

Alma Mater Studiorum – Università di Bologna

DOTTORATO DI RICERCA IN

Studi Globali e Internazionali

XXXII Ciclo

Settore Concorsuale: 14/C2 - Sociologia dei processi culturali e comunicativi

Settore Scientifico Disciplinare: SPS/08 - Sociologia dei processi culturali e comunicativi

**Gli operatori di accoglienza: significati e contraddizioni di una
professione in divenire**

Un'indagine etnografica nella Provincia Autonoma di Trento

Presentata da: Elena Giacomelli

Coordinatore Dottorato

Prof.ssa Daniela Giannetti

Supervisore

Prof.ssa Pina Lalli

Esame finale anno 2020

“D'improvviso tutto cambia, il mondo è al contrario. L'arte è per strada e i senzatetto dormono nei musei, l'alternativo diventa di moda, la neve scende ad aprile, le persone sbagliate arrivano al momento giusto, vengono mantenute solo quelle promesse che non erano mai state fatte...e quando pensi di aver tutte le risposte, sono cambiate tutte le domande”.

Abstract

Social workers with asylum seekers and refugees: meanings and contradictions of a profession in the making. An ethnographic research in the Autonomous Province of Trento

How does the Italian system for asylum seekers and refugees work? How are the intrinsic characteristics of the system affecting the (new) professional figures involved? Are there any hidden grammars of action arising? This research subsumes, respects and tries to move beyond the questions raised above. The purpose of the research is to reflect on the role social workers have as street-level bureaucrats, considering their discretionary margins of actions and their consequences. The thesis is divided into few steps. Before proceeding to a more detailed analysis of the role of social workers as street-level bureaucrats, it will highlight the historical and political turning points of the Italian reception systems and clarify in what sense the immigration issue has become a local matter. The case study of this research is the Autonomous Province of Trento, Italy. Moving from an engaged, action-oriented ethnography, this study adopts a qualitative research design, comprising of a diary field notes, 55 in-depth interviews with social workers, and two focus-groups with holders of an international protection. During two years working within the framework of a Temporary Reception Center (CAS), with the Association Centro Astalli, the researcher has been able to observe how the different actions, ideals and roles of the various social workers significantly influence and shape the experiences and paths of the beneficiaries of the reception programs. Through a (re)politicization of their 'margins of action' and the juxtaposition of visual ethnographic practices, the research recognizes the effects of the structural violence of the system through processes of depersonalization and infantilization, ambiguous and containment practices but also highlights the possibility of effective forms of resistance and daily struggle through the street-level margins of action of social workers. Therefore, the hypothesis of this research is that while local authorities have the greater discretion in the reception system choices, a new form of street-level bureaucracy is developing through street-level practices of social workers inside the reception centers. This research adopts a reflective perspective towards a reception system that the contemporary Italian normative seeks to dismantle. It is in fact an attempt to de-construct the complexity of the reception system, addressing both its grain lines and its deepest hubs, focusing on biographical experiences and individual actions.

Key words: accoglienza; etnografia; migrazioni; operatori d'accoglienza; richiedenti asilo

Indice

Indice delle figure, tabelle e fotografie	10
Introduzione	13
Capitolo 1	19
<i>Cornice sociologica: posizionamenti e ri-posizionamenti</i>	<i>19</i>
1.1 La prospettiva sociologica allo studio delle migrazioni	19
1.1.1 La partenza: le cause e le rotte	22
1.1.2 Il viaggio: i confini e la frontiera	26
1.1.3 L'arrivo: accoglienza, integrazione e cittadinanza	30
1.2 Lessico dell'accoglienza	37
1.2.1 Le definizioni giuridiche dell'accoglienza	37
<i>Migrante</i>	<i>37</i>
<i>Immigrato</i>	<i>38</i>
<i>Richiedente asilo</i>	<i>39</i>
<i>Rifugiato</i>	<i>39</i>
<i>Titolare di protezione sussidiaria</i>	<i>40</i>
<i>Titolare di Protezione umanitaria (ora "casi speciali")</i>	<i>41</i>
1.2.2 I sistemi e le strutture dell'accoglienza	42
<i>Hotspot</i>	<i>43</i>
<i>Hub</i>	<i>44</i>
<i>Cpr</i>	<i>44</i>
<i>SPRAR (ora SIPROIMI)</i>	<i>45</i>
<i>CAS</i>	<i>46</i>
<i>Corridoi umanitari</i>	<i>47</i>
Capitolo 2	48
Tasselli metodologici	48
2.1 Fare etnografia	49
2.1.1 L'osservazione partecipante	59
2.1.2 Ri-posizionarsi nella ricerca	62
2.1.3 L'allontanarsi dal campo	65
2.1.4 Rappresentazione visuale	67
Capitolo 3	71
<i>Dimensione storico-normativa del sistema di accoglienza in Italia</i>	<i>71</i>
3.1 Storia del sistema italiano: un labirinto di emergenze, procedure, irregolarità	75
3.1.1 Pre-2002: il caos emergenziale	76
3.1.2 2002-2015: il rafforzamento del legame immigrazione-sicurezza	80

3.1.3 2015-2017: un'apparente "rivoluzione copernicana"	87
3.1.4 2018 e la Legge immigrazione e sicurezza	94
3.1.4.1 <i>Il sistema Trentino post-Decreto Salvini</i>	98
3.2 Interpretazioni sul e nel sistema di accoglienza	101
Capitolo 4	106
<i>Principali caratteristiche del sistema di accoglienza in Trentino</i>	106
4.1 L'organizzazione del sistema di accoglienza	108
4.1.1 Le associazioni	117
4.1.2 Le fasi dell'accoglienza	118
4.1.2.1 <i>La prima fase - Pronta Accoglienza</i>	121
4.1.2.2 <i>La seconda fase - Prima Accoglienza</i>	124
4.1.2.3 <i>La terza fase - Seconda Accoglienza</i>	128
4.1.2.4 <i>(La quarta fase - il Progetto "Terze Accoglienze")</i>	130
4.2 Le figure professionali all'interno del sistema	132
4.2.1 Le caratteristiche socio-demografiche	134
4.2.2 La realtà del lavoro: le diverse professionalità	137
4.2.2.1 <i>Area legale</i>	142
4.2.2.2 <i>Area sociale</i>	145
4.2.2.3 <i>Area psicologica</i>	150
4.2.2.4 <i>Area integrazione (o orientamento al lavoro e allo studio)</i>	152
4.2.2.5 <i>Area accoglienza</i>	155
Capitolo 5	158
<i>Gli operatori di accoglienza: un'analisi nella Provincia Autonoma di Trento</i>	158
5.1 Le influenze peculiari sul lavoro quotidiano	161
5.1.1 Il tempo dell'accoglienza	161
5.1.2 Lo spazio dell'accoglienza	167
5.2 La formazione fai-da-te	172
5.3 Le competenze: (de)costruire le mansioni	178
5.3.1 Quali competenze?	183
5.3.2 Quali luoghi per la discussione/formazione di competenze?	187
5.3.2.1 <i>Luoghi formali</i>	188
5.3.2.2 <i>Luoghi informali</i>	191
5.4 Mandato istituzionale e mandato contestuale	192
5.5 I margini d'azione	197
Conclusioni	207
Bibliografia	215
Ringraziamenti	232

Indice delle figure, tabelle e fotografie

Figure

Capitolo 3

Fig. 1, p. 82

Beneficiari complessivamente accolti nel Sistema di protezione e relativi posti finanziati per anno dal 01/01/2003 al 31/12/2015. Fonte: SPRAR, 2016.

Fig. 2, p. 85

Numero di migranti arrivati via mare. Fonte: Ministro dell'Interno.

Fig 3, p. 86

Numero di posti messi a disposizione dai progetti SPRAR per anno (2003-2016). Fonte: Atlante SPRAR, 2016 in openigration.org.

Capitolo 4

Fig. 4, p. 110

Presenze in Trentino. Fonte: Cinformi.

Disponibile al sito: <http://www.cinformi.it/Progetti/Accoglienza-straordinaria/Cruscotto-statistico-accoglienza/I-grafici/Presenze-in-Trentino> (ultimo accesso: 13/02/2020).

Fig. 5, p. 111

Saldo mensile arrivi. Fonte: Cinformi.

Disponibile al sito: <http://www.cinformi.it/Progetti/Accoglienza-straordinaria/Cruscotto-statistico-accoglienza/I-grafici/Saldo-mensile-arrivi>. (Ultimo accesso: 13/02/2020).

Fig. 6, p. 111

Saldo mensile partenze. Fonte: Cinformi.

Disponibile al sito: <http://www.cinformi.it/Progetti/Accoglienza-straordinaria/Cruscotto-statistico-accoglienza/I-grafici/Saldo-mensile-partenze>. (Ultimo accesso: 13/02/2020).

Fig. 7, p. 138

Organigramma delle varie figure professionali all'interno del sistema d'accoglienza in Trentino. Fonte: elaborata dalla ricercatrice.

Tabelle

Capitolo 2

Tabella 1, p. 64

Intervistati divisi per enti del terzo settore d'appartenenza. Fonte: Cinformi.

Tabella 2, p. 65

Intervistati divisi per ruolo all'interno dell'associazione. Fonte: auto elaborazione della ricercatrice.

Capitolo 4

Tabella 3, p. 118

Terzo settore nell'accoglienza nella Provincia di Trento. Fonte: Cinformi (Pagina pubblicata Mercoledì, 05 Dicembre 2018 - Ultima modifica: Martedì, 29 Gennaio 2019).

Tabella 4, p. 128-129

Persone presenti in accoglienza straordinaria in Provincia di Trento al 31/12/2017, dividi per Comune, sede delle strutture d'accoglienza. Fonte: Cinformi.

Capitolo 5

Tabella 5, p.173-174

Formazione triennale degli intervistati.

Fonte: elaborata dalla ricercatrice.

Fotografie

Le macchinette fotografiche usa e getta sono state consegnate dalla ricercatrice tra il mese di marzo e il mese di giugno 2019. Le foto sono state scattate dagli stessi operatori di accoglienza e poi sviluppate dalla ricercatrice in luglio e agosto 2019. I *focus groups* informali di rielaborazione delle fotografie scattate sono avvenuti nel mese di settembre 2019.

Capitolo 2

Foto 1, p. 68

“Selfie come auto-etnografia”. Questa è la prima fotografia scattata da un operatore di accoglienza della zona della Valsugana quando gli è stato spiegato il progetto di etnografia visuale incluso in questa ricerca. Goliardicamente l'operatore si è (auto)fotografato con uno dei richiedenti asilo ospiti nella zona.

Capitolo 3

Foto 2, p. 99

“L'Italia che resiste”. Foto ritraente uno striscione fatto dagli operatori d'accoglienza alla notizia della chiusura di una struttura d'accoglienza.

Foto 3, p. 104

“L'incertezza dentro, sopra, sotto, addosso”. Foto ritraente momenti di tensione e disperazione di un ragazzo sopra un tetto di una struttura.

Capitolo 4

Foto 4, p. 115

“L'ombelico del mondo: il Cinformi”. Foto ritraente l'entrata del Cinformi, dove sono presenti gli uffici sia dei servizi trasversali (assistenti sociali, psicologi e operatori legali), sia dove si tengono le lezioni di italiano, sia dove sono presenti alcuni uffici per gli operatori d'accoglienza.

Capitolo 5

Foto 5, p. 164

“Limbo”. La foto ritrae un'operatrice nel suo ufficio. La ragazza è al telefono, davanti al suo computer e con accanto dei fogli ritraenti delle pratiche burocratiche di un richiedente asilo.

Foto 6, p. 164

“Malattie infettive”. La foto ritrae il reparto di Malattie infettive dell'Ospedale. Molte erano le foto ritraenti reparti diversi dell'ospedale (ginecologia, pediatria, ortopedia e altre ancora) Nel *focus group* si è scelta questa immagine in quanto ritraente anche uno stereotipo tipico del migrante che “porta malattie” in Italia.

Foto 7, p. 165

“Colpo alla schiena”. Gli operatori d'accoglienza si occupano dell'apertura di nuovi appartamenti, del loro arredo e dei vari traslochi. Oltre che alla fatica fisica, gli operatori d'accoglienza hanno

tenuto a sottolineare le difficoltà organizzative e il difficile incasellamento di questa mansione all'interno del mansionario.

Foto 8, p. 165

“Baby-siteraggio”. La foto ritrae uno dei tanti momenti degli operatori in cui si ritrovano a dover fare accompagnamenti, svolgendo allo stesso momento più ruoli: dall'operatore al baby-sitter; dal guidatore all'arredatore di case; dal consulente al

Foto 9, p. 169

“Pranzo al sacco”. la foto ritrae un'operatrice che sta comprando il pranzo al supermercato. La frenesia costante spesso non permette agli operatori di potersi fermare e consumare il pranzo seduti.

Foto 10, p. 171

“Sorvegliare e punire”. Durante i controlli notturni gli operatori devono entrare nelle varie camere degli strutture dei progetti d'accoglienza e controllare che tutti gli ospiti siano presenti, molte volte svegliandoli e invadendo la loro privacy. I controlli notturni non sono programmati, quindi in alcuni ospiti c'è una costante ansia e allarme.

Foto 11, p. 204

“Conessioni”. La foto ritrae uno degli incontri del gruppo “donne” il martedì mattina.

Introduzione

Negli ultimi anni, il sistema di accoglienza e, più in generale, le politiche d'ingresso di persone non comunitarie all'interno dei confini europei stanno subendo delle profonde e sostanziali modifiche. Dagli ultimi anni 2000, la fine delle “sanatorie”, la dura riduzione dei decreti flussi e la declinazione dell'immigrazione quale problema di sicurezza hanno fatto sì che l'asilo diventasse uno dei canali legali più utilizzati e in crescita¹ per entrare nei territori dell'Unione Europea, nonché il principale oggetto delle politiche migratorie italiane. Il feroce scollamento tra la percezione dell'immigrazione e i dati statistici che la rappresentano sul piano quantitativo ha alimentato il dibattito pubblico e le strategie retoriche dei partiti populistici. Maurizio Ambrosini (2011; 2017) sottolinea ad esempio come questa distanza abbia favorito il passaggio delle politiche migratorie da politica secondaria ad “alta politica”, promuovendone una gestione emergenziale e securitaria. Questa nuova forma di *governance* delle migrazioni vede il “decreto Salvini” su sicurezza e immigrazione come ultimo tassello di un più lungo sviluppo storico-normativo contraddistinto dall'emergenzialità.

Questa ricerca si pone in prospettiva riflessiva di fronte ad un sistema di accoglienza che il decreto stesso si propone di smantellare, focalizzandosi su un'analisi etnografica delle figure professionali che quanto più devono stare dentro questo cambiamento: gli operatori di accoglienza. L'analisi ha preso la forma di uno spazio in cui riflettere sui cambiamenti del sistema di accoglienza, per fermarsi e (ri)vedere come il materiale, seppur ormai “datato”², possa ancora essere utile per progettare e strutturare il futuro. Lo studio mostra pratiche di resistenza, non in quanto rivendicazione del passato, ma come necessità di immaginare un diverso modo di gestire l'immigrazione e di agire nel sistema di accoglienza. Nasce e si sviluppa in un momento particolarmente critico di tale sistema in Italia: la modifica profonda e sostanziale dello SPRAR, sistema che per anni lentamente, ma continuativamente, si stava delineando come modello progressivo e funzionante. La ricerca evidenzia la necessità di riflettere criticamente sulle comunità di pratiche (Wenger, 1998) e sulle (nuove) professionalità che si costruiscono, prendono forma e si intrecciano in un campo tanto importante quanto contraddittorio come quello dell'accoglienza. Il lavoro empirico svolto sul campo evidenzia quanto per gli operatori sia rilevante una riflessione

¹ Un'altra via utilizzata è quella del “ricongiungimento familiare”. Per maggiori informazioni si rimanda a: Ambrosini, 2019; Della Puppa e Ottavia, 2015; Marcelli, Crescenzi, La Rocca & Novello, 2015.

