l'accoglienza) secondo me è gestita male, perché ha una gestione miope dell'accoglienza; l'accoglienza non è solo dargli da mangiare e da bere e un tetto sopra la testa, poi c'è un dopo, c'è un dopo che non è così, in cui non si riflette, e che poi può comportare i problemi perché significa non gestirli; perché quando tu mi lasci due anni delle persone così, senza preoccuparti di quello che fanno, senza un progetto, ma che accoglienza è? Se li accogli significa che devi aiutarli a costruire un percorso, dargli degli strumenti per poi potere loro intraprendere un loro progetto di vita ed essere anche risorsa per la comunità e per l'Italia in generale. Così, può solamente generare problemi come di fatto li sta creando. Perché è vero, fatta così è un'invasione, perché non c'è un poi, quindi dove andranno tutte queste persone? Senza nessuna competenza e nessuna formazione ... di quello che li aspetta e delle differenze culturali ... stiamo parlando di chi viene da completamente altri frame proprio, c'è una ricostruzione del sé che deve avvenire in base alla comunità che ... questi significati si devono negoziare, come si negoziano se sono chiusi per due anni in una vita che non è vita?».

Un intervistato: «in generale, io vedo più assistenza che accoglienza ... la parte dell'integrazione, dell'occupazione non è la priorità».

Un intervistato dice: «è tutto sbagliato secondo me; non si riesce a capire che l'immigrazione può essere una risorsa, invece di vederla come una minaccia ... anche perché alla fine sono dei bravi ragazzi, educati ... è gente che vuole lavorare».

Quello che manca, dice un'intervistata, è una cultura profonda di accoglienza: «dal nostro punto di vista penso che facciamo tutto internamente, quello che sicuramente manca è una cultura ampia dell'accoglienza, che potrebbe essere inserimento a vari livelli, soprattutto a livello lavorativo; ovviamente siamo in una fase storica importante in Italia, quindi pensare di poter inserire tutti è quasi impossibile ... quindi questa va risolta anche come mentalità, come impostazione di pensiero perché è nauseante sentirsi dire come se ogni persona dovesse stare nella propria città di nascita, quindi poi non è vero che il mondo è di tutti ... perché sono stanca di sentire frasi fatte: "ne abbiamo

tanti di problemi, dobbiamo anche badare a loro”, che è proprio squalificante ... come non pensare che comunque se c’è questo flusso, questo fenomeno importante, c’è qualcosa che ci è sfuggito, che è sfuggito al mondo, è fallito qualcosa se sta accadendo tutto questo» ... «Per cui quello che manca è proprio una cultura dell’accoglienza».

4 Conclusioni

Dal lavoro di ricerca e dalle analisi riportate in questo scritto emerge che il sistema di accoglienza, così strutturato, è focalizzato sul concetto di straordinarietà. Dal punto di vista storico, cioè, il sistema d'accoglienza in Italia è stato, negli ultimi sessant'anni, gestito come se l'immigrazione fosse sempre e solo un fenomeno emergenziale e la normativa recente conferma questa visione.

Concepire l'accoglienza unicamente in questo modo fa sì che molti passaggi del sistema vengano attuati in maniera poco consona alla situazione reale, che non si presenta più come un'emergenza, ma come un fenomeno strutturale.

Questo si ripercuote direttamente sull'organizzazione e sulla gestione quotidiana delle strutture d'accoglienza straordinaria e dei centri di prima accoglienza, i cui posti previsti coprono la più alta percentuale delle strutture presenti in Italia.

La Sicilia è una delle terre più soggette a questo tipo di immigrazione perché zona strategica di arrivi consistenti, di conseguenza è un centro nevralgico per l'organizzazione dell'accoglienza.

Questa situazione crea diverse problematiche nelle strutture d'accoglienza prese in esame. Essa porta ad aperture celeri dei centri, con altrettanto celeri chiusure degli stessi. La maggior parte di questi prevede l'accoglienza di un gruppo di persone molto nutrito, diventando così strutture collettive di grandi dimensioni, la cui posizione territoriale è spesso caratterizzata da marginalità e lontananza dai centri urbani.