² I dati sono stati raccolti tra il 2016 e il 2017.

profonda su ciò che si realizza all'interno del sistema di accoglienza, in balia come esso è di cambiamenti strutturali della quotidianità dovuti al modificarsi dell'agenda politica. L'analisi qui elaborata si accosta ad un filone di studi etnografici sull'accoglienza, proponendo un focus sulla figura dell'operatore di accoglienza. Da un lato abbiamo rilevato le micro-strategie quotidiane messe in atto dagli operatori nel fronteggiare i cambiamenti macro-strutturali delle politiche e nel reinterpretare il proprio mandato, considerando che in esso fosse insito un compito di integrazione, che rappresenta per loro il "bene" sia del servizio sia dell'utente. Dall'altro, abbiamo visto emergere, in un contesto specifico come quello della Provincia Autonoma di Trento - distintasi per l'attività peculiare del Centro Astalli e per il piano di coordinamento provinciale Cinformi - una progressiva consapevolezza del proprio ruolo professionale e delle competenze richieste per lavorare in tale ambito. E' quanto abbiamo cercato di riassumere utilizzando l'espressione suggerita da Boltanski e Thévenot (1999) "grammatiche d'azione". Rimanendo consapevoli dei limiti dei meccanismi strutturali pervasivi del sistema, questa ricerca ha cercato di mostrare attraverso il caso etnografico del Trentino le opportunità e i margini d'azione possibili attraverso l'inserimento della ricercatrice in un'associazione particolarmente significativa nel panorama italiano dell'accoglienza: il Centro Astalli. La capacità di analisi acquisita grazie alla formazione teorica e all'esperienza empirica consente di notare la positiva contaminazione che nel territorio della Provincia Autonoma di Trento, a differenza di altri contesti, ha contribuito a costruire una consapevolezza delle "buone prassi professionali" possibili nel sistema di accoglienza praticato. Ciò, inoltre, appare oggi di grande interesse in quanto alcuni recenti provvedimenti restrittivi nei confronti della migrazione e dell'accoglienza hanno sollevato pratiche di "resistenza" e contestazione da parte degli operatori, che li hanno portati a costruire una sorta di rete "professionale" che si è allargata oltre i confini trentini. Ma di questo la ricerca non si occupa, sia perché avvenuto successivamente alla rilevazione sia perché sono eventi concomitanti ai giorni in cui ne terminiamo la stesura.

L'interrogativo da cui partiamo riguarda un importante tentativo che a nostro parere l'operatore di accoglienza in Trentino nel suo lavoro quotidiano compie: (de)costruire il proprio lavoro sociale con le persone migranti confrontandosi con le complessità del fenomeno migratorio sia nelle sue grandi linee, sia nei suoi snodi più profondi, che incontrano esperienze biografiche e soggettività diverse. Il tentativo che compie - posto di fronte alla soluzione pratica da trovare - è semplificare, senza snaturare, la complessità. L'impresa non è facile, come sottolinea Bruno Munari (2010): "complicare è facile, semplificare è difficile. Per complicare basta aggiungere, tutto quello che si

vuole: colori, forme, azioni, decorazioni, personaggi, ambienti pieni di cose. Tutti sono capaci di complicare. Pochi sono capaci di semplificare. [...] La semplificazione è il segno dell'intelligenza".

L'ipotesi di lavoro, come dicevamo, è che, grazie alle pratiche dell'accoglienza realizzate nel sistema trentino, chi vi opera abbia elaborato "grammatiche d'azione" (Boltanski & Thévenot, 1999; Lemieux 2009) che mano a mano sono condivise attraverso "contaminazioni" persino fra diverse associazioni facendo emergere istanze di rivendicazione professionale.

L'indagine ha assunto una conformazione "ad imbuto" poiché si è articolata in tre livelli in base ai diversi attori in gioco e alla non elusione della densità dell'accoglienza: un primo livello macro-istituzionale che adotta un approccio storico-normativo del sistema di accoglienza e il diritto d'asilo in Italia (terzo capitolo). In questo livello si è deciso di prendere in considerazione il complesso labirinto delle politiche relative al diritto d'asilo e all'accoglienza, analizzando nel suo concreto l'articolarsi di ambigue e contraddittorie torsioni securitarie ed emergenziali. Un secondo livello meso-organizzativo si concentra sulla Provincia autonoma di Trento, sulla struttura del sistema di accoglienza trentino e sulle professionalità coinvolte (quarto capitolo): prendendo in esame le interviste si è cercato di contestualizzare il soggetto di studio all'interno del frammentato mondo del Cinformi. Infine un livello micro-operativo, che si focalizza sulla figura dell'operatore di accoglienza, le sue grammatiche e margini d'azione, lo (de)costruisce evidenziandone le conoscenze e le competenze, il mandato professionale e socio-contestuale, e i limiti e le potenzialità come *street-level bureaucrat* (quinto capitolo). L'assunto è che gli operatori di accoglienza abbiano sviluppato delle comunità di pratiche: in *primis* grazie alle esigenze espresse durante l'esperienza lavorativa e la ricettività degli enti gestori di riferimento, nonché all'*imprinting* associativo; in secondo luogo grazie allo scambio quotidiano con i colleghi e con le *équipes* di riferimento; una terza spinta viene da una parte dal contatto diretto con i richiedenti asilo e i titolari di protezioni - utenti del servizio - e i vari interlocutori istituzionali e sociali - Cinformi, servizi sul territorio - dall'altra anche da un timido riconoscimento sul piano sociale nelle comunità locali; infine l'orientamento valoriale o personale dei singoli operatori che hanno ritenuto necessario (auto)formarsi e (auto)legittimarsi. Con il tempo si sono rilevate, in effetti, la nascita e crescita di competenze professionali che hanno cercato di rispondere ai bisogni più svariati: dall'orientamento ai servizi presenti sul territorio all'informazione sulle leggi in continua modifica; dall'assistenza alle pratiche sanitarie e scolastiche fino al supporto logistico di traslochi e trasferimenti. Dalla difficile (auto)costruzione professionale si sono creati spazi autonomi di riflessione ed elaborazione collettiva che hanno collegato operatori di diversi enti, nell'obiettivo di configurarsi come categoria lavorativa unita e riconosciuta. All'interno dei vincoli territoriali e istituzionali esistenti, gli

operatori del Trentino hanno cercato di parlare con un'unica voce, sollevando controversie politiche e talora rischiando lo stesso posto di lavoro. Attraverso una ricerca (auto)etnografica sul campo, la ricercatrice ha cercato di raccontare in modo organico la complessità del reale, calandosi nella quotidianità del progetto di accoglienza, cercando di capirne le dinamiche, de-costruendole, senza snaturare o deformare il complesso sistema di accoglienza, ma facendo emergere le figure professionali che si formano al suo interno. La ricerca, muovendosi secondo “un orientamento generale, (...) una concezione che va molto al di là degli strumenti e dei metodi che mettiamo in atto” (Wierviorka, 2007) ha cercato di ricollegare lo studio sul campo di azioni, situazioni e problemi, ad un senso generale. La possibilità di comprendere il profilo professionale degli operatori va interpretata non solo come occasione di allargare gli orizzonti operativi, conoscitivi e metodologici, ma anche come necessità di intraprendere una direzione capace di nutrire e rinnovare il senso di un “mandato sociale” che, superando la logica di interventi emergenziali, metta in luce il ruolo che socialmente essi possono assolvere come “ponte” se non come collante tra comunità autoctone e migranti.

Il primo capitolo propone una revisione della letteratura sulla sociologia delle migrazioni, dividendola in tre macro-tematiche: la partenza con le sue cause e le sue rotte; il viaggio e l'attraversamento di confini e frontiere; e l'arrivo attraverso i tre intrecciati concetti di accoglienza, integrazione e cittadinanza. Questa revisione, non esaustiva, vuole essere un punto di partenza rispetto alle ricerche già avviate in questa materia, cercando di evidenziare la difficoltà di parlare di immigrazione senza accennare ai fattori che la stimolano e la condizionano; di dividere richiedenti asilo e migranti economici senza focalizzarsi sulla libertà di movimento e sulle effettive possibilità di ingresso legale di cittadini non comunitari; di analizzare l'accoglienza senza cogliere poi il significato intrinseco delle parole accoglienza e integrazione. E' dunque prestando attenzione all'interazione di molteplici fattori, attori e processi che si può avere un'immagine quanto più realistica e rilevante.

In seguito, si è voluto segnalare i termini utili ai fini di questa ricerca: *status* giuridici e categorizzazioni burocratiche che definiscono e dividono i diversi tipi di migrazioni. Queste categorie non vengono qui utilizzate nei termini di divisioni nette o etichette identitarie, ma vengono analizzate in maniera critica, mostrandone l'instabilità, l'intersoggettività e la indeterminatezza. La categoria giuridico-esistenziale del “richiedente asilo” ha un impatto sulle soggettività e sulle identità di chi la sperimenta, tuttavia, come sostiene Michel Wierviorka, le “identità contemporanee e le differenze culturali, religiose o di altro tipo sono in parte riconducibili

alla sfera della produzione, dell'invenzione" (Wierviorka, 2007: 36-37). Si è ritenuto importante segnalare l'opacità di queste categorie analitiche che, confinando le soggettività composte e complesse delle e dei migranti in compartimenti stagni, ne limitano le opportunità di comprensione e relazione.

Il secondo capitolo si concentra sul multiplo e difficile posizionamento etno-metodologico della ricercatrice all'interno del campo di studio. Si propone, quindi, una riflessione su cosa significhi fare etnografia oggi in una tematica politicizzata quanto le migrazioni. Si prendono in esame i diversi posizionamenti di questa ricerca etnografica con un lungo periodo di osservazione partecipante e del difficile ma necessario distanziamento emotivo e fisico dal campo di studio. La tempesta politica e mediatica dell'accoglienza ha portato inoltre la ricercatrice ad abbinare vari metodi di rilevazione del modo con cui gli operatori di accoglienza interpretano in prima persona le grammatiche d'azione che li guidano nelle azioni quotidiane, facendo seguire all'osservazione interviste approfondite e dando anche l'opportunità agli intervistati di utilizzare a loro volta un apparecchio fotografico per raffigurare ciò che ritenessero significativo .

Siamo consapevoli che l'operatore di accoglienza è una figura professionale che va contestualizzata, in *primis* a causa della frammentazione e disomogeneità tra i vari territori italiani: non esiste nessuna linea guida nazionale obbligatoria riferita agli operatori, quindi i vari territori si rifanno agli schemi di capitolato d'appalto provinciali. In secondo luogo va considerata la diversità delle figure presenti con rispettive mansioni e servizi proposti; infine, esistono svariate realtà del terzo settore coinvolte nel mondo dell'accoglienza. Questa ricerca ne indaga una porzione specifica - il caso trentino - che non ambisce a generalizzazioni, ma cerca di trarre profitto dall'esperienza distintiva del sistema di accoglienza locale per comprendere indizi potenzialmente "contaminanti" su scala più vasta, specie quando i cambiamenti di *policy* nazionale hanno favorito un'aggregazione quasi spontanea di organismi diversi. La specificità della Provincia Autonoma di Trento e dell'operato del Centro Astalli³ ha portato la ricercatrice a calarsi nella quotidianità dei servizi e dei progetti, cercando di toccare con mano l'articolato mondo dell'accoglienza, consentendo di comprendere le dinamiche che si producono nei diversi contesti, istituzionali e non, e di intercettare quali grammatiche d'azione muovano qui le pratiche quotidiane. Si cerca di combinare l'analisi delle politiche nazionali sull'accoglienza con uno sguardo etnografico verso le pratiche quotidiane

³ Per concettualizzare al meglio la quotidianità degli operatori si è deciso di scrivere questa tesi nella lingua italiana: basti pensare che la parola "operatore di accoglienza" non ha una traduzione equipollente nella lingua inglese.

locali degli operatori, costretti a muoversi tra norme e burocrazia, ma anche dotati di potere decisionale e margine d'azione. In questo campo, l'alto grado di discrezionalità, dovuto alla frammentazione e alla distanza tra *law in book* and *law in action*, ha portato a pratiche innovative e progressive, che tuttavia vanno riducendosi a causa dell'ambiente socio-politico ostile. Mettendo in gioco le proprie risorse personali, l'operatore di accoglienza si muove nella continua negoziazione di soluzioni contestuali e creative nella gestione dell'accoglienza. Le "grammatiche d'azione" (Lemieux 2009) messe in atto si mostrano come micro-strategie quotidiane che (re)interpretano e (re)strutturano il loro mandato professionale, cercando di non rimanere schiacciati dai meccanismi strutturali e dalla rigidità istituzionale, ma sfruttando il proprio potere negoziale, discrezionale e inventivo.

Capitolo 1

Cornice sociologica: posizionamenti e ri-posizionamenti

In questo capitolo si propone una breve revisione della letteratura sociologica in materia di migrazioni. Sebbene si sia deciso di adoperare un approccio weberiano nei confronti degli operatori di accoglienza, si è ritenuto necessario calare l'analisi nel macro-contesto sociologico in cui il soggetto di ricerca è inserito. Le migrazioni sono diventate ormai una caratteristica "normale" delle società contemporanee (Bommes e Morawska, 2005). Questa revisione è divisa in tre passaggi, connessi all'idea che l'etnografia delle migrazioni è "un sapere sempre in movimento" (Capello et al, 2016:15): la partenza, quindi le cause e motivazioni che spingono le persone a partire e le rotte migratorie odierne; il viaggio connesso al concetto di frontiera e di confine; e l'arrivo, analizzato in termini di accoglienza, integrazione e cittadinanza. In quanto argomento interdisciplinare, la ricercatrice ha ritenuto importante presentare una revisione quanto più completa e sfaccettata in tutti i suoi aspetti. La rassegna si conclude con un focus sugli studi etnografici e qualitativi realizzati negli ultimi anni sul sistema d'accoglienza italiano. E' interessante notare come molti di questi studi siano stati portati avanti da giovani ricercatrici e ricercatori spesso coinvolti in maniera diretta all'interno del sistema d'accoglienza, ricoprendo le varie figure professionali al suo interno: operatrici e operatori d'accoglienza, assistenti sociali, operatori legali e così via. In prospettiva riflessiva, spesso gli studi propongono interessanti considerazioni sull'esperienza del richiedente asilo accolto all'interno del sistema o, in altri casi, sul rapporto che instaura con l'operatore di accoglienza. Meno sono gli studi che, utilizzando *frame* e categorie sociologiche, riflettono e deostruiscono la figura stessa dell'operatore di accoglienza. Questa ricerca si ripropone di colmare questa lacuna, proponendo una decontrazione e contestualizzazione etnografica di questa nuova figura professionale.

1.1 La prospettiva sociologica allo studio delle migrazioni

Le migrazioni sono un fenomeno complesso. Come ogni fenomeno complesso comporta uno sforzo di analisi e di riflessione altrettanto complessi. La migrazione, oltre che ad aprire questioni economiche, sociale, giuridiche e politiche, si pone anche come problema cognitivo che induce gli scienziati sociali a riflessioni sotto molteplici punti di vista (Dal Lago e De Biasi, 2012). La

tematica si va ad inserire in un contesto internazionale segnato da persistenti e profondi squilibri politici, economici e sociali, che legano sia i paesi ricchi sia quelli poveri. Per “scienza delle migrazioni” si intende il sapere delle scienze e delle tecniche che ispirano il governo delle migrazioni (Sayad, 1991), ossia il “pensiero di Stato”⁴, quello dominante, in materia di migrazioni, che spesso ignora il punto di vista, *l’agency*, dei migranti (Palidda, 2008). Come sottolinea Maurizio Ambrosini (2011), lo sforzo di spiegare le migrazioni, costruendo dei modelli teorici più completi e complessi, è piuttosto recente, iniziato di fatto nella seconda metà del Novecento, con un’incremento alla fine del secolo scorso. Nell’“era delle migrazioni” (Castells e Millers, 1993), le teorie, i concetti e le prospettive applicate all’analisi del fenomeno, dipendono molto dalla definizione che le precede⁵ (O’Reilly, 2012). Come altri fenomeni sociali, la migrazione va affrontata sia nelle sue grandi linee macro-sociologiche, analizzando l’agire degli individui sulla base dei condizionamenti di forze economiche, politiche e culturali esterne (Durkheim, Marx, Foucault), sia nei suoi snodi micro-sociologici più complicati e profondi, dove il *focus* torna ad essere la soggettività e l’individuo (Weber, Bourdieu). Il fenomeno delle migrazioni, multidisciplinare per natura, è troppo sfaccettato per essere spiegato da una sola teoria. La ricerca sulle migrazioni ha portato studiosi di diverse discipline, a porsi differenti domande e analizzare aspetti multipli relativi alle mobilità umane: dalle tendenze storiche e politiche e le questioni della sicurezza (Castles and Miller, 2009; Castels, 2007) alla questione della cittadinanza e l’esclusione sociale (Cohen, 2006); dagli aspetti demografici, di reti e d’identità (Brettell e Hollifield, 2008) al nazionalismo e le minoranze etniche (Eriksen, 2002); fino al arrivare agli effetti della migrazione sulla cultura e la politica (Morawska, 2009). Questa lista non esaustiva delle diverse prospettive disciplinari legate alle migrazioni lascia intravedere la complessità, l’interdisciplinarietà e le “questioni” aperte dalla disciplina all’interno delle scienze politiche e sociali.

Nell’analisi di Abdelmalek Sayad, uno dei più autorevoli sociologi delle migrazioni, due sono i punti di partenza fondamentali: le migrazioni sono un fatto sociale totale e l’emigrazione e l’immigrazione sono due facce della stessa realtà (Sayad 1991; 1999). Studiare le migrazioni significa analizzare la totalità delle pratiche economiche, sociali, culturali, religiose del singolo migrante, ma anche delle società coinvolte, quella di arrivo e quella di partenza:

⁴ Formula utilizzata sia da Bourdieu (1993), che da Foucault (1997, 2004a, 2004b) intesa come “concezione del mondo” e dei saperi propri dello Stato moderno.

⁵ Si rimanda al “Lessico dell’accoglienza” e le difficoltà terminologie legate alle vari etichettamenti e categorizzazioni dei tipi di migrazione.

[...] questi aspetti fanno delle migrazioni un fatto sociale totale, cioè un fatto in cui sono coinvolte tutte le sfere dell'essere umano e delle sue interazioni con l'universo economico, sociale, politico, culturale e religioso in cui vive, e quindi anche le sue rappresentazioni del mondo (Palidda, S. (2008), Introduzione in A. Sayad *La doppia assenza*, cit, p. XIII).

Investendo una molteplicità di aspetti, le migrazioni contribuiscono, spesso in modo preponderante, ai mutamenti sociali. In questo senso, la sociologia delle migrazioni si colloca necessariamente nel campo delle applicazioni delle scienze politiche e sociali proprio perché riguarda un fatto sociale totale (Palidda, 2008). Riprendendo Durkheim, Mauss definisce come fatti sociali totali quegli avvenimenti che influenzano ogni aspetto della società. Per comprendere a pieno il fenomeno migratorio, bisogna analizzare ogni suo aspetto, non limitandosi a incasellarlo come meno fenomeno demografico o economico, come invece proponevano i primi ricercatori sui movimenti migratori. Il binomio tra (illusione dell') emigrazione e (sofferenze dell') immigrazione è un intreccio di numerose sfumature che si ripercuotono sia sulle società di arrivo che di partenza, sia sui migranti che sugli autoctoni del Paese di arrivo.

Molti sono i tipi di migranti: migranti lavorativi (stagionali o lavoratori a contratto; qualificati o di imprenditoria, i cosiddetti *skilled migrations*); ricongiungimenti familiari; rifugiati e richiedenti asilo (più ampiamente: "migrazioni forzate"); clandestini ed irregolari; vittime di tratta o del traffico di esseri umani; migranti di seconda generazione; migranti di ritorno o ciclici. Una delle distinzioni più utilizzate nell'analisi teorica delle migrazioni è quella tra migrazioni forzate, ovvero migrazioni non indotte dalla stessa volontà degli individui che le praticano, e migrazioni volontarie, motivate in primo luogo da desideri personali e quindi desiderate e volute (Zanfrini, 2016). Da un punto di vista meramente statistico, si può notare come il numero di migranti forzati sia aumentato esponenzialmente fino a raggiungere, nel 2018, un numero di 70.8 milioni di migranti forzati a livello globale⁶. Tale numero comprende sia i 25,9 milioni di rifugiati dovuti a vari focolai di guerra in Africa e nel Medio Oriente, sia i 41.3 milioni di *internally displaced people*⁷. Le migrazioni forzate contemporanee comprendono uno spettro molto ampio di cause: violazioni dei diritti umani o violenza generalizzata, conflitti armati, catastrofi ambientali, nucleari o chimiche e molti altri. Le migrazioni forzate tendono, però, a formarsi su categorie statiche e teoriche e su parametri

⁶ Dati dell'UNHCR. La popolazione mondiale di migranti forzati è aumentata di 2,3 milioni di persone dal 2017. Disponibili al sito: <https://www.unhcr.org/globaltrends2018/> (ultimo accesso: 13/02/2020).

⁷ Con *internally displaced people* (o sfollati interni) si intende quelle persone che sono state costrette a fuggire dalla propria casa ma che non hanno attraversato i confini del proprio Paese. Pur avendo caratteristiche simili, non rientrano nella figura legale del rifugiato.

occidentali che non aiutano la totale comprensione reale del fenomeno. Nella fattispecie delle circostanze reali, le due tipologie, migrazioni volontarie o forzate, sono spesso intrecciate, confuse e difficilmente separabili. E' importante avere un quadro generale di quelle che sono le migrazioni perché, come sottolinea Laura Zanfrini:

la classificazione dei diversi “tipi” di immigrato è l'esito di processi di costruzione sociale e politico-istituzionale che, pur non riflettendo necessariamente l'intenzionalità degli attori coinvolti, determinato e circoscrivono i loro diritti e le loro opportunità (Zanfrini, 2016: 17).

Per la revisione della letteratura proposta, si è deciso di prendere in considerazione la migrazione in senso lato in quanto la regolarità o l'irregolarità delle migrazioni viene costruita socialmente e politicamente in base ai rapporti diplomatici tra Stati, alle politiche, restrittive o meno, dei paesi di destinazione, e alla “desiderabilità” o meno del migrante (Wimmer, 2009). Come si è anticipato precedentemente, si è deciso di dividere l'analisi delle migrazioni in tre macro-tematiche: la partenza (dai paesi d'origine) e le cause della partenza, partendo dal presupposto che non c'è mai un fattore unico che induce a migrare; il viaggio (e l'attraversamento della frontiera), in quanto il metodo d'entrata nei paesi di destinazione è strettamente legato alle politiche d'ingresso e dei visti; e l'arrivo (nel Paese di destinazione) in quanto il sistema di accoglienza in Italia accoglie tutti i richiedenti asilo e non solo i già titolari di protezione, quindi potenzialmente tutti i vari “tipi” di migranti.

1.1.1 La partenza: le cause e le rotte

Spiegare le ragioni e le cause che stanno dietro la decisione dei vari progetti migratori è un compito particolarmente difficile. Inizialmente, la “scienza delle migrazioni” (Sayad, 1999) e, più in generale, il dibattito sociologico, ha privilegiato l'analisi dei contesti di arrivo (Zanfrini, 2016:47). Stefano Allievi sostiene sia difficile fare ragionamenti profondi sulle conseguenze senza considerare quali siano le cause che inducono a migrare (Allievi, 2018). Tante sono le teorie proposte per cercare di spiegare un fenomeno talmente intricato da risultare a tratti incomprensibile da un'unica teoria sociologica (cfr. O'Reilly, 2012, Colombo e Sciortino, 2004). Come precedentemente accennato, i flussi migratori sono il risultato di numerosi processi storici, politici, economici, culturali intersecatisi tra di loro (Sassen, 1999). Il cambio di concezione delle migrazione internazionale, che ha inizio con le politiche di fermo nella seconda metà degli anni settanta e si consolida pienamente negli ultimi decenni, ha spinto ad una profonda revisione delle metodologie:

se prima il paradigma centrale era quello mercato-lavoristico, poi la globalizzazione sociale ed economica ha portato con sé la necessità di rivedere i fenomeni di mobilità alla luce dei fenomeni in atto e di costruire strumenti di analisi più appropriati e complessi (Bonifazi, 1998). Qui di seguito verranno proposti diversi approcci teoretici all'analisi delle cause che inducono le persone a migrare. I diversi approcci non sono da considerarsi come alternativi, quanto piuttosto complementari: ognuno di essi può aiutare a interpretare una porzione di realtà, privilegiando un determinato livello di analisi, dalle macro-analisi sugli equilibri del mondo fino ad arrivare ai contesti d'origine e alle scelte individuali.

Si può guardare ai fattori che stimolano il fenomeno delle migrazioni tramite teorie macro-sociologiche (o strutturaliste) e teorie micro-sociologiche (o individualiste). Le prime teorie (Harris and Todaro 1970; Kindleberger, 1967; Lee, 1966) che presentano un'analisi di quelle che sono le cause dei fenomeni migratori sono legate a prospettive che analizzavano le macro-strutture operanti a livello globale e analizzano le grandi cause dello squilibrio del mondo. Queste teorie iniziali provenivano sia da discipline economiche neo-liberiste (Lewis, 1954; Ranis e Fei, 1961; Borjas, 1989; Neto e Mullet, 1998; Arango, 2000;) sia da discipline demografiche (Zelinsky, 1971; Haas, 2010). Le spiegazioni macro-sociologiche si dividono principalmente in spiegazioni basate sui *push* e *pull factors*; teorie strutturaliste che si rifanno al *world system analysis* di Wallerstein; teorie (neomarxiste) della dipendenza; e infine teorie della domanda del mercato del lavoro. Il primo approccio tradizionale nello studio delle migrazioni divide l'analisi in fattori che spingono a partire (*push factors*) e quelli che attraggono le migrazioni in un determinato Paese d'arrivo (*pull factors*). Questi fattori cambiano con l'oscillare degli squilibri del mondo. Tra le cause che spingono a emigrare possiamo trovare: guerre; carestie; dittature; diseguaglianze economiche; crescita demografica non accompagnata da crescita economica; persecuzioni per motivi etnici, religiosi, politici; calamità naturali e molte altre (Piore, 1979). Tra i fattori di attrazione dei paesi d'immigrazione ricadono invece: fattori economici, ad esempio maggiore ricchezza; migliori possibilità lavorative, salariali o di studio; o maggior libertà democratiche, come per esempio la libertà di parola e di opinione (Allievi, 2018). Secondo i proponenti di questa prospettiva, il congiunto di uno o più di questi fattori/meccanismi macro-sociali porta alle grandi migrazioni internazionali (Pollini e Scidà, 1998). Rientrano in questa visione anche le teorie dei sociologi strutturalisti (tra le più recenti quelle di Nigel Harris e di Yann Moulier Boutang) che, riferendosi al *world system analysis* proposto da Wallerstein, vedono la migrazione come una conseguenza di complessi rapporti economici e di dominazione fra paesi del centro, semi-periferia e periferia del

mondo. Queste teorie ritengono che la colonizzazione occidentale abbia fondato i presupposti materiali e culturali delle migrazioni internazionali, accrescendo la mobilità dalle periferie (ex-colonie) verso il centro (paesi dominanti). Questa cornice di sistema ha permesso di portar avanti ricerche con declinazioni regionali e micro-geografiche, ad esempio quella svolta dai coniugi Comaroff (1992).

Le teorie neomarxiste della dipendenza (cfr. Amin, 1973) vedono le migrazioni indotte dalle relazioni coloniali o neocoloniali che, attraverso rapporti di scambio ineguali, riproducono lo sfruttamento dei paesi periferie del mondo. In questo tipo di contesto, i soggetti più attivi e istruiti tenderanno a migrare (*brain drain*) facendo accrescere il divario tra paesi d'origine e paesi di destinazione che, privandoli di risorse umane, causeranno un rallentamento del potenziale sviluppo dei primi sui secondi (Ambrosini, 2011). Infine, nelle teorie della domanda del mercato del lavoro si inserisce, *in primis*, la ricerca di Piore sul mercato del lavoro dualistico, che individua nei paesi industrializzati il processo di sostituzione dei lavoratori italiano con lavoratori stranieri soprattutto nella manodopera di lavori a basso salario: questa transazione è causata sia dalla maggiore disponibilità del lavoratore straniero - dovuta alla consapevolezza sulle limitate possibilità di accedere ad un lavoro più qualificato, all'idea di provvisorietà del soggiorno, infine al salario più alto del Paese di origine - sia a causa dell'indisponibilità dei lavoratori locali e ai desideri di mobilità sociale tramite attività lavorative socialmente riconosciute (Piore, 1979). Nelle sue ricerche Ambrosini sottolinea la subalternità dell'integrazione dei cittadini stranieri nella società ricevente poiché basata su "un tacito patto di adattamento degli immigrati a farsi carico delle occupazioni non più gradite ai lavoratori nazionali, senza pretese di avanzamento o rivendicazioni di diritti" (Ambrosini, 2014: 43). Castles e Piore, invece, parlano di processi di separazione sociale tra immigrati e autoctoni e processi di segmentazione e di etnicizzazione del mercato del lavoro, che rendono difficile l'ascesa sociale delle persone straniere, aggravandone le condizioni lavorative. La seconda proposta all'interno delle teorie della domanda del lavoro arriva da Saskia Sassen nel suo libro *Le città nell'economia globale*, nel quale analizza come la polarizzazione nelle economie delle città globali, tra lavori sempre più qualificati, e al contempo, crescita dei servizi a bassa qualificazione (ad esempio i servizi alle persone e la manutenzione), ha fatto sì che alcune categorie vulnerabili, ad esempio i migranti irregolari, si concentrassero spesso nelle metropoli, dando luogo, tramite il passa parola, a delle "catene migratorie spontanee o *enclave etniche*" e alimentando l'offerta di forza lavoro disponibile ad accettare bassi salari e condizioni di lavoro gravose (Sassen, 2010). Bauman sottolinea come a causa dei problemi legati alla modernità, i migranti sono spesso soggetti socialmente esclusi, soprattutto nelle grandi città (Bauman, 2007).

Seppur queste teorie offrano un punto di partenza interessante per affrontare il fenomeno migratorio, sono da tempo considerate insoddisfacenti a livello internazionale (cfr. Massey et al. 1993 e 1998). Cercano di semplificare, a volte snaturando, i macro-fattori strutturali che portano a emigrare, tralasciando spesso le micro-scelte, la soggettività e *l'agency* individuale, e riducendo il migrante ad un soggetto passivo mosso da forze macro-strutturali che lo spingono, (s)premono, incitano, forzano a migrare (Ambrosini, 2011). Infine queste teorie non spiegano perché, tra quanti sottoposti ai medesimi stimoli, vincoli e pressioni, alcuni partono e altri no.

Nello studio sociologico delle cause della migrazione si è poi sviluppato un paradigma azionista o individualista (*new economics of migration*), diametralmente opposto a quello sopracitato. Seguendo gli studi di sociologi come Tarde e Weber, questa prospettiva vede al centro le intenzioni e le motivazioni individuali sottostanti la decisione di migrare. Nelle ricerche di tradizione weberiana, l'origine del movimento migratorio viene rintracciato in un gesto individuale di rifiuto (cfr. Mezzadra, 2001). Rifacendosi all'economia neoclassica, le teorie micro-sociologiche o individualiste riportano come le migrazioni siano la conseguenza di scelte razionali e soggettive (*agency* individuale) compiute da singoli, secondo un lucido calcolo individuale (cfr. Arango, 2000).