La loro gestione è concessa, tramite gare d'appalto istituite dalla prefettura, a soggetti del Terzo settore che, in nome della straordinarietà, vengono poco controllati. In generale, anche in caso di controllo, si segue spesso la priorità maggiore: assicurare un numero sempre maggiore di posti a fronte dei continui arrivi di persone sulle coste italiane.

Questi ed altri elementi aprono alla possibilità che si sviluppi facilmente un business attorno ai centri d'accoglienza, dove persone (ed organizzazioni) disoneste possono infiltrarsi in modo semplice.

Dallo studio emerge inoltre un'importante e concreta difficoltà burocratico – amministrativa data dal descritto sistema nazionale e dalla mancanza di una legge sull'immigrazione specifica della Regione Sicilia. Ciò mantiene la disomogeneità tra

Province ed Enti locali e favorisce una potenziale discrezionalità dei funzionari che operano negli uffici pubblici.

Incompletezza e disomogeneità del sistema legislativo, unite al considerevole numero di arrivi di persone sulle coste siciliane, comportano un allungamento della procedura legale e burocratica per ogni richiesta d'asilo. Questo diventa un problema molto grave, poiché protrae fino a uno o due anni la permanenza delle persone nei centri d'accoglienza concepiti, invece, per ospitare le persone solo fino all'espletamento delle procedure di identificazione, verbalizzazione della domanda e screening sanitario. All'interno di questi, perciò, i servizi previsti rimangono di livello essenziale e risultano chiaramente inadeguati alla situazione reale.

Parimenti, proprio per il modo in cui sono strutturati, i centri di prima accoglienza e di accoglienza straordinaria prevedono, a livello teorico, del personale che risulta inadeguato.

Dal punto di vista nazionale non c'è nessuna linea guida obbligatoria riferita agli operatori da assumere, ci si rifà allora agli schemi di capitolato d'appalto provinciali (e questo conferma ancora una volta la disomogeneità tra territori). Nelle strutture analizzate, emerge come gli operatori assunti ricoprano diverse figure professionali (operatori, mediatori, psicologi, assistenti sociali, personale sanitario, coordinatori, amministrativi) e che spesso abbiano organizzato molte attività non previste dalla normativa (ad es. corsi di alfabetizzazione, iscrizione alla terza media, laboratori vari, ecc.). Nella pratica vengono quindi frequentemente previste figure professionali e servizi diversificati e aggiuntivi rispetto alla normativa nazionale. Da ciò si deduce che la previsione o meno di servizi o di operatori preparati viene rimessa alla volontà delle diverse prefetture e dei molteplici soggetti del Terzo settore che si occupano della gestione dei centri. Un così alto grado di discrezionalità in questo campo può aprire alla possibilità di servizi inadeguati con personale poco qualificato.

In particolare si rileva discrezionalità presente nella previsione e nella gestione di figure fondamentali come psicologi e assistenti sociali. Si evidenzia inoltre una grave mancanza, nelle strutture analizzate, degli operatori legali, che invece sarebbero necessari per guidare le persone nel percorso della richiesta di protezione internazionale. Anche la figura del mediatore risulta disomogenea rispetto ai diversi centri, e, nonostante essa sia indirettamente prevista dallo schema di capitolato d'appalto nazionale, non è comunque gestita in maniera omogenea. Non possedendo la Regione

Sicilia una legge regionale sull'immigrazione, è improprio pensare che possa creare e gestire le figure professionali che sarebbero necessarie al sistema.

Descritta la linea di gestione che caratterizza le strutture d'accoglienza, si può facilmente comprendere come anche il lavoratore che ci opera viene configurato come una presenza temporanea, attivata solo in caso di emergenzialità, con conseguenze molto significative.

Dallo studio emerge che molti operatori non hanno una precedente formazione specifica e pochissimi hanno avuto esperienze nel campo dell'immigrazione prima di lavorare in questi centri. La formazione continua risulta inadeguata, perché organizzata solo da alcune associazioni (Msf, Medu, ecc.), esclusivamente a partecipazione volontaria e principalmente a pagamento a carico del singolo operatore.

La ricerca mostra, inoltre, che molti lavoratori dell'accoglienza conoscono solo una lingua straniera (anche con un basso livello di comprensione), a fronte di un'evidente necessità di mediazione linguistica, e quindi di professionisti che dovrebbero essere a perfetta conoscenza delle lingue veicolari.

Per quanto riguarda l'ambito contrattuale, si constata la presenza di contratti sempre regolari, ma frequentemente a tempo determinato o "a chiamata" o di "tirocinio formativo", che quindi non danno la possibilità di avere sicurezze economiche e di durata. Mentre il salario previsto sembra a grandi linee soddisfare le aspettative degli operatori intervistati, in numerosi casi si riscontra una situazione di grave ritardo nei pagamenti dei salari. Questi ritardi vengono attribuiti al rallentamento dei pagamenti da parte della prefettura, ma non esistono dati certi che possono confermare questa ipotesi.

Dallo studio risulta, ancora, che i lavoratori dell'accoglienza spesso svolgono molte mansioni diverse all'interno del centro, anche lontane dalla loro figura professionale, e questo può intaccare l'efficacia del ruolo dei singoli professionisti.

Un altro elemento che si deduce dalla ricerca, e che appare grave, è la mancanza di supporto psicologico agli operatori. Rispetto a una forte necessità di riflessione e di rielaborazione, individuale e di équipe, nella normativa non sono previsti percorsi di supervisione e di supporto per sostenere ed aiutare chi lavora in questi centri. Anche in questo caso, l'attivazione di questi percorsi si basa sulla volontà e sulla possibilità economica del soggetto di Terzo settore gestore del centro.

Dati questi elementi che caratterizzano spesso i lavoratori dell'accoglienza, emergono delle costanti situazionali riguardanti le difficoltà lavorative degli operatori.

Ci sono alcuni momenti di vita quotidiana all'interno dei centri in cui si creano tensioni, tra ospiti e con gli operatori, in relazione soprattutto a regole di convivenza, in alcuni centri più rigide che in altri, che spesso portano gli operatori ad avere un mero ruolo di "controllori"; a trasferimenti degli ospiti da una struttura all'altra; alla lentezza burocratica, che permea tutti i passaggi della richiesta di protezione internazionale; ed alla gestione delle aspettative di chi arriva, spesso molto più rosee rispetto alla realtà dei fatti. Queste tipologie di problematiche dovrebbero essere affrontate con un'attenta analisi delle situazioni, da parte di un'équipe riflessiva e qualificata, in caso contrario il rischio è di incrementare la tensione e recare danno alla buona convivenza in struttura degli ospiti e alla serenità dei lavoratori.

Si delinea inoltre difficile, da parte dei lavoratori dell'accoglienza, gestire il rapporto con gli uffici competenti riguardo le richieste d'asilo, a causa della già sottolineata disomogeneità di tali uffici e della possibilità di atteggiamenti discrezionali da parte dei diversi funzionari.

In particolare, è emersa una grande difficoltà, per i lavoratori dell'accoglienza, che nasce dal loro ruolo di intermediari tra istituzioni e ospiti delle strutture: la gestione delle tensioni che si creano a causa di ritardi o cambiamenti riguardanti la sfera legale – burocratica.

Non meno complessa appare la gestione della relazione tra ospiti del centro e popolazione residente, spesso carica di preconcetti riguardanti l'arrivo di immigrati sul territorio, causati anche dal condizionamento mediatico attuale, cui non sono estranei nemmeno gli operatori.