Un movimento di convergenza verso un livello intermedio di analisi, il cosiddetto *the crucial meso-level* (Faist, 1997) si ritrova impegnato in una salutare complessificazione dello scenario teorico, cercando di trovare una confluenza teorica dall'alto e dal basso. Ad esempio William Watson, nella sua etnografia sulle cause che spingono i Mambwe a migrare, evidenzia sia motivazioni soggettive e culturali, sia fattori strutturali, quali i cambiamenti indotti dal colonialismo (Watson, 1958). Per la sociologia relazionale o meso-sociologia, fondata sulle iterazioni inter-personali o inter-gruppali, l'assunto di base è che il potenziale migrante (che sia esso un singolo, un gruppo o una famiglia) viene prepotentemente influenzato nelle sue decisioni migratorie da una serie di variabili che, in aggiunta a quelle sopra elencate tipiche degli approcci macro e micro, evidenziano il fondamentale ruolo delle reti. Nella prospettiva meso, le reti di legami sociali e/o simbolici - che siano familiari, religiosi, etnici, di militanza politica o di comunità territoriale - nelle quali il potenziale migrante è immerso, influenzano sia la decisione di migrare, sia la destinazione, che le modalità di inserimento nella società d'arrivo. I coniugi Mayer, nella loro ricerca sui *network* migratori, oltre a dare una spiegazione dell'auto-alimentazione delle migrazioni, ampliano il vecchio concetto di "catene migratorie". Massey ha definito i *network* migratori:

Complessi di legami interpersonali che collegano migranti, migranti precedenti, e non-migranti nelle aree di origine e di destinazione, attraverso i vincoli di parentela, amicizia e comunità di origine (Massey, 1988: 396).

Secondo questa prospettiva, l'esperienza migratoria viene percepita come "normale", "comune", come esperienza del quotidiano, ed entra a far parte dell'immaginario personale e dello scenario comunitario delle persone, facendo nascere così una "cultura della migrazione" (cfr. Zanfrini, 2016; Ambrosini, 2011; Chambers, 1994). La normalizzazione della migrazione tramite i *network* migratori accelera la circolazione di notizie e permette una maggiore efficienza rispetto alla raccolta di dati, informazioni e opportunità, fornendo informalmente garanzie, sia ai migranti che ai locali nel Paese d'arrivo. Tuttavia, questo processo può anche corrispondere ad una distorsione sia della percezione del rischio, sia dei costi legati al progetto migratorio, che delle (irrealistiche) aspettative sul Paese d'arrivo. Queste teorie appaiono carenti nell'inglobare l'analisi delle rotte migratorie all'interno delle normative politico-istituzionali dell'immigrazione (e dell'emigrazione) nei vari paesi. Come si vedrà nel terzo capitolo, la modifica delle politiche di visti di ingresso di un Paese cambia la faccia dell'immigrazione straniera al suo interno e l'"etichettamento" degli stranieri che arrivano, da regolari ad irregolari; da lavoratori stagionali a richiedenti asilo e così via. In altre parole, il limite di questa teoria sta nel rappresentare le reti migratorie come indipendenti e indifferenti ai contesti statali, sia normativi che politici, e ai loro cambiamenti. Come sottolinea Corrado Bonifazi:

(Per dare) una valuta complessiva dei fenomeni avvenuti nelle migrazioni internazionali negli ultimi trent'anni, l'aspetto più importante appare la prevalenza del fattore politico sugli altri elementi che concorrono a determinare la dinamica migratoria (Bonifazi, 1998:24).

Inoltre, le teorie dei *network* presentano altre tre limiti analitici: l'esclusione di riflessioni rispetto al perché e al come si aprono nuove rotte migratorie; l'assenza di osservazioni rispetto alla perpetuità delle cause iniziali nei Paesi di origine; e infine l'eccessiva enfaticizzazione delle caratteristiche positive delle reti migratorie che, come affermato da Portes (1998), rischia di trascurare la possibilità che queste producano effetti di intrappolamento in attività marginali o devianti.

1.1.2 Il viaggio: i confini e la frontiera

La mobilità è un evento prevalentemente e aprioristicamente sociale (Portes e Borocz, 1989). La tematica della migrazione porta con sé il dibattito sui confini e sulle frontiere (*borders studies*), e sulle rotte migratorie (Wihtol de Wenden e Giudici, 2016; Viazzo, 2007). Definire la migrazione significa tracciare un confine tra stati e convenire che quella linea è stata attraversata. Dove tale linea venga tracciata geograficamente e amministrativamente è, sostanzialmente, una costruzione sociale e politica (Massey, 2002:47 in Zanfrini, 2016:10). In questo senso, lo Stato deve essere concepito come una costruzione, dove, però, i confini politici spesso non coincidono con quelli culturali (Martinello, 2000). Questa coincidenza tra “cittadinanza” e “nazionalità” viene perseguita in vari modi dagli Stati-nazione moderni: dall’educazione pubblica, ai rituali civili (inno nazionale, bandiera), dalla lingua nazionale alle ricorrenze della storia del Paese (Ambrosini, 2010: 27). Come ha scritto Castels:

Ogni cittadino è considerato appartenente a un solo Stato-nazione, e quello Stato-nazione è considerato capace di includere come cittadini tutti gli individui che risiedono in maniera permanente sul suo territorio. Ogni residente nel Paese è inteso come appartenente sul suo territorio, mentre il resto del mondo è escluso: gli stranieri non possono appartenere (Castels, 2005: 204).

Il confine riporta l’idea di una demarcazione tra “noi” e gli “altri”, immaginata e creata attraverso le lenti del processo di *b/ordering* (van Houtem et al. 2005). L’attraversamento viene percepito con paura e pregiudizio: “una riemersione inquietante dei meccanismi più arcaici, tra quelli che fondano e nutrono il sentimento d’identità dei gruppi e dei singoli in essi” (Escobar, 1997: 5). Uno dei principi simbolici della sovranità degli Stati-nazione è infatti il controllo dei confini (cfr. Cella, 2006). L’estraneità degli altri, dei diversi, emerge assordante nelle più recenti politiche di controllo della frontiera e dei flussi migratori, rivolte a limitare l’afflusso dei cittadini non comunitari, senza considerare i differenti *status* connessi ai motivi della migrazione (Rastello, 2010). Come si analizzerà più approfonditamente nel secondo capitolo, negli ultimi anni, il binomio sicurezza-immigrazione ha caratterizzato la tematica. In aggiunta all’irrigidimento e restringimento delle politiche degli ingressi, i governi dei paesi occidentali, *in primis* gli stati europei, hanno cercato di restringere anche i flussi di richiedenti asilo, cercando quindi di fermare qualsiasi tipo di migrazione (Zetter, 2007): facendo pressione sui paesi di partenza e di transito, rendendo severi e stringenti i criteri di accettazione, riducendo i benefici di accoglienza e irrigidito i controlli alla frontiera (Ambrosini, 2014). In Italia, la politica dei respingimenti dei migranti nel Mediterraneo è tornato come “pensiero molesto” (Rastello, 2010), come pensiero che si cerca di delocalizzare e

allontanare, come pensiero che si aggrappa alle paure più irrazionali, spostando la gestione dei flussi fuori dallo stesso territorio italiano attraverso un processo di esternalizzazione⁸ dei confini europei (Mezzadra, 2013). Mezzadra e Neilson invitano ad una rilettura del ruolo del confine come caratteristica costituente dello spazio globale, come spazio in perenne mutazione, attorno a cui si (ri)definiscono in continuazione le soggettività, le strategie, le funzioni e i ruoli di entità nazionali, sovranazionali ed internazionali (Mezzadra e Neilson, 2014). Se il confine è rappresentato da una linea, la frontiera è un concetto zonale, più fluido, articolato e dinamico, è la zona verso cui tendere che consentirà di definire un nuovo confine (cfr. Newman e Paasi 1998; Anderson et al. 2002, Brambilla, 2009). Le frontiere sono un concetto difficile da definire: sono anch'esse storicamente e geograficamente mobili e vengono inoltre percepite in modo differente in base a chi le guarda, di fatto chi sta in Europa ha un'idea di frontiera molto diversa da chi sta arrivando dal Nord Africa o dal Medio Oriente. In molti hanno provato a definire la frontiera. Nelle parole di Alessandro Leogrande, la frontiera è:

Una linea fatta di infiniti punti, infiniti nodi, infiniti attraversamenti. Ogni punto una storia, ogni nodo un pugno di esistenze. Ogni attraversamento una crepa che si apre. [...] Non è un luogo preciso, piuttosto la moltiplicazione di una serie di luoghi in perenne mutamento, che coincidono con la possibilità di finire da una parte o rimanere nell'altra. E' la frontiera che separa e insieme unisce il Nord del mondo, democratico, liberale e civilizzato, e il Sud, povero, morso dalla guerra, arretrato e antidemocratico. È sul margine di questa frontiera che si gioca il Grande gioco del mondo contemporaneo (Leogrande, 2015: 40).

Bauman, invece, parla delle possibilità all'interno delle frontiere:

Le frontiere, materiali o mentali, di calce e mattoni o simboliche, sono a volte dei campi di battaglia, ma sono anche dei workshop creativi dell'arte del vivere insieme, dei terreni in cui vengono gettati e germogliano i semi di forme future di umanità⁹.

I migranti, portandosi "la frontiera addosso" (Rastello, 2010) sono le "vittime collaterali" (Bauman, 2016) dell'odierno sadico "gioco" politico ed economico tra paesi in via di sviluppo e paesi sviluppati. Le mura che delineano la frontiera della "Fortezza Europa" segnano la logica dell'inclusione e dell'esclusione di persone straniere. Marc Augè riporta come:

⁸ Per "esternalizzazione" si intende il subappalto della gestione delle frontiere a paesi terzi.

⁹ Baumann Z., "Nascono sui confini le nuove identità", in Corriere della Sera, 24/05/2009.

Bisogna ripensare oggi l'elemento della frontiera, per comprendere le contraddizioni della nostra società: una frontiera non è uno sbarramento, ma un passaggio. Segnala allo stesso tempo la presenza dell'altro e la possibilità di raggiungerlo. Molti miti in tutte le culture evidenziano i pericoli e le possibilità di questo passaggio. Molte culture hanno rappresentato in modo simbolico il limite e l'incrocio come punti dove si aprono avventure umane, dove uno va all'incontro dell'altro. Ci sono frontiere naturali, linguistiche, culturali o politiche. Le frontiere non si cancellano mai, si ridisegnano: come nel caso della conoscenza scientifica, ad esempio. La scienza è lo sforzo continuo per spostare passo passo le frontiere dell'ignoto. Un pensiero scientifico non è mai assoluto, ha sempre davanti nuove frontiere, ed è questo che lo distingue dalle ideologie e dalle cosmologie. La frontiera ha sempre un ordine temporale, ed è segno di speranza. Al giorno d'oggi esiste però un'estetica della distanza, un'estetica dominante che ci porta a non considerare tutti i punti di rottura che ci sono nel mondo reale (Augè, 2007).

In questo senso Clifford, ricordando l'assonanza dei termini in inglese *routes* (strade, rotte) e *roots* (radici), scardina i rapporti statici tra centro e periferia globali, di comunità confinata e di cultura organica, mettendo in luce la rilevanza delle esperienze di frontiera, luoghi in cui entrano in relazione culture e popoli separati.

Di fatto, la libertà di movimento è diventata una nuova e potente forma di stratificazione sociale (Allievi, 2018). Le rotte vengono poi prese a simbolo della modernità da Bauman nella sua analisi sociologica sulla liquidità delle società:

La mobilità assurge al rango più elevato tra i valori che danno prestigio e la stessa libertà di movimento [...] diventa rapidamente il principale fattore sociale di stratificazione dei nostri tempi, che possiamo definire [...] postmoderni (Bauman, 2001: 4).

La globalizzazione ha sancito il principio di libertà di movimento per le economie, la finanza, l'informazione e la comunicazione, “eppure facciamo ancora fatica ad accettare che i migranti siano il volto umano della globalizzazione che noi stessi abbiamo innescato” (Orlando e Cusumano, 2016: 26). Il criterio di esclusione diventa quindi la nascita in uno o in un altro Paese, facendo diventare il peccato originale un peccato di origine (Mauro, 2018). Il *passport index*¹⁰, sito che compara le possibilità di viaggiare dei vari passaporti del mondo, ne dimostra la spietata concretezza.

Negli ultimi anni, l'accresciuta visibilità politica del fenomeno ha portato a degli sforzi per migliorare la compatibilità e la comprensione delle varie rotte migratorie, tuttavia un quadro complessivo globale risulta estremamente difficile da delineare (Bonifazi, 1998). Tuttavia, Stephen Castles e Mark J. Miller sostengono che “sebbene ogni movimento migratorio abbia le sue

¹⁰ Per maggiori informazioni visitare il sito che presenta il *ranking* del 2019: <https://www.passportindex.org/> (ultimo accesso: 13/02/2020).

specificità storiche, è possibile generalizzare le modalità evolutive delle migrazioni, e trovare dinamiche certe all'interno del processo" (Castels e Miller, 1993:24). In questa linea di pensiero, Catherine Wihtol de Wenden divide le migrazioni internazionali in quattro flussi distinti: il primo *dal Nord al Nord*, spostamenti nella maggioranza dei casi di giovani qualificati che non cercano maggiori diritti, in quanto nei paesi di partenza e nei paesi di arrivo tendenzialmente sono garantiti gli stessi, ma sono in cerca di migliori opportunità (tendenzialmente lavorative). In questo primo caso raramente si parla di immigrazione, ma questi movimenti vengono apostrofati con la parola mobilità. Il secondo flusso, che va *dal Sud al Sud* del mondo, risulta essere composto da spostamenti più complessi e spesso non coincidenti ad un miglioramento della tutela dei diritti umani del migrante. Questi movimenti raramente vengono analizzati o considerati quando si parla di migrazioni internazionali. Un terzo fenomeno, minoritario ma in crescita, concerne gli spostamenti *dal Nord al Sud* del mondo, e anche in questo caso si usa raramente il termine immigrazione. In virtù dei passaporti forti dei paesi del Nord del mondo, questi migranti difficilmente trovano problemi all'ingresso dei paesi di destinazione e possono facilmente e ripetutamente attraversare le frontiere: ricadono in questa categoria i cooperanti, i manager, i giovani interessati e incuriositi e altri ancora. Infine, l'ultimo flusso è quello dei migranti *dal Sud al Nord* del mondo. Solitamente, quando si parla di immigrazione, si fa riferimento a questi tipo di mobilità, il più delle volte associandolo a parole come "irregolare" o "clandestino". Le persone che intraprendono questo tipo di migrazione solitamente trovano maggiori difficoltà nell'attraversamento delle frontiere, come ne dimostra il già citato *passport index*.

1.1.3 L'arrivo: accoglienza, integrazione e cittadinanza

Nell'epoca attuale, la migrazione è passata dal costituire un oggetto di ricerca marginale delle scienze sociali e umane al rappresentarne il punto focale. In particolare, ciò si è verificato nell'ambito della ricerca dei legami sociali e delle relazioni con l'alterità, dove l'altro (in questo caso appunto il migrante) con il suo arrivo e la sua permanenza, porta con sé una differenza oggettiva che include storie personali da (ri)conoscere, (ri)elaborare e approfondire, insieme alle strutture (ed etichette) politiche, sociali, religiose e mentali che ne cateterizzano la persona (Sayad, 2002). Come si è analizzato nel paragrafo precedente, alle porte del Paese d'arrivo, il migrante dovrà affrontare l'"accettazione ai confini", riguardante gli aspetti formali e istituzionali del suo ingresso. Una volta entrato, poi, dovrà confrontarsi con l'"accettazione interna", cioè sondare il

sentimento locale rispetto alla sua presenza, vagliando quello che si può definire come approvazione o riconoscimento sociale (Ambrosini, 2014). Il riconoscimento e l'accettazione, categorie riconducibili all'aspetto della visibilità sociale, rappresentano due variabili essenziali e determinanti nel percorso d'integrazione di persone straniere all'interno del Paese di accoglienza. Come sottolinea Andrea Brighenti "guardare qualcuno che a sua volta ti guarda è, in un certo senso, l'inizio di ogni società" (Brighenti, 2010).

Maurizio Ambrosini incrocia queste due dimensioni, l'accettazione e il riconoscimento, e individua quattro situazioni ideal-tipo nel rapporto tra autoctoni e stranieri: l'esclusione, la stigmatizzazione, la tolleranza, e l'integrazione (Ambrosini, 2014: 39-43). L'esclusione si ha quando l'assenza di autorizzazione legale si unisce con la mancanza di riconoscimento sociale. In questo caso si producono situazioni di marcata ostilità nei confronti di persone straniere, etichettate spesso come "clandestini". Si possono individuare cinque tipi di pratiche di esclusione: *in primis* quella civile, legata all'iscrizione anagrafica e ai successivi diritti ad essa legati; una seconda sociale, la quale vieta l'accesso delle persone straniere a determinati benefici (come ad esempio contributi statali/locali per spese mediche o scolastiche); una terza culturale, come può essere il divieto di aprire nuovi luoghi di culto; una quarta securitaria, pratica che si attua con, ad esempio, l'irrigidimento dei controlli alla frontiera e con la lotta all'immigrazione irregolare, come avvenuto negli ultimi anni in Italia (si rimanda al terzo capitolo); e infine un'ultima economica, relativa ai tentativi di ostacolare le attività economiche delle persone straniere (Ambrosini, 2012: 28). La stigmatizzazione avviene quando il migrante, pur avendo una autorizzazione legale e formale al soggiorno, riceve un rifiuto sostanziale da parte degli autoctoni. Il caso più eclatante si ha rispetto alle minoranze "socialmente sgradite", come ad esempio i rom e i sinti. Queste minoranze vengono spesso percepite come estranee e pericolose, anche quando in possesso di un regolare permesso di soggiorno. Il caso opposto, la tolleranza, si verifica quando, pur non essendoci un'autorizzazione formale, si ha comunque un certo grado di diffuso riconoscimento sociale. Esempio più volte rimarcato da Maurizio Ambrosini è quello del lavoro sommerso e invisibile delle donne immigrate che lavorano come badanti o domestiche. Più in generale, entrano in questa categoria tutti gli immigranti irregolari considerati "meritevoli" (Chauvin e Garcés Mascareñas, 2014), che legittimano la loro presenza tramite i servizi e i lavori offerti, tendenzialmente non professionali o professionalizzanti, a bassa tutela dei diritti umani. Questi impieghi vengono spesso definiti i "lavori dalle tre D"¹¹:

¹¹ *Dirty, dangerous, demanding*: sporchi, pericolosi e gravosi. Sono le caratteristiche che tendenzialmente vengono assegnate alla manodopera migrante (Abella, Park e Bohning, 1995). In Italia possono essere parafrasati come i "lavori delle cinque P": pesanti, pericolosi, precari, poco pagati e penalizzati socialmente (Ambrosini, 2011).

dirty, dangerous, demanding. Si va a creare così un corto circuito, un paradosso, dove i migranti sono “richiesti ma non benvenuti” (Zolberg, 1997:143), dove “l’economia li vuole, la società no” (Bolaffi, 2001: 61). Infine, l’integrazione si ha quando il riconoscimento sociale si combina con l’autorizzazione formale. Tuttavia, anche la parola *integrazione* risulta essere teoricamente poco chiara e talvolta utilizzata con accezioni diverse se non contrastanti. In ambito accademico, questo termine è andato ad affermarsi come concetto-ponte tra il livello degli studi dei flussi migratori da un lato e quello delle politiche pubbliche indirizzate al fenomeno dall’altro (Boccagni e Pollini, 2012). L’integrazione è un processo con molteplici tasselli e aspetti che viaggiano a differenti velocità, non in maniera lineare o progressiva (Campomori, 2008; Ambrosini, 2014). Tante sono le teorie sociologiche che hanno cercato di spiegare l’integrazione di migranti all’interno della società di arrivo: dall’assimilazionismo (Park e Burgess, 1924) al modello multiculturale (cfr. Colombo, 2002), dalla prospettiva interculturale (cfr. Benhabib, 2002) al modello funzionalista (cfr. Bramanti, 2011), fino ad arrivare ai nuovi approcci, come ad esempio la prospettiva transnazionale, che propone i flussi migratori come esperienze di globalizzazione dal basso (cfr. Ambrosini, 2008; Boccagni, 2009). Non esiste, quindi, una definizione universalmente accettata di integrazione. Nel 2011, l’Agenda Europea per l’Integrazione dei cittadini terzi, definisce integrazione il “processo evolutivo dinamico e bilaterale di adeguamento reciproco”. Laura Zanfrini sottolinea come le categorie e tipologie con le quali i Paesi d’arrivo organizzano i flussi migratori e li definiscono amministrativamente, più che riflettere la natura obiettiva del fenomeno, rispecchiano gli interessi e le aspettative della società di destinazione (Zanfrini, 2016: 10). Vincenzo Carbone, Enrico Gargiulo e Maurizia Russo Spena riportano spunti interessanti successivi ad una profonda analisi del concetto di *civic integration*, richiamando “un immaginario incentrato sui valori e sulle norme costituzionali più che sulla cultura e sui suoi contenuti”(Carbone et. al., 2018:15). Gli autori propongono la *civic integration* come modello nazionale di integrazione, che ha sostituito i precedenti, favorendo la convergenza delle diverse esperienze, attraverso una comune visione neo-assimilazionista.

Le politiche d’integrazione possono essere *indirette* o *dirette* (Hammar, 1984). Per politiche indirette, o politiche di diritto comune, si intende quelle politiche, che pur non rivolgendosi specificatamente alle persone straniere, li includono all’interno di un più ampio concetto di comunità. Le politiche dirette, invece, si rivolgono nello specifico agli immigrati e possono comprendere misure che ne agevolino l’inserimento all’interno del Paese di arrivo, come ad esempio corsi linguistici e mediazione culturale. In questa categoria ricadono tutte quelle politiche che si occupano dell’accoglienza di persone straniere che entrano in un Paese per fare richiesta di asilo. L’Italia, Paese di frontiera, è in prima linea per i salvataggi in mare, ma in posizioni deficitarie

per quanto riguarda la successiva accoglienza e integrazione dei migranti dopo il salvataggio (Ambrosini, 2014: 62). I progetti di accoglienza e i percorsi d'integrazione, offerti specificatamente alla categoria dei richiedenti asilo e migranti forzati, rendono la loro esperienza migratoria peculiare rispetto ad altri tipi di immigrati. Maurizio Ambrosini individua quattro diverse modalità per fronteggiare la questione accoglienza-integrazione di questo tipo di migrazione: la *chiusura senza alternative*, cioè politiche che non prevedono né l'integrazione né l'accoglienza di persone straniere che vogliono richiedere l'asilo e, anzi, cercano di bloccare i flussi; l'*accoglienza senza integrazione*, cioè politiche che prevedono un'ospitalità iniziale, composta da soluzioni temporanee, di servizi primari, ma non proiettate sul lungo periodo; una terza possibilità è l'*integrazione senza accoglienza*, in paesi dove anche se inizialmente non è previsto un sistema di accoglienza strutturato poi, in maniera spontanea, si avvia comunque un processo di integrazione all'interno del Paese di arrivo. Fino al 2002, data dell'istituzione del Sistema d'accoglienza SPRAR, l'Italia ricadeva in quest'ultima categoria. Infine, dal 2002 fino al giorno d'oggi, il sistema italiano si può definire una *saldatura tra accoglienza umanitaria e percorsi d'integrazione*. Questo è uno scenario che lascia ampio spazio di manovra alle persone e gli enti del terzo settore coinvolti, i quali liberamente possono posizionarsi sulla linea del *continuum* che da un lato vede una "protezione passivizzante" e una "pseudo-tolleranza neghittosa", e dall'altro introduce percorsi individuali e personalizzati di integrazione sul territorio, proponendo un'immagine della diversità come positiva e arricchente (Ambrosini, 2011: 298-299).

Inoltre, nei paesi di destinazione, la prospettiva sociologica è andata ad arricchire il dibattito sul tema dell'identità, connettendolo alla questione della cittadinanza. Come suggerisce Mauro Van Aken:

I rifugiati parlano a noi e di noi: il loro *status* legale infatti dipende dalle nostre categorie, dalle nostre forme di riconoscimento, dai nostri modelli di ospitalità. Riconoscere 'loro', che arrivano per diverse fughe da molteplici continenti, è allo stesso tempo un ridefinire 'noi' come comunità nazionale di fronte al globale e alle sue dinamiche locali (Van Aken, 2008:13).

Sayad sottolinea come "pensare all'immigrazione significa pensare lo Stato ed è lo Stato che pensa se stesso pensando l'immigrazione" (Sayad, 1996: 10). Il tema della cittadinanza e del riconoscimento dell'altro risulta cruciale in un Paese come l'Italia, dove lo *ius sanguinis* (diritto di sangue rappresentante la comunità dei discendenti) prevale sullo *ius soli* (diritto di suolo rappresentate la comunità territoriale), come criterio per il riconoscimento dei diritti di cittadinanza.

Lo *ius sanguinis* conduce ad un'idea di Nazione come entità ontologicamente omogenea, penalizzando il carattere pluralistico delle società (Carbone *at. al.*, 2018). Benhabib sottolinea come, nelle contemporaneità, l'*ethos*, ossia l'accezione di Nazione unita da vecchi vincoli ancestrali, non corrisponde più al *demos*, ossi ai cittadini (Benhabib, 2006). Il dibattito intreccia aspetti giuridici con questioni culturali, sociali e identitarie (Zanfrini, 2016; Zincone, 2006). Come nota Bosniak (2008), se si ricollega la cittadinanza a concetti di inclusione sociale e appartenenza democratica, questa diventa un concetto escludente, poiché iscrivendo al suo interno una comunità circoscritta, va a definirsi esclusivamente come problema di confini (Cella, 2006). La cittadinanza è la linea di confine e di separazione tra chi sta “dentro” (cittadini) e chi sta “fuori” (stranieri) (Mezzandra, 2001). Come sostiene Michel Foucault, una “concezione binaria della società” (Foucault, 1997:49), Noi-Loro, *established-outsiders*, dove il meccanismo di esclusione risulta essere strutturale tanto nella società, quanto nel concetto stesso di cittadinanza (Elias e Scotson, 2008).

Per descrivere la condizione dei migranti irregolari all'interno dei confini dello Stato nazione, Alessandro Dal Lago parla di “non-persone”, poiché prive di ogni forma di riconoscimento politico e sociale (Dal Lago, 1999). Ragionare socialmente e politicamente sul concetto di inclusione-esclusione comporta anche la lettura delle migrazioni contemporanee attraverso la lente della cittadinanza (Mezzadra, 2001). Gli immigrati pongono sotto tensione il rapporto tra cittadinanza e appartenenza nazionale, risolvendo quel difficile equilibrio tra universalismo dei diritti e particolarismo dell'appartenenza nazionale. Il permesso di soggiorno il più delle volte corrisponde al “diritto ad avere diritti” (Arendt, 1996), che, al giorno d'oggi, troppo spesso viene percepito come concessione, se non privilegio. Mouffe propone un nuovo concetto di appartenenza, non più inteso solamente come “*status legale*” escludente, ma come “forma di identificazione, (come) un tipo di identità politica: qualcosa che deve essere costruito e non di empiricamente dato” (Mouffe, 1992: 231). Partendo dall'idea che il concetto di popolo è un concetto dinamico, l'*ethos* e il *demos* devono essere continuamente mescolati, (ri)discussi e messi sotto esame (Ambrosini, 2014). In questo senso, Erri de Luca attribuisce all'Italia una caratteristica vantaggiosa, poiché considera la penisola italiana come “una superficie porosa, ci si può trovare per caso gente che fa un poco di posto, più spesso che respinge. E' porosa l'Italia, perché alla lunga assorbe”¹². Partendo da questa positiva porosità della società e del territorio italiano, nel quarto capitolo si analizzerà il sistema di accoglienza, cercando di riflettere sul come le politiche nazionali e locali si siano impegnate per

¹² Erri de Luca, presentazione a “Radici in cerca di terra”, in Ambrosini M. (2010). *Richiesti e respinti. L'immigrazione in Italia, come e perché*. Milano, il Saggiatore, p. 52.

“fare un po’ di posto” ai migranti che arrivano sulle coste italiane per richiedere protezione internazionale.

Negli ultimi anni, questa porosità è stata analizzata attraverso studi etnografici e ricerche qualitative sul sistema di accoglienza italiano provenienti da varie discipline delle scienze sociali. Come si è precedente accennato, queste ricerche sono portate avanti da giovani ricercatrici e ricercatori spesso inseriti e operativamente coinvolti all’interno del sistema di accoglienza: ricoprono quindi molteplici ruoli, da ricercatori ad operatori, da coordinatori ad attivisti. Ponendosi in prospettiva critica, spinti dall’insoddisfazione della formazione ricevuta o dai limiti, e spesso iper-teorici, studi in materia, hanno sviluppato riflessioni partendo dalla loro personale esperienza sul campo e da ciò che osservavano. Mentre alcune ricerche si sono focalizzate sulla condizione del richiedente asilo e del rifugiato all’interno del sistema di accoglienza (Vacchiano 2005, 2011; Van Aken 2008; Marchetti 2014a; Fontanari 2017, 2018; Ioriatti 2018), altri studi hanno contribuito a sottolineare le “zone grigie” (Pendezzini 2013), e le contraddizioni intrinseche nelle politiche di asilo e di accoglienza (Sorgoni 2011a; Marchetti 2014b), sollevando riflessioni sulle pratiche istituzionali e le narrazioni che quotidianamente si utilizzano all’interno di questo dispositivo (Beneduce 2007, 2008; Sorgono 2011d, 2013; Mencacci, 2013; Pinelli 2013a). Su questo versante, l’analisi delle procedure e dei processi che portano al riconoscimento dei vari *status* legali è ampiamente presente in ricerche di natura legale portate avanti dall’Associazione per gli Studi Giuridici sull’Immigrazione (ASGI) - in particolare sulla pericolosità delle stereotipizzazioni all’interno dei colloqui in Tribunale per il riconoscimento della protezione internazionale (Carnassale e Spada, 2019).

Attraverso confronti interdisciplinari, molti studiosi si sono interrogati sul ruolo, possibile o meno, delle discipline umanistiche nei contesti odierni che gestiscono l’accoglienza di richiedenti asilo e dei rifugiati: ai fini di questa ricerca sono state rilevanti sia le riflessioni di natura antropologica (Pendezzini 2013; SIAA 2017; Vianelli 2014; Biffi, 2017) che quelle di natura sociologica (Marchetti 2013; Pinelli 2013a, 2013b; Marchetti e Pinelli 2017); infine quelle provenienti dalle scienze dell’educazione interculturale (Riccio e Tarabusi 2018). Altre etnografie mettono in luce la varietà e complessità dell’arcipelago del sistema di accoglienza nel territorio nazionale e si concentrano sulle molteplici “declinazioni locali” dell’accoglienza, sia tramite *report* periodici svolti da associazioni non governative - come l’associazione NAGA a Milano, il Centro Astalli, l’associazione Carta di Roma e così via - sia da enti governativi - come per esempio il Ministro degli Interni - che producendo spesso una mole enorme di dati e tabelle quantitativamente rilevanti,

a volte, orientano in maniera semplicistica l'interpretazione dei dati demografici privi di contestualizzazione e di analisi qualitativa della complessità. Per bilanciare questi dati altri ricercatori hanno cercato di dare voce alle singole soggettività di richiedenti asilo e rifugiati (Vacchiano 2005; Pinelli 2008, 2011, 2013a; Pinelli e Ciabbari, 2015). Seguendo la stessa linea di analisi, alcune ricerche cercano di gettare luce sull'*agency* dei soggetti migranti, sulle loro testimonianze, sulle esperienze di lotta e di resistenza, cercando di valorizzare le loro scelte individuali e soggettive (Firouzi Tabar 2019; Sanò, 2019), contro i processi di spersonalizzazione e infantilizzazione, pratiche ambigue e di contenimento che spesso caratterizzano il sistema di accoglienza (Fabini, Tabar & Vianello 2019). Partendo da esperienze etnograficamente "dense" (Geertz 1973), alcune ricerche prendono in esame l'inevitabile squilibrio di potere nella relazione tra operatori di accoglienza e richiedenti asilo (Manocchi 2012; Barraco XX), analizzando le potenzialità e le frustrazioni di questo rapporto (Vianelli, 2014), le pratiche di burocratica violenza (Vacchiano 2005) e le inevitabili conseguenze all'interno delle mansioni quotidiane con gli utenti (Marchetti 2008; Tarsia 2009, 2010; Salinaro 2018), con la costante sensazione che "il lavoro sia sistematicamente organizzato per andare incontro al fallimento" (Urru, 2011, p. 82). Altre ricerche hanno voluto concentrarsi sull'analisi delle politiche di ricezione e di integrazione (Barberis e Boccagni 2017; Campomori 2008, 206, 2018; Ambrosini 2012, 2014, 2017), intersecandola con temi come quello della vulnerabilità (Pinelli 2008, 2010), nonché con aspetti più specifici delle località italiane - spesso isolate e remote - in cui vengono inseriti (Membretti e Galera, 2017).