La condizione dei lavoratori nei centri di prima accoglienza ed accoglienza straordinaria in Sicilia sembra dunque avere i seguenti aspetti critici: frequenti mancanze nella formazione professionale (nonostante la presenza di professionisti preparati, si riscontra che molti operatori non sono professionalmente qualificati), scarsa esperienza precedente nel settore e conseguente inadeguata conoscenza dell'ambito, debole possibilità di formazione permanente, debole conoscenza delle lingue, frequente insicurezza lavorativa ed economica, assenza di supporto psicologico, svolgimento di molteplici mansioni anche diverse dal proprio ruolo.

Si ribadisce che gli operatori, nelle condizioni appena mostrate, devono lavorare in situazioni complesse, sia riguardo alla vita quotidiana all'interno delle strutture d'accoglienza, sia in relazione alle istituzioni ed alla cittadinanza tutta.

Questi lavoratori – non lo si dimentichi – sono in contatto ogni giorno con esseri umani, non con oggetti. Il loro lavoro comporta grande dispendio di energia ed ha conseguenze psicologiche ed emotive significative, perciò richiederebbe formazione e supporto adeguati. In assenza di questi fattori, è ancora più facile che nascano e si sviluppino negli operatori pensieri, atteggiamenti o comportamenti di intolleranza verso gli ospiti e verso la situazione tutta. Secondo Zimbardo, importante psicologo contemporaneo, infatti, gli elementi situazionali possono influenzare radicalmente i comportamenti individuali e “trasformare” le persone considerate buone o neutre in persone che attuano comportamenti cattivi. Anche i lavoratori dell’accoglienza possono facilmente essere soggetti a questo meccanismo, proprio perché il sistema stesso, così concepito, porta a situazioni complesse, di difficile gestione, che creano tensioni. A questo si aggiunge che questi lavoratori possono essere soggetti a stress e burn out, situazioni psicologiche molto pesanti che necessiterebbero di un sostegno.

Chi lavora in queste strutture dovrebbe perciò essere a conoscenza delle dinamiche e dei processi sociali ed individuali che si instaurano. Questa consapevolezza può esistere solo se gli operatori sono adeguatamente formati, valorizzati, supportati, e se hanno la volontà di mettersi in gioco e crescere professionalmente, portando avanti una riflessione individuale e di équipe. Questi sono elementi che dipendono dai singoli (mettersi in gioco o meno), dagli enti gestori (previsione di momenti di confronto e supporto, pagamenti) e dal sistema tutto (disponibilità ad abbandonare una scorretta concezione emergenziale del fenomeno, a favore di una strutturale), ma, come abbiamo visto, sono poche le strutture che presentano contestualmente tutti questi elementi.

Il funzionamento di questo sistema appare dunque affidato alla volontà dei singoli operatori e dei soggetti di Terzo settore che gestiscono le strutture. Questa discrezionalità a volte porta ad esempi positivi e virtuosi, se coloro che gestiscono i centri e ci lavorano si presentano come persone oneste, ben preparate e volenterose; può portare però a situazioni molto negative, di disonestà, di poca trasparenza o comunque di preparazione professionale inadeguata, di cui le prime vittime sono gli ospiti delle strutture, ma anche, subito dopo, i lavoratori stessi dell’accoglienza, che si trovano ad operare in situazioni difficili, faticose e poco chiare, senza essere adeguatamente ricompensati e supportati.

Molti aspetti pesano quindi sulla buona volontà degli operatori. Se questa esiste, le strutture pressoché funzionano, se manca, la situazione si carica di caos e tensioni.

La ricerca ha continuamente confermato che il sistema porta a zone buie, e solo dove ci sono buona volontà e consapevolezza esse possono essere ridimensionate: questo è molto grave.

Sartre, in un testo riguardante i lavoratori nei manicomi, li definisce come «*i tecnici del sapere pratico*, gli esecutori materiali delle ideologie e dei *crimini di pace* da esse legalizzati e giustificati ... coloro cioè che affrontano problemi pratico-teorici, traducendo l'astrazione della teoria nella pratica istituzionale» (Basaglia, 1975). Anche i lavoratori oggetto di questa tesi hanno un ruolo di ponte tra le istituzioni e gli utenti.