Occorre, quindi, sottolineare che questa ricerca si pone in continuità con le riflessioni di questi studiosi e ricercatori che hanno di recente fornito riflessioni profonde, criticità e spunti stimolanti sulle proprie esperienze lavorative e di ricerca in diversi fasi e ambiti progettuali del sistema d'asilo e di accoglienza. In questa ricerca, si è cercato di guardare l'operatore d'accoglienza attraverso una diversa lente analitica, cercando di evidenziare sia gli aspetti critici, ma soprattutto riportare l'essenzialità di questa figura come trainante di cambiamenti sociali.

1.2 Lessico dell'accoglienza

Per parlare di accoglienza bisogna innanzitutto definire chi siano le persone a cui si può/deve fare accoglienza. In questa breve carrellata terminologica, si tenta di dare una definizione alle varie etichette che vengono attribuite alle persone all'interno del progetto di accoglienza e di proporre un quadro informativo rispetto ai vari percorsi di accoglienza e integrazione presenti in Italia.

All'interno del sistema di accoglienza c'è chi definisce e chi viene definito: il migrante viene definito da tutti (Sayad, 1999). All'interno del progetto di accoglienza troviamo diverse definizioni e differenti categorie: profugo, irregolare, richiedente asilo, clandestino, rifugiato, titolare di protezione sussidiaria e così via. Questi termini difficilmente tengono conto e riconoscono le peculiarità biografiche di ciascun migrante. In *farsi*, lingua parlata in Pakistan, "migrante" si traduce con la parola *PanahJou* che letteralmente significa "persona alla ricerca di abbracci". Ogni definizione utilizzata rievoca, quindi, nella mente delle persone scenari diversi e specifici. Dalle interviste svolte si è rilevato come la domanda più frequente posta dagli operatori di accoglienza ai beneficiari dei progetti sia "tu cosa sei?", che corrisponde al seguente quesito: "qual è la tua situazione legale sul territorio italiano? Quale tipo di documenti hai?". Ogni passaggio all'interno del progetto di accoglienza corrisponde ad una definizione giuridica, che al contempo porta con sé una situazione esistenziale dello stesso migrante (Biffi, 2018). Rispondendo alla domanda "tu cosa sei?" il migrante risponde anche alla domanda "io chi sono?". La migrazione comporta sempre un processo di costruzione di una (nuova) identità (Sayad, 1999). Si cerca qui di seguito di dare ordine alle categorie e definizioni più utilizzate all'interno del sistema di accoglienza in Italia e (ri)dare un significato alle parole spesso utilizzate in modo improprio, mantenendo, però, come precedentemente analizzato, la consapevolezza che nella realtà queste etichette si intreccia, sconfinano l'una nell'altra e sono difficilmente scindibili. Di seguito si prenderanno in considerazione solo quelle etichette utili al fine di questo elaborato. Le definizioni che seguiranno perseguono lo scopo di evidenziare la difficoltà di separare e categorizzare le persone in base a schemi così rigidi e così asettici, quando invece la realtà si presenta molto più ibrida e mutevole.

1.2.1 Le definizioni giuridiche dell'accoglienza

Migrante

A livello internazionale, il termine “migrante” non è definito nemmeno giuridicamente in maniera uniforme. Viene spesso usato come termine “ombrello” che include tutti i vari tipi di migrazioni. L’*International Organization of Migration* (IOM) definisce il migrante come qualsiasi persona che si muove o si è mossa attraverso un confine internazionale o all’interno di uno Stato, lontano dal suo luogo di residenza abituale, indipendentemente dalla volontarietà o involontarietà del movimento, dalle sue cause, dalla durata del soggiorno o dallo *status* giuridico della persona. Le migrazioni avvengono in spazi sociali e politici convenzionalmente definiti, attraverso confini storicamente disegnati. Si può osservare come questa generica definizione includa sia i migranti transnazionali, sia quelli interni. Inoltre, non tenendo conto dello *status* giuridico, include sia immigrati che emigrati, senza apportare nessun tipo di giudizio peggiorativo o migliorativo alla decisione di migrare. Come si è analizzato nella revisione della letteratura nel capitolo precedente, i migranti possono diventare immigrati, emigrati, richiedenti asilo, irregolari, clandestini, a seconda del luogo da cui provengono e del posto in cui sono diretti.

Immigrato

Il concetto di immigrato, così come viene proposto dall’ONU, corrisponde a quello di:

una persona che si è spostata in un Paese diverso da quello di residenza abituale e che vive in quel Paese da più di un anno.

Come sottolinea Maurizio Ambrosini, la definizione comprende tre elementi essenziali: la mobilità spaziale; l’attraversamento di un confine; e la permanenza prolungata nel Paese di arrivo (Ambrosini, 2017: 11). Come il termine migrante, il termine immigrato è un termine molto ampio che racchiude al suo interno diverse tipologie di popolazioni o individui in movimento, ad esempio immigrati per lavoro (stagionali o a contratto), immigrati qualificati, ricongiungenti familiari, studenti, migrazioni forzate (richiedenti asilo e rifugiati). In Italia, le crescenti difficoltà nel richiedere un visto per motivi lavorativi¹³, hanno indotto un aumento delle richieste di protezione internazionale ed un sovraccarico del canale dell’asilo, producendo dei flussi misti e di incerta collocazione, tra migrazioni volontarie e forzate (Ambrosini, 2017: 17-18).

¹³ La legge Bossi-Fini del 2002 ha eliminato il permesso di soggiorno per “ricerca lavoro” e dal 2009 in poi sono drasticamente diminuiti i permessi di lavoro concessi attraverso i decreti flussi. I decreti flussi (o decreto di programmazione transitoria dei flussi d’ingresso dei lavoratori non comunitari per lavoro stagionale nel territorio dello Stato) sono atti amministrativi con i quali il Governo stabilisce ogni anno quanti cittadini stranieri non comunitari possono entrare in Italia per motivi di lavoro.

Richiedente asilo

Il richiedente asilo è una persona che, in maniera volontaria o obbligata, decide di fuggire dal proprio Paese e di chiedere protezione ad un altro Stato. Anche se è arrivato in maniera irregolare o senza documenti, il richiedente ha diritto di soggiornare regolarmente in Italia fino a quando non avrà una risposta definitiva alla sua richiesta di protezione. In Italia, lo *status* precario del “richiedente asilo” può perdurare per anni, fin tanto che la persona non riceverà una risposta definitiva nell’ultimo grado di giudizio, la Cassazione. Questa situazione di “limbo” giuridico, spesso si ripercuote prepotentemente sulla situazione esistenziale delle persone, causando incertezza e instabilità, dovuta anche alla possibilità di subire un rimpatrio nell’eventualità di un diniego.

Rifugiato

Secondo l’Articolo 1A Convenzione di Ginevra del 28 luglio 1951, il rifugiato è colui che:

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; oppure che, non avendo cittadinanza e trovandosi fuori del Paese in cui aveva residenza abituale a seguito di tali avvenimenti, non può o non vuole tornarvi per il timore di cui sopra.

Ad oggi, quindi, gli elementi essenziali per il riconoscimento dello *status* di rifugiato, sono i seguenti: il timore fondato; la persecuzione; l’impossibilità e/o la non volontà di potersi avvalere della protezione del proprio Paese di cittadinanza e/o di residenza; infine il trovarsi fuori dal Paese di cittadinanza o di residenza abituale (ASGI, 2013b). Chi ottiene lo status di rifugiato avrà un permesso di soggiorno della durata di cinque anni che potrà poi rinnovare. Inoltre, chi ottiene questo tipo di protezione avrà i tempi dimezzati per l’ottenimento della cittadinanza italiana, potrà quindi fare richiesta solo dopo cinque anni di residenza sul territorio nazionale anziché dieci. Il permesso per asilo politico dà diritto: allo svolgimento di un’attività lavorativa, sia essa subordinata, autonoma o di pubblico impiego; all’accesso al servizio sanitario nazionale e alle prestazioni assistenziali dell’Inps; e infine a diritto allo studio.

Ogni convenzione internazionale è figlia del periodo storico in cui viene adottata. Anche questa categoria internazionale si è quindi evoluta e modificata nel tempo. Di fatto, nel 1951 la

Convenzione di Ginevra ha posto delle limitazioni sia temporali sia geografiche alla definizione di chi era (e di chi non era) in diritto di ottenere uno *status* di rifugiato: *in primis*, ha delimitato il giudizio a fatti anteriori al primo gennaio 1951, focalizzandosi quindi su eventi inerenti alla Seconda Guerra Mondiale; in secondo luogo, ha concesso la possibilità di decidere se limitare la valutazione a fatti avvenuti solo su territorio europeo o anche altrove, opzione che ciascuno degli stati contraenti poteva scegliere al momento della firma, della ratifica o dell'adesione alla Convenzione (ASGI, 2013b). La Convenzione di Ginevra è nata da un sentimento condiviso nel mondo occidentale, teso a riparare in minima parte gli avvenimenti e i grandi spostamenti di persone che erano avvenuti durante il periodo bellico. Si può affermare che anche se il concetto di "asilo" presenta antiche origini, tali da aver accompagnato tutta la storia dal genere umano, è la Convenzione di Ginevra che dona a tale nozione una dimensione giuridico-legale. Ricollegata ad immaginari occidentali oramai datati e a migrazioni del passato, nasce la necessità di problematizzare la stessa definizione di rifugiato, la quale appare oggi anacronistica, in particolare alla luce delle attuali contingenze migratorie globali, come ad esempio le situazioni ibride e le migrazioni ambientali.

Ne 1967, con il Protocollo di New York, la riserva temporale viene eliminata e gli stati contraenti si impegnano al rispetto degli obblighi della Convenzione anche per eventi post-1951. La limitazione geografica è ancora in vigore sebbene un numero limitato di stati la applichi, tra cui Turchia, Brasile e Paraguay. In Italia la limitazione geografica è stata eliminata nel 1990 con la legge Martelli.

L'Articolo 33 della Convenzione di Ginevra impone il divieto di respingimento (obbligo di *non-refoulement*) del richiedente verso i luoghi in cui la sua libertà o la sua vita sarebbero minacciate. La Convenzione, però, applicandosi solo nel caso in cui il richiedente si trovi già all'esterno del Paese di cittadinanza o di residenza abituale, non prevede alcuna norma di carattere procedurale circa l'ammissione al territorio dove si vuole fare domanda di asilo, e non indica alcuna norma rispetto alle procedure amministrative per l'esame della domanda. Ogni Stato può decidere discrezionalmente e arbitrariamente come applicare tali misure.

Titolare di protezione sussidiaria

La protezione sussidiaria e lo *status* di rifugiato formano insieme la nozione di protezione internazionale, e sono racchiuse nella direttiva 2011/95 dell'Unione Europea. La protezione

sussidiaria viene rilasciata qualora il richiedente asilo non riesca a dimostrare una persecuzione personale e non ricada quindi nella stringente definizione dello *status* di rifugiato precedentemente descritta. In particolare questo tipo di protezione viene rilasciata qualora si ritenga che la persona rischi di subire gravi danni, come ad esempio minaccia alla propria incolumità a causa di guerre, tortura, o condanna a morte, qualora tornasse a vivere nel proprio Paese di residenza o di origine. Il permesso per protezione sussidiaria ha durata cinque anni ed è anch'esso rinnovabile previa verifica dell'attualità delle cause che ne hanno consentito l'ottenimento.

Titolare di Protezione umanitaria (ora “casi speciali”)

Il permesso di soggiorno per motivi umanitari veniva rilasciato quando non sussistevano i requisiti per i due tipi di protezione internazionale sopra descritti. Si aveva diritto a tale permesso quando esistevano seri motivi, in particolare di carattere umanitario o risultanti da obblighi costituzionali, quali ad esempio il rischio di trovarsi in situazioni di grave violenza o instabilità politica, per motivi di salute o di età, o a causa di carestie o altri disastri ambientali. La durata era variabile anche se la prassi era una concessione per due anni rinnovabili. Come spiega Stefano Catone, questo tipo di protezione era stato introdotto per adempiere agli obblighi costituzionali derivanti dall'articolo 10¹⁴, che nel comma 3 riconosce il diritto d'asilo per “lo straniero al quale sia impedito l'effettivo esercizio delle libertà democratiche”; ai diritti conseguenti all'articolo 19¹⁵ del Testo Unico sull'Immigrazione che prevede il divieto di espellere cittadini stranieri se l'espulsione prevede il rischio di andare incontro a persecuzioni nel loro Paese; e infine per dare piena attuazione all'articolo 33¹⁶ della Convenzione di Ginevra, che rafforza il divieto di respingere o espellere “in qualsiasi modo, un rifugiato verso i confini di territori in cui la sua vita o la sua libertà sarebbero minacciate”.

¹⁴ Disponibile al sito: http://www.senato.it/1025?sezione=118&articolo_numero_articolo=10 (ultimo accesso: 13/02/2020).

¹⁵ Disponibile al sito: https://www.gazzettaufficiale.it/atto/serie_generale/caricaArticolo?art.progressivo=0&art.idArticolo=3&art.versione=1&art.codiceRedazionale=17G00126&art.dataPubblicazioneGazzetta=2017-07-18&art.idGruppo=0&art.idSottoArticolo1=10&art.idSottoArticolo=1&art.flagTipoArticolo=0 (ultimo accesso: 13/02/2020).

¹⁶ Disponibile al sito: <https://conventiondegeneve.refugies.u-bordeaux.fr/commentaires/article-33/> (ultimo accesso: 13/02/2020).

L'istituto della protezione per motivi umanitari ha avuto vita breve: nato in Italia nel 1998 per sopperire a carenze dettate da obblighi costituzionali e internazionali, nell'ottobre 2018 è stato abrogato dal Decreto Immigrazione e Sicurezza, cosiddetto "Decreto Salvini", convertito con modificazioni dalla legge n. 132¹⁷. Con l'entrata in vigore di tale decreto, il permesso di soggiorno per motivi umanitari non potrà più essere concesso a chi ha presentato domanda di asilo dopo il 5 ottobre 2018. Questo tipo di protezione è stato sostituito con un permesso di soggiorno per "casi speciali", cioè per alcune categorie di persone: chi ha bisogno di cure mediche; chi ha subito violenza domestica o sfruttamento lavorativo; chi proviene da paesi in situazioni di "contingente ed eccezionale calamità"; e infine chi ha dimostrato "atti di particolare valore civile". Il permesso per "casi speciali" non è esaustivo nei confronti dell'ex-protezione umanitaria (ASGI, 2018b), poiché racchiude in sé una casistica più ristretta e specifica rispetto a quella della protezione umanitaria. Inoltre, per molti di questi casi, non è previsto la conversione in permesso per lavoro, condannando di fatto ad una situazione di irregolarità le persone con questo tipo di permesso in scadenza. Il Consiglio Italiano per i Rifugiati (Cir) spiga come l'eliminazione del permesso per motivi umanitari comporti quindi una violazione dei diritti garantiti dalla Costituzione italiana e dai trattati internazionali.

1.2.2 I sistemi e le strutture dell'accoglienza

Al momento della stesura di questa tesi, il sistema di accoglienza italiano sta vivendo un periodo di grande cambiamento. I termini presentati rappresentano uno spaccato del sistema di accoglienza nel periodo della ricerca svolta sul campo. Questa terminologia risulta utile per un primo approccio al complesso mondo dell'accoglienza, in quanto il sistema in Italia si presenta come frammentato in diverse strutture. Considerando che la pagina del Ministro dell'Interno dedicata ai vari centri per l'immigrazione non viene aggiornata dal 28 luglio 2015¹⁸, trovare informazioni chiare e ufficiali rispetto alle varie strutture e ai numeri dell'accoglienza è molto complicato. Qui di seguito si cercherà di fare chiarezza, segnalando però come la normativa scritta e l'applicazione reale della stessa risultino poi spesso divergere.

¹⁷ Disponibile al sito: <http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legge:2018-10-04:113!vig> (ultimo accesso: 10/02/2020).

¹⁸ Il link della pagina in questione: <http://www.interno.gov.it/it/temi/immigrazione-e-asilo/sistema-accoglienza-sul-territorio/centri-limmigrazione> (ultimo accesso: 10/02/2020).

La direttiva europea sulle condizioni di accoglienza (n.2013/33/UE), entrata in vigore in Italia nel 2015 con il decreto n.142, non solo ha cercato di mettere ordine al *caos* normativo e strutturale del sistema di accoglienza italiano, razionalizzandolo e articolandolo in fasi (*hotspot*; *hub*; Cas, SPRAR), ma ha anche esplicitamente dichiarato che il sistema SPRAR (ora SIPROIMI) dovesse costituire il sistema unico di accoglienza in Italia. Purtroppo però il numero insufficiente di strutture in SPRAR, dovuto alla partecipazione unicamente su base volontaria dei Comuni italiani al sistema, ha fatto sì che si mantenesse il precedente sistema binario in CAS (ex Cara) e SPRAR. Tenendo in mente questa divisione delle strutture del sistema di accoglienza, nel quarto capitolo si riporterà poi un'analisi più dettagliata della razionalizzazione e frammentazione operata dalla Provincia trentina, cercando di mettere a fuoco le peculiarità del caso studio.

Di seguito si darà una spiegazione degli acronimi dell'accoglienza e delle loro maggiori differenze, in modo da tenerle come linee guida rispetto alla lettura della ricerca svolta. Si spiegherà brevemente anche lo stravolgimento del sistema avvenuto negli ultimi mesi, nonché la portata di tale cambiamento.

Hotspot

Fino a settembre 2018, il sistema d'asilo in Italia prevedeva un'accoglienza divisa in tre fasi/passaggi: pronta, prima e seconda accoglienza (come previsto appunto dal decreto legislativo 142/2015 che formava le direttive europee sulle condizioni di accoglienza). La pronta accoglienza si svolge negli *hotspot* - parola che letteralmente significa "punto caldo" o "punto di crisi" - centri governativi nelle aree più soggette ad arrivi di migranti, e in particolare in Sud Italia, a Lampedusa, Pozzallo, Trapani e Taranto. Come sottolinea Francesco Ferri, l'approccio *hotspot* ha ridisegnato le politiche migratorie europee (Ferri, 2019). Questo approccio può essere considerato come uno dei pochi elementi di continuità tra il pre- e il post- "decreto Salvini" e rappresenta un meccanismo di sostegno alle autorità degli Stati di frontiera da parte delle Agenzie dell'Unione Europea, in particolare dall'Agenzia europea della guardia di frontiera e costiera (Frontex), dall'Agenzia di cooperazione di polizia dell'UE (Europol), dall'Ufficio europeo di sostegno per l'asilo (EASO) e dall'Agenzia per la cooperazione giudiziaria dell'UE (Eurojust). Gli *hotspot* sono luoghi in cui si svolgono le operazioni di soccorso, di prima assistenza sanitaria, di foto-segnalamento, di pre-identificazione e quindi di informazione sui procedimenti nazionali d'asilo. Oltre a queste procedure, gli *hotspot* dovrebbero consentire ai meccanismi di *relocation* e *resettlement*, previsti

dalla Convenzione di Dublino, di avvenire in maniera più fluida e rapida. Gli *hotspot* nascono per “differenziare” i “veri” richiedenti asilo da coloro che entrano illegalmente per motivi economici. Questi dispositivi hanno regimi di visibilità disomogenei, diventando quindi spazi fisici dotati di specifiche caratteristiche, dove pratiche amministrative e poliziesche, non troppo esplicite o delineate, aiutano l’attribuzione di etichette di *status* giuridici, e, di conseguenza, di diritti e doveri, ai cittadini stranieri arrivati nel territorio italiano. A causa dell’assenza di una normativa organica, gli *hotspot* diventano un primissimo filtro discrezionale ed informale che finisce per avere una preponderante incidenza sulla libertà dei migranti arrivati. Questa fase dovrebbe durare massimo 48 ore, per poi procedere con il trasferimento dei migranti in *hub* regionali o interregionali, in caso fossero richiedenti asilo, o in Cpr, nel caso fossero migranti irregolari.

Hub

L’accoglienza, quindi, inizia concretamente negli *hub* regionali o interregionali, strutture provvisorie che servono per il successivo smistamento dei richiedenti asilo in strutture di seconda accoglienza. Questa fase dovrebbe durare solamente il tempo necessario per individuare una soluzione più a lungo termine in strutture CAS (accoglienza straordinaria) o SPRAR (accoglienza ordinaria).

Cpr

I Centri di Permanenza Temporanea (Cpt) sono stati istituiti nel 1998 con la legge sull’immigrazione Turco-Napolitano. Sono stati poi denominati Centri di identificazione ed espulsione (Cie) dalla legge Bossi Fini del 2002, e infine rinominati Centri di Permanenza per i Rimpatri (Cpr) dalla legge Minniti-Orlando del 2017. I Cpr sono strutture detentive, e non di accoglienza, dove i cittadini stranieri, senza regolare titolo di soggiorno, vengono trattenuti in attesa di essere rimpatriati. Dall’entrata in vigore della nuova normativa in materia di accoglienza e di asilo, sono stati stanziati più fondi per i rimpatri, passando dai 500 mila euro del 2018 al milione e mezzo del 2019 e del 2020. Il Decreto ha inoltre raddoppiato il tempo di trattenimento massimo dei migranti irregolari nei Cpr da tre a sei mesi. Il sociologo Luigi Manconi sottolinea come i Cpr siano dei “non-luoghi” che fanno sprofondare in una situazione di “non-tempo” al loro interno - gli unici servizi previsti sono quelli di vitto e alloggio, non sono previste attività ricreative e aggregative, né sono presenti spazi dedicati al culto o ludici - diventano luoghi quindi di totale perdita di senso. La

detenzione nei Cpr avviene a causa di una irregolarità amministrativa, che di per sé non è un vero e proprio reato, di fatto si viene detenuti all'interno di questi centri non tanto per qualcosa che si ha fatto (reato), ma piuttosto per qualcosa che si è (straniero)¹⁹. Diventa perciò evidente la loro intrinseca contraddizione: la detenzione amministrativa dei migranti prevista in questi centri è volta al solo scopo di consentirne l'allontanamento. Inoltre, bisogna sottolineare come i rimpatri siano possibili solo in caso di sussistenza di accordi bilaterali che li prevedano tra l'Italia e il Paese d'origine del migrante. Ad oggi, l'Italia risulta aver stipulato accordi di rimpatrio solo con la Nigeria, la Tunisia, il Marocco e l'Egitto.

SPRAR (ora SIPROIMI)

Il Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR) nasce nel 2002 con la legge Bossi-Fini sull'esempio del precedente Piano Nazionale Asilo. Il sistema SPRAR viene coordinato a livello nazionale dal Sistema centrale, affidandone la gestione all'Associazione Nazionale Comuni Italiani (Anci). Grazie al Fondo nazionale per le politiche e i servizi di asilo (Fnpsa), la rete SPRAR degli enti locali realizza progetti di accoglienza integrata e diffusa. Per accoglienza integrata si intende l'inserimento dei richiedenti asilo in un circuito non meramente assistenziale, fornendo servizi personalizzati tra cui la mediazione linguistica, l'orientamento nella ricerca lavorativa e nell'accesso ai servizi sul territorio, l'assistenza legale, il sostegno psicologico e, infine, i corsi di apprendimento della lingua italiana. *On the books*, quindi, ogni struttura SPRAR dovrebbe prevedere un'*équipe* multidisciplinare con varie figure professionali, dall'assistente sociale allo psicologo, dall'avvocato al mediatore culturale, i quali, attraverso un lavoro congiunto, si occupano dei molteplici aspetti e tasselli della vita del richiedente asilo. In questo modo, si cercano di portare avanti dei progetti il più possibile personalizzati, che tengano conto delle peculiarità dei singoli individui e delle possibilità della comunità di accoglienza. Per accoglienza diffusa si intende un'accoglienza sviluppata sul territorio gestita da enti locali del terzo settore, su affidamento dei Comuni e in piccole strutture come appartamenti o centro collettivi di piccole (15 persone circa) o medie (fino a 30 persone) dimensioni. Fino al settembre 2018, la normativa, prevedendo lo SPRAR come sistema di accoglienza ordinario e unico in Italia, conduceva verso un lento, ma continuo, assorbimento delle strutture di accoglienza straordinaria (CAS) in strutture SPRAR. Inoltre, in molti territori virtuosi italiani, tra cui la Provincia Autonoma di Trento - caso studio di questa ricerca - si

¹⁹ Festival dell'Internazionale "Un weekend con i giornalisti di tutto il mondo" a Ferrara, intervento di Luigi Manconi all'incontro "Il mondo dietro le sbarre" del 05-10-2019.

tendeva a innalzare la qualità delle strutture CAS proponendo gli stessi servizi integrati previsti nel sistema ordinario SPRAR. Dal settembre 2018 il sistema SPRAR è limitato ai soli titolari di protezione internazionale (*status* di rifugiato o protezione sussidiaria) e ai minori stranieri non accompagnati. Cambiando forma, il sistema ha cambiato anche nome, ed ora è stato denominato “Sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per minori stranieri non accompagnati” (SIPROIMI). La rivisitazione del sistema ha portato ad una ristrutturazione completa della struttura dell’accoglienza attraverso una modifica dei tempi, dei modi e dei termini di quella che era l’accoglienza ordinaria. In primo luogo, l’esclusione dei richiedenti asilo porta ad un assorbimento del sistema in direzione opposta dallo SPRAR all’interno di strutture CAS. In secondo luogo, la rigidità o meno dell’applicazione del decreto sicurezza ha portato molti Comuni a contenere o limitare quelle attività non considerate di prima necessità. Nella Provincia trentina, per esempio, dal gennaio 2019 sono stati cancellati i corsi di apprendimento della lingua italiana²⁰ per richiedenti asilo ospitati nei CAS.

CAS

I Centri di accoglienza straordinaria (CAS) sono centri nati a causa dell’insufficienza di posti disponibili in strutture ordinarie SPRAR, dovuta principalmente alla bassa adesione dei Comuni al progetto. I CAS sono concepiti dalla stessa normativa come strutture temporanee da utilizzare solo nell’eventualità in cui si verificano “arrivi consistenti e ravvicinati di richiedenti” (Decreto Legislativo 142/2015, art. 11) e che non possano essere ospitate in strutture del circuito ordinario. Su affidamento diretto delle Prefetture, i CAS possono essere gestiti sia da enti profit che da enti del terzo settore. In Trentino, i CAS sono gestiti da enti no profit su affidamento diretto della Provincia. Ad oggi costituiscono la modalità ordinaria di gestione dell’accoglienza, con più dell’80% dei richiedenti asilo ospiti in queste strutture²¹. Anche se la permanenza dovrebbe essere circoscritta al tempo necessario per il successivo trasferimento in un appartamento consono, molti richiedenti asilo concludono il loro progetto di accoglienza in queste strutture. I CAS possono essere sia gestiti in modalità di accoglienza collettiva, che prevede grandi centri con ospiti più di 30 persone, o di accoglienza diffusa, che avviene in appartamenti di piccole o medie dimensioni. Questi appartamenti, tuttavia, prevedono meno servizi e garanzie di qualità rispetto a quelli nel circuito

²⁰ Per un approfondimento si rimanda al quarto capitolo nel paragrafo sui margini d’azione.

²¹ Dati del dossier ISPI. Disponibili al sito: <https://www.ispionline.it/it/pubblicazione/fact-checking-migrazioni-2018-20415> (ultimo accesso: 13/02/2020).

ordinario SPRAR. I CAS, quindi, risultano essere strutture meno funzionali allo scopo di accogliere e di integrare, nonché meno sostenibili dalla comunità locale in cui vengono attuati. Con l'entrata in vigore del Decreto Salvini, i CAS sono diventati a pieno titolo il sistema ordinario per richiedenti asilo, con un taglio drastico dei servizi offerti e delle strutture.

Corridoi umanitari

I corridoi umanitari sono un peculiare progetto di accoglienza nato in Italia da un Protocollo d'intesa tra la Comunità di Sant'Egidio, la Federazione delle Chiese Evangeliche in Italia, la Tavola Valdese e il governo italiano. Questo progetto permette di rilasciare dei visti umanitari direttamente in campi profughi situati in paesi terzi, ad esempio in Libano e Libia, permettendo a “persone in condizione di vulnerabilità” (famiglie, bambini, anziani, persone con disabilità) di accedere al loro diritto di chiedere asilo usufruendo di vie sicure ed evitando, così, il viaggio attraverso il Mar Mediterraneo o attraverso la rotta balcanica. Le persone che entrano a far parte del progetto “Corridoi Umanitari” usufruiscono di un visto umanitario per entrare sul territorio italiano e hanno poi la possibilità di presentare la domanda di asilo. I numeri dei destinatari del progetto restano esigui: il Protocollo è stato rinnovato per il biennio 2018 e 2019 solo per 1000 beneficiari.

Capitolo 2

Tasselli metodologici

In questo capitolo si analizzano i vari tasselli che compongono la metodologia utilizzata nella ricerca svolta. In particolare, partendo da un breve *excursus* sul metodo etnografico in sociologia, si presentano i vari autori e autrici che hanno influenzato il puzzle metodologico per la ricerca intrapresa. L'analisi etnografica si focalizza sui processi e grammatiche d'azione di linguaggi e dispositivi all'interno del sistema di accoglienza e su come questi vengano poi declinati, reinterpretati e messi in scena dai diversi attori. L'esperienza professionale della ricercatrice all'interno del sistema di accoglienza per richiedenti asilo e rifugiati nella Provincia Autonoma di Trento è da intendere come importante strumento di accesso al campo. Di fatto, questa investigazione riporta la specificità di un'immersione, professionale e personale, in cui i confini fra lavoro professionale, ricerca accademica e azione sociale finiscono per essere continuamente ridisegnati e sfidati dagli attori protagonisti della “comunità di pratiche” (Wenger, 1998) e dalla ricercatrice stessa. Come riporta Capello *et. al.* “l'etnografia è una tecnica che richiede da parte del ricercatore la messa in gioco della propria soggettività” (Capello *et. al.*, 2016: 13). Questi continui sconfinamenti da un ruolo all'altro strutturano, e necessariamente condizionano, l'azione della ricerca, dandole prospettive e chiavi interpretative peculiari. In questo capitolo si riprendono i molteplici (e difficili) posizionamenti della ricercatrice. Si è ritenuto importante combinare una ricerca etnografica, inclusiva di osservazione partecipante, interviste in profondità e *focus groups*, in modo da avere una visione il più possibile completa, sebbene più complessa, dei soggetti protagonisti della ricerca: gli operatori di accoglienza. Il capitolo prosegue poi con la (de)costruzione dei molteplici posizionamenti della ricercatrice all'interno del campo di studio, e infine con l'analisi del difficile, ma necessario, distacco dall'esperienza sul campo. La ricerca è stata integrata con un approccio visuale mediante l'utilizzo di immagini che costituiscono un'(auto)rappresentazione visiva degli stessi operatori di accoglienza nel loro quotidiano. Tramite l'intrecciarsi metodologico di osservazione partecipante, interviste e immagini, l'analisi delle comunità di pratiche e le (auto)rappresentazioni degli operatori, ha consentito di portare alla luce la “costruzione di processi interni” (Mosse 2005, 2006; Sacco 2012), favorendo l'emersione di possibili negoziazioni e dinamiche sociali non individuabili con l'utilizzo di una sola metodologia per la raccolta dei dati (Gallotti e Tarabusi, 2018).