I lavoratori dell'accoglienza devono infatti operare secondo indicazioni dettate da chi stabilisce come devono essere organizzate le strutture d'accoglienza e perciò si trovano a mettere in pratica linee guida teoriche decise dall'alto. È una posizione difficile, che spesso crea, come è stato mostrato in precedenza, tensioni e complessità.

Basaglia parla di ideologia come di «strumento di manipolazione in vista del consenso» (Basaglia, 1975) e afferma che bisogna rendersi consapevoli della presenza di un «rapporto diretto tra committente (gruppo dominante), funzionario (l'intellettuale o il teorico che produce l'ideologia e il tecnico che la produce in pratica) e la finalità d'uso, da parte del committente, dell'ideologia in quanto tale» (Basaglia, 1975). Sottolinea dunque che il rapporto che si instaura tra l'ideologia dominante e il tecnico è di committenza, in cui il ruolo del lavoratore è di mettere in pratica ciò che si vuole trasmettere con l'ideologia, finalizzando a quest'ultima il lavoro.

I centri d'accoglienza oggetto di questo studio sono, per qualche aspetto, strutturati in questo modo. Sono pensati infatti dal legislatore come strutture temporanee (in corrispondenza alla concezione del fenomeno come emergenziale), e così vengono gestite.

«E' solo con l'utente che il tecnico può imparare a conoscere e individuare i suoi bisogni, al di fuori dell'ideologia che condiziona e determina la realtà» ... «il tecnico borghese vive in una condizione di alienazione da cui può uscire rompendo la condizione di oggettivazione in cui vive l'oppresso» (Basaglia, 1975). Nell'opinione degli autori di questo saggio, Franco Basaglia e Franca Basaglia Ongaro, l'unico modo per sottrarsi all'alienazione da parte della classe dominante è quello di mettere al centro l'utente e capire quali sono realmente i suoi bisogni.

Questo potrebbe risultare come una sorta di tradimento verso il committente.

Si parla nel testo citato di un'ipotesi di rivoluzione culturale e lavorativa, in cui le strutture, in questo caso i manicomi, ma si può allargare la riflessione ai centri d'accoglienza, non sono più solo strutture di contenimento e segregazione⁷¹, ma luoghi in cui si lavora per aiutare realmente l'utente.

La chiave per andare oltre alla concezione di straordinarietà e la conseguente gestione inadeguata di questo fenomeno è dunque mettere al centro l'utente, i suoi bisogni e le sue risorse. I lavoratori dell'accoglienza – i più vicini all'utenza – si trovano in un punto vitale di grande responsabilità e insieme di grande potenzialità, poiché il loro lavoro quotidiano determina il funzionamento di tutto il sistema, ma soprattutto condiziona la vita delle persone accolte nelle strutture.

Lo strumento più importante che gli operatori hanno a disposizione è la relazione umana attiva – come riconosciuto ed espresso da molti intervistati – attraverso la quale è possibile comprendere le reali necessità e le capacità di chi si ha di fronte.

Dalla ricerca emerge inoltre che un aspetto fondamentale nell'operato dei lavoratori dell'accoglienza è la passione ed il coinvolgimento con i quali molti di loro svolgono le mansioni quotidiane, unite ad apertura alla diversità, motivazione e forti competenze umane e relazionali, come pazienza ed empatia.

Si auspica perciò che i lavoratori dell'accoglienza si rendano innanzitutto loro stessi consapevoli della loro posizione, e che possano, nel quotidiano, a fronte di linee legislativo – organizzative inadatte, fungere da spinta verso una gestione più adeguata del fenomeno, riconoscendo che le priorità da seguire sono il diritto alla vita, alla dignità, alla tutela ed alla reale accoglienza delle persone.