2.1 Fare etnografia

L'America è per eccellenza terra di migrazioni. Non è quindi casuale che, nel Nord-America, tra gli anni Venti e gli anni Trenta del diciannovesimo secolo, furono le ricerche della Scuola di Chicago nel Dipartimento di Sociologia ad utilizzare per prime l'osservazione partecipante per esplorare gruppi ai margini della società industriale urbana negli Stati Uniti e a svolgere le prime ricerche etnografiche sull'immigrazione (Capello *et. al.*, 2016). L'attenzione di questi sociologi si è concentrata sui sub-gruppi urbani e sui problemi sociali della metropoli, su ciò, quindi, che veniva considerato strano, deviante e non conforme alla normalità. Uno dei più grandi insegnamenti che la prima Scuola di Chicago ha lasciato è che la città, i suoi sub-gruppi e l'immigrazione sono fenomeni strettamente intrecciati (Capello *et. al.*, 2016: 19). Sotto la guida dei sociologi William Isaac Thomas, Robert Ezra Park e Ernest Burgess nasce l'intento di studiare "in diretta" fenomeni urbani come la prostituzione, lo spaccio, le gang di strada e altri "mondi sociali" relativamente sconosciuti e marginali. In particolare, Robert Park sollecitava i suoi studenti a "sporcarsi le mani e i bordi dei pantaloni"²², rimarcando l'importanza dell'osservazione diretta e partecipata dei soggetti studiati. Park, sulla scia del mito statunitense del *melting-pot*²³, propone la suddivisione in cinque fasi, dal primo inserimento fino all'assimilazione, degli stadi di integrazione di soggetti stranieri nella società di arrivo (Park, 1928). Proponendosi come paradigma dominante nella ricerca sull'immigrazione negli Stati Uniti verso la fine degli anni sessanta, il modello però trascura i rapporti di potere e le dinamiche di gruppo.

Goffman, con la sua ricerca in un ospedale psichiatrico, riconosce l'importanza del carattere esperienziale del lavoro etnografico, che trova nella prossimità il modo per aprire prospettive diverse di verità (Dal Lago e De Biasi 2014). Mentre l'antropologia sociale inglese chiamava questo approccio "etnografia" (Malinowski, 1922, 1935; Radcliffe-Brown, 1943; Evans-Pritchard 1940), i sociologi nord-americani tendevano a chiamarlo "osservazione partecipante" o "ricerca sul campo". In antropologia l'etnografia veniva utilizzata nella descrizione di cose estranee, esotiche, particolari e distanti da ciò che viene categorizzato come normalità (Brewer, 2000). Infatti, agli albori del metodo etnografico in antropologia, il suo utilizzo "si distingue dalle altre scienze sociali in quanto

²² *Getting your hands and the seat of your pants dirty*, lezioni del 1920, di Robert Park della Scuola di Chicago sugli studi di comunità.

²³ Raffigurazione della cultura americana come un crogiolo in cui le differenze etniche e culturali si fonderebbero in un'unica cultura nazionale. Il *melting-pot* nasconde un assunto assimilazionista nei confronti degli immigrati, spinti ad abbandonare la propria cultura e identità per adattarsi ai modelli sociali della società d'arrivo.

fa oggetto, di serio studio, società diverse dalla nostra”. (Benedict, 1934:7; Gobo, 2016:27). L’adozione del metodo etnografico in sociologia, un settore disciplinare diverso da quello antropologico, ha comportato una serie di problematiche di adattamento che hanno successivamente condotto a una revisione, seppur parziale, del metodo stesso, non solo nella sua versione “sociologica” ma anche in quella iniziale “antropologica” (Gobo, 2016: 27). Questo evento segna il declino di un luogo comune che vedeva i sociologi inseriti in società industriali dell’Occidente e gli antropologi rivolti verso l’esotico. Per i primi sociologi statunitensi,

il nocciolo del problema, nella primissima stagione delle scienze sociali americane, è quello di rendere conto dei modi attraverso cui, dal rapporto esistenziale tra natura umana e universo fisico-organico, possa emergere il sociale (Ciacci, 1983).

Nel dibattito iniziale rispetto all’adozione del metodo etnografico in sociologia come metodo qualitativo, contrapposto ai metodi quantitativi, Lindemann nel suo libro *Social Discovery* (Lindemann, 1924) propone una distinzione tra “osservazione obiettiva” (o dall’esterno) di un fenomeno e “osservazione partecipante” (o dall’interno). Madge sottolinea la complementarità dei due metodi di osservazione “poiché è ovvio che nessun osservatore sarebbe in grado di svolgere simultaneamente osservazioni all’esterno e dall’interno, l’unica soluzione è l’osservazione congiunta”. (Madge, 1962, trad. ita 1966:166). Dal diffondersi dell’etnografia all’interno della sociologia, Giampiero Gobo individua quattro tradizioni: la Scuola di Chicago, precedentemente descritta; l’interazionismo simbolico; lo strutturalismo durkheimiano di Goffman e l’etnometodologia. Nella prospettiva dell’interazionismo simbolico, il *focus* si pone sull’interazione sociale e l’interpretazione di essa data dai soggetti di studio. Centrale risultano essere i processi interpersonali, che gli individui realizzano per scegliere le linee di condotta da seguire, basati sul modo di pensare proprio o dell’interlocutore. Questo approccio privilegia il tipo di rapporto sociale che emerge da un’intensa attività d’interpretazione, (ri)definita ogni qualvolta cambi la situazione in cui si trovano coinvolti gli individui. La visione del mondo che ne consegue appare intessuta di continue negoziazioni, che influenzandosi a vicenda e sconfinando l’una nell’altra, possono realizzare nuovi significati, all’interno di processi in cui si agiscono anche elementi di aleatorietà e contingenza. Processi definitivi e interpretativi sviluppati durante l’interazione inducono alla natura negoziata e “costruita” dell’ordine sociale. In questo senso, si possono in parte collegare a tale approccio due concetti utili ai fini di questa tesi: le “comunità di pratiche”, secondo la denominazione di Wenger (1998), e le “grammatiche d’azione” di Lemieux (per approfondire Pentland e Rueter, 1994; Boltanski & Thévenot, 1999; Lemieux, 2009). Le “comunità di pratiche”

tendenzialmente si sviluppano all'interno di un gruppo di persone che condividono un'organizzazione lavorativa, una professione o un mestiere. Esse possono sia evolversi spontaneamente, a causa dell'interesse comune dei membri del gruppo, sia essere indotte o deliberatamente create con l'obiettivo di acquisire conoscenze relative a un campo specifico. Attraverso il processo di condivisione delle informazioni e delle esperienze con il gruppo, i membri imparano gli uni dagli altri, rielaborano insieme le regole pratiche da seguire e, quando vi aderiscono, ottengono l'opportunità di progredire personalmente e professionalmente (Lave e Wenger, 1991). Nel quinto capitolo si prenderanno in considerazione le "comunità di pratiche" sviluppatesi all'interno dei centri di accoglienza in Trentino che a nostro parere hanno contribuito a delineare come categoria professionale la figura degli operatori di accoglienza. Per comprenderne le caratteristiche, si cercherà quindi di analizzarle individuando e de-costruendo le diverse "grammatiche d'azione" tacitamente applicate, intese come l'insieme di principi che gli operatori si sentono obbligati a seguire (Lemieux 2009).

Un autore rilevante per approfondire le potenzialità dell'osservazione etnografica rilevando le regole tacite dell'interazione è certamente Goffman (Dal Lago e De Biasi, 2002: XXIV). Sulla scena del "teatro" della vita quotidiana, Goffman si concentra sull'analisi dei micro-contesti e della interazione tra i vari "attori/personaggi" che si trovano a gestire simultaneamente una molteplicità di "maschere" che indossano nelle varie situazioni in cui rappresentare il *self* in modo appropriato (Goffman, 1986). Infine, non possiamo non citare l'etnometodologia di Garfinkel, che si propone come studio della logica dell'azione e del ragionamento pratico nelle situazioni quotidiane.

Benché i metodi etnografici sopra descritti siano nati e si siano sviluppati come modalità di "descrivere" e "osservare" i mondi sociali, in opposizione spesso alle pretese quantitative della sociologia empirica e alle costruzioni concettuali della teoria sociale (Wright Mills, 2018), il loro "tallone d'Achille" parte dalla problematizzazione del ruolo del ricercatore. Parallelamente a quanto è avvenuto nelle discipline antropologiche, viene messo in discussione non solo il compito di chi osserva ma anche la sua legittimità e il suo mandato (Dal Lago e De Biasi, 2002). Muovendosi nel quadro di un'organizzazione politica del sapere (Foucault 1976), fin dall'inizio si percepisce la consapevolezza di questo "vizio di forma" (Palidda, 2000), dando vita a diverse soluzioni di ricerca etnografica. Ai fini di questa ricerca è proficuo far emergere tre soluzioni etnografiche di più recente sviluppo: una offerta da Pierre Bourdieu, una da Danilo Montaldi e infine il filone dell'autoetnografia nato negli anni '70. Questi tre posizionanti etnografici aiuteranno a comprendere la complessità del fare ricerca etnografica nell'ambito delle migrazioni e dell'accoglienza. In tal

senso si è cercato di dare attuazione a ciò che Capello (2016:13) definisce lo scopo ultimo dell'etnografia: "(l'etnografia) diventa restituzione della parola a chi spesso, per diseguaglianze strutturali, si trova ai margini dei mondi sociali contemporanei". Attraverso uno sguardo "denso" di teoria (Dal Lago e De Biasi, 2002), a partire da "punti di vista" inevitabilmente parziali, la ricercatrice ha cercato di far emergere e quindi illustrare, in modo originale, aspetti, pratiche e grammatiche d'azione all'interno del sistema di accoglienza, cercando anche di evidenziarne il nesso con le dimensioni sociali in cui sono inseriti. Si è ritenuto inoltre necessario aggiungere allo sguardo valutativo della ricercatrice verso i soggetti studiati, altri posizionamenti dettati dalla tematica delle migrazioni, e in particolare, dal clima politico, sociale e culturale che ha caratterizzato l'Italia e l'Unione Europea in questi ultimi anni, per essere ricercatori quanto più "rispettosi del loro oggetto, e attenti alle sottigliezze quasi infinite delle strategie che gli agenti sociali dispiegano nella condotta comune della loro esistenza" (Bourdieu 2015: 807). Non togliendo rigosità alla ricerca stessa, quindi, l'osservazione etnografica svolta si rivela in sintonia con l'attenzione contemporanea verso le migrazioni, il mondo dell'asilo e dell'accoglienza. Max Weber richiamava l'intrinseca fallibilità di metodi e tecniche di analisi della ricerca sociale, ricordando agli scienziati sociali del suo tempo la necessità di riconoscere la parzialità dei "loro" punti di vista. In questa ricerca, riconoscendo l'importanza della pluralità delle fonti e delle prospettive sociologiche e il valore del carattere esperienziale del lavoro svolto, si è adottato uno sguardo etnografico che definirei weberiano al soggetto di studio. Si è cercato quindi di evitare il condizionamento soggettivo nella ricerca, seguendo quanto sottolinea Weber:

Ogni conoscenza della realtà culturale è sempre [...] una conoscenza da punti di vista particolari. Quando noi pretendiamo dallo storico studioso di scienze sociali, come presupposto elementare, che egli sappia distinguere ciò che è importante da ciò che non lo è, e che egli disponga di "punti di vista" indispensabili per questa distinzione, ciò vuol dire semplicemente che egli deve imparare a riferire i processi della realtà - consapevolmente o inconsapevolmente - a "valori culturali" universali, e quindi porre in luce le connessioni che sono *per noi* fornite di significato. Sebbene l'opinione che quei punti di vista possono essere "tratti dalla materia stessa" si ripresenti sempre, ciò deriva dall'illusione ingenua dello specialista il quale non riflette che [...] egli ha isolato da un'assoluta infinità, in virtù delle idee di valore con cui si è inconsapevolmente accostato alla sua materia, un elemento nuovo, quello che solo gli interessa trattare (Weber, 2001: 179-80).

Il primo tassello per completare lo sguardo metodologico della ricerca viene offerto da Pierre Bourdieu. Innanzitutto, privilegiando la voce dei soggetti sociali, Bourdieu cerca di "annullare" lo sguardo sociologico, proponendo egli stesso, nelle note metodologiche conclusive dell'opera *La*

*misère du monde*²⁴, le interviste in profondità come tentativo di mettere in discussione il mandato sociale dell'etnografo (e della sociologia in generale). Il lavoro di comprensione e costruzione delle interviste adottato in questa ricerca ha cercato di ispirarsi a quello condotto da Bourdieu e dagli altri studiosi dell'opera sopracitata che, esercitando una "riflessività riflessiva" (Bourdieu, 2015: 809), hanno provato a conoscere e padroneggiare le distorsioni metodologiche e gli effetti che le interviste inevitabilmente producono. Facendo propria una modalità "partecipativa" e un ascolto attivo e metodico, l'intervistatore cerca di colmare la disimmetria sociale, intesa sia come posizionamento nella gerarchia delle "diverse specie di capitale, in particolare del capitale culturale", sia nel "mercato dei beni linguistici e simbolici" (Bourdieu, 2015: 810), in quella che si instaura come relazione oggettivamente asimmetrica tra l'intervistato e l'intervistatore. Nella ricerca svolta, la prossimità sociale e la familiarità dell'intervistatrice ai suoi soggetti di studio ha permesso di "ridurre al massimo la violenza simbolica che può esercitarsi attraverso la relazione d'intervista" (Bourdieu, 2015: 810). L'accostamento della biografia dell'intervistatrice con quella degli intervistati, in particolare rispetto all'esperienza lavorativa come operatrice di accoglienza, ha favorito la condivisione di un universo di riferimento e l'instaurarsi di una relazione simpatetica, possibile principalmente grazie alla familiarità con il contesto socio-culturale e all'esistenza di diversi legami di solidarietà, permettendo durante le interviste una "socialità schietta" (Bourdieu, 2015: 813). In riferimento alla metodologia proposta nell'opera *La misère du monde*, per gli operatori di accoglienza lo spazio dell'intervista è diventato un luogo di (auto)analisi provocata e accompagnata dalla ricercatrice che, grazie alla conoscenza approfondita del contesto lavorativo e socio-culturale di provenienza, ha potuto presentarsi "all'altezza del suo oggetto" (Bourdieu, 2015:815) agli occhi degli intervistati e estrapolare tratti sociologici pertinenti, mentendo quindi una "vigilanza professionale" (Bourdieu, 2015: 816). La pratica dell'intervista diventa quindi

"(un')occasione per portare la loro esperienza dalla sfera privata alla sfera pubblica, un'occasione per spiegarsi, nel senso più completo del termine, ossia per costruire il loro punto di vista su sé stessi e sul mondo, e per rendere manifesto il punto dal quale, all'interno di questo mondo, vedono sé stessi e vedono il mondo, e diventano comprensibili, giustificati, in primo luogo da sé stessi" (Bourdieu, 2015:819).

²⁴ Opera corale di Bourdieu e altri grandi studiosi - tra cui Abdelmalek Sayad, Patrick Champagne, Rosine Christin, Gabrielle Balazs e così via - che cerca di dare voce alle forme della Francia contemporanea di miseria sociale, svolgendo nell'arco di tre anni, dalla fine degli anni ottanta agli inizi degli anni novanta, una sessantina interviste. Proponendo una sociologia come scienza del presente e del necessario, Bourdieu conduce il lettore verso quelle forme contemporanee di miseria sociale, ai margini della vita civile e politica: dal mondo operaio a quello contadino, passando dalla periferia, dalla scuola, fino alla famiglia, spazi in cui si annotano conflitti specifici e sofferenze.

Sostenendo che l'intervistatore "qualitativo" non è né passivo ricettore di risposte né neutrale macchina di domande, Bourdieu sostiene il potere dell'intervista come "atto politico" in quanto "non esiste scritto più pericoloso del testo di cui lo scrittore pubblico deve accompagnare i messaggi che gli sono stati affidati". In questo senso, l'inserimento preesistente nel contesto di studio ha permesso alla ricercatrice di essere al tempo stesso riconoscibile in termini di familiarità con la situazione e sufficientemente estranea e distante rispetto alle singole esperienze.

In secondo luogo, nella sua ricerca Bourdieu tenta di far convivere l'etnografia con l'analisi strutturale, cercando di praticare una sociologia capace di integrare nella ricerca il livello micro con quello macro (Cicourel e Knorr-Cetina, 1981; Bourdieu, 1983). L'intervista diviene così il momento di accesso ad una porzione silenziosa del mondo sociale che trova voce tramite