Come prospettiva futura inoltre ci si augura che sia portata avanti una riflessione sulla figura del lavoratore dell'accoglienza, così che tutti gli attori protagonisti di questo meccanismo – dalle istituzioni, al Terzo settore, alla popolazione, agli operatori stessi – si rendano consapevoli della condizione e delle necessità di questi lavoratori, soggetti indispensabili al funzionamento del sistema d'accoglienza.

Una consapevolezza più profonda potrebbe aprire a sostanziali modifiche in relazione ad aspetti importantissimi del lavoro quotidiano di questi operatori, quali la formazione, il supporto e la sicurezza economico – lavorativa.

⁷¹ «Il contenimento e la segregazione non sono la risposta alla malattia mentale, ma la risposta ai bisogni della società che in tal modo elimina il problema, delimitando lo spazio del suo contenimento» (Basaglia, 1975)

Infine, questo studio, benché si presenti come una ricerca esplorativa, ha portato a diversi risultati significativi, che potrebbero essere rilevanti in un'ottica di conoscenza, di modificazione e di miglioramento del sistema d'accoglienza se inseriti e ulteriormente sviluppati e approfonditi in un possibile progetto di ricerca di più ampio respiro, da realizzare in un futuro prossimo.

Appendice A Traccia Intervista

Questa traccia raccoglie una serie di temi sui quali si riteneva importante concentrarsi. La traccia è solo un aiuto che è stato utilizzato durante gli incontri, con la consapevolezza che l'attenzione o meno su alcune tematiche sarebbe dipesa dall'evoluzione della conversazione. Questa traccia è divisa in temi e per ognuno di essi è stata sottolineata l'importanza che aveva inizialmente per gli obiettivi di ricerca (tema fondamentale, secondario, marginale).

Divisione in temi:

1. Il contesto lavorativo- tema secondario
 - Come funziona e da quando è attivo il centro/comunità X in cui lavora?
 - Chi ci lavora?

2. Situazione personale- tema fondamentale
 - Che tipo di esperienza formativa e lavorativa ha avuto prima di cominciare a lavorare nel centro X?
 - Che titolo di studio possiede?
 - Come ha avuto accesso a questo lavoro (criteri di selezione)?
 - Qual è la sua situazione contrattuale?
 - Ritieni di essere retribuito a sufficienza per il suo lavoro?

3. Relazione tra operatori/colleghi- tema fondamentale
 - Quanti siete a lavorare nel centro X?
 - Che tipo di formazione hanno gli operatori con cui lavora? Ci sono figure professionali specifiche? Es. avvocato, psicologo, assistente sociale, ecc.
 - Come lavorate assieme?

4. Relazione operatori-istituzione- tema secondario
 - Chi si occupa della gestione amministrativa del centro? (es. cooperativa, comune, chiesa, ecc.)
 - Lei trova questa gestione trasparente? (es. è chiaro a chi ci si debba rivolgere per questioni burocratiche, le procedure sono chiare)

5. Relazione operatori-utenti -tema marginale
 - Come vive il rapporto con gli utenti?
 - Cosa pensa del fenomeno migratorio?

6. Opinioni sulla situazione

Appendice B Griglia dati tecnici

La seguente griglia è stata fatta compilare agli intervistati in chiusura di ogni intervista.

Genere M F

Età _____

Titolo di studio _____

Lingue: Italiano Inglese Francese Arabo Altro____

N° anni lavorativi_____ di cui in strutture che si occupano di immigrati_____

Tipo di contratto lavorativo_____

Stipendio: < 500 500-1000 1000-1500 >1500

Il pagamento arriva regolarmente? SI NO

Appendice C Schede d'analisi

Le seguenti schede sono state utilizzate in sede di analisi dei dati.

SCHEDA ANALISI INTERVISTE-centro

Tipo di centro CAS CPA mag CPA msna CDA donne altro

Utenza: _____

Quando ha aperto 2011 12 13 14 15 16 data_____

N° ospiti previsto_____ reale_____

Attività svolte:

corso alfabetizzazione

iscrizione 3° media

attività sportive

altro

N° operatori _____

Figure operatori:

coordinatore/responsabile

assistente sociale

psicologo

legale

mediatore

educatore

operatore

personale sanitario (infermiere/dottore)

ausiliare (cucina/pulizie)

altro

Riunioni:

Centro gestito da associazione cooperativa altro

Posizione territoriale del centro città paese campagna/abbastanza isolato

Cos'era la struttura prima: _____

NOTE sul centro

SCHEMA ANALISI INTERVISTE-operatore

Genere M F

Età _____

Titolo di studio _____

Lingue Italiano Inglese Francese Arabo Altro__

N° anni lavorativi _____ di cui in strutture che si occupano di immigrati _____

Esperienze lavorative/formative/di vita precedenti

Ruolo all'interno del centro _____

Il ruolo corrisponde alla qualifica? SI NO

Accesso al lavoro _____

Tipo di contratto lavorativo _____

Stipendio < 500 500-1000 1000-1500 >1500

Il pagamento arriva regolarmente? SI NO

Bibliografia

Goffman E., *Asylums. Le istituzioni totali: i meccanismi dell'esclusione e della violenza*, Torino, Piccola Biblioteca Einaudi, 1961

Sayad A., *La doppia assenza. Dalle illusioni dell'emigrato alle sofferenze dell'immigrato*, Milano, Raffaello Cortina Editore, 2002

Zimbardo P. G., *L'effetto Lucifero. Cattivi si diventa?*, Milano, Raffaello Cortina Editore, 2007

Basaglia F. e Basaglia Ongaro F. (a cura di), *Crimini di pace. Ricerche sugli intellettuali e sui tecnici come addetti all'oppressione*, Einaudi, Torino, 1975

Gallino L., *Vite rinviate. Lo scandalo del lavoro precario*, Bari, Editori Laterza, 2014

Perocco F., *L'Italia, avanguardia del razzismo europeo*, in Basso P. (a cura di), *Razzismo di stato. Stati Uniti, Europa, Italia*, Franco Angeli, Milano, 2010

Basso P., *Tre temi-chiave del razzismo di stato*, in Basso P. (a cura di), *Razzismo di stato. Stati Uniti, Europa, Italia*, Franco Angeli, Milano, 2010

Gjergji I., *La socializzazione dell'arbitrio. Alcune note sulla gestione autoritaria dei movimenti migratori*, in Basso P. (a cura di), *Razzismo di stato. Stati Uniti, Europa, Italia*, Franco Angeli, Milano, 2010

Basso P. e Perocco F. (a cura di), *Gli immigrati in Europa. Diseguaglianze, razzismo, lotte*, Franco Angeli, Milano, 2003

Molfetta C., *Il diritto d'asilo in Italia. Una lunga storia: dal "dis-sistema" dell'accoglienza ai tentativi di sistema degli ultimi anni*, in Affronti M. e Monti M. C. (a cura di), *Quale sguardo sui migranti forzati? L'esperienza dell'ambulatorio del Policlinico di Palermo*, Bologna, Pendragon, 2015

AA. VV. Brambilla A. e Marengoni V., *Migrazioni forzate: quale risposta alle nuove esigenze di protezione*, in *Il diritto di asilo tra accoglienza e esclusione*, (s.l.), Edizioni dell'asino, 2015

AA. VV. Bove C., *Accoglienza ed esclusione: il sistema di accoglienza italiano*, in *Il diritto di asilo tra accoglienza e esclusione*, (s.l.), Edizioni dell'asino, 2015

T. Consoli (a cura di), *Il fenomeno migratorio nell'Europa del Sud. Il caso siciliano tra stanzialità e transizione*, Franco Angeli, Milano 2009

Pirrone M. A., *La Sicilia frontiera di migrazioni e bacino di nuove emigrazioni*, in Lombino S. (a cura di), *Raccontare la vita, raccontare la migrazione*, Aderte Editori, Palermo, 2011

Ferrari M., Rosso C., *Interazioni precarie. Il dilemma dell'integrazione dei migranti nelle politiche sociali locali: il caso di Brescia*, Messina, CIRSDIG, 2008

Morozzo della Rocca P., *Manuale breve di diritto dell'immigrazione*, Maggioli Editore, Santarcangelo di Romagna, 2013

Cardano M., *La ricerca qualitativa*, Bologna, Il Mulino, 2011

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

Dossier statistico immigrazione, Centro Studi e Ricerche IDOS (a cura di), Roma, 2004

Dossier statistico immigrazione, Centro Studi e Ricerche IDOS (a cura di), Roma, 2015

Ministero dell'Interno, *Rapporto sull'accoglienza di migranti e rifugiati in Italia. Aspetti, procedure, problemi*, Roma, ottobre 2015

Asgi (a cura di), *La protezione internazionale in Italia. Quale futuro? Analisi di alcuni dei principali dati che emergono dalla ricerca*, Roma, 2011

Servizio Centrale del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati, *Manuale operativo per l'attivazione e la gestione di servizi di accoglienza integrata in favore di richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria*, (s.l.), 2015

Leggi:

Costituzione della Repubblica Italiana, Roma, 1948

Convenzione sullo statuto dei rifugiati, Ginevra, 1951

Decreto legislativo n. 142 del 18 agosto 2015, attuazione della direttiva 2013/33/UE recante norme relative all'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale, nonché della direttiva 2013/32/UE, recante procedure comuni ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di protezione internazionale

Circolare n. 2255 del 30 ottobre 2015, relativa al D.lgs. 142/15, Ministero dell'Interno

Direttiva 2001/55/CE del Consiglio, del 20 luglio 2001, sulle norme minime per la concessione della protezione temporanea in caso di afflusso massiccio di sfollati e sulla promozione dell'equilibrio degli sforzi tra gli Stati membri che ricevono gli sfollati e subiscono le conseguenze dell'accoglienza degli stessi

Direttiva 2004/83/CE del Consiglio del 29 aprile 2004, recante norme minime sull'attribuzione, a cittadini di paesi terzi o apolidi, della qualifica di rifugiato o di persona altrimenti bisognosa di protezione internazionale, nonché norme minime sul contenuto della protezione riconosciuta

Agenda europea sulle migrazioni, Commissione europea, Bruxelles, 2015

Roadmap italiana, Ministero dell'Interno, Roma, 2015

Direttiva del 4 agosto 2015 Ministero dell'Interno, in materia di implementazione delle attività di controllo sui soggetti affidatari dei servizi di accoglienza dei cittadini extracomunitari

Schema di capitolato d'appalto per la gestione dei centri di primo soccorso e assistenza – centri di accoglienza – centri di accoglienza per richiedenti asilo – centri di identificazione ed espulsione; approvato con DM 21 novembre 2008

Decreto Legislativo n. 286 del 25 luglio 1998, Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero

Sitografia

www.unhcr.it

www.internazionale.it

www.ismu.org

www.cestim.it

www.medicisenzafrontiere.it

www.openmigration.org

www.meltingpot.org

<http://siciliamigranti.blogspot.it>

www.ilpost.it

www.interno.gov.it

www.assistentsociali.org

Ringraziamenti

Grazie...

... a Grazia, per avermi aiutato a dare forma a questo lavoro.

... ad Elisa, per spingermi a credere in me.

... a Michele, per il sostegno e l'amore.

... a Giulia, per essere la mia più grande amica.

... a Edo, per l'ineguagliabile supporto tecnico.

... a Rebecca, Angela, Veronica, Donata e Laura, mie compagne in questa avventura.

... a Flavia, Paolo, Piero e Tommaso per esserci. Sempre.

Un ringraziamento speciale a tutti i lavoratori dell'accoglienza che con disponibilità e passione hanno reso possibile questo scritto. Spero di avervi dato voce al meglio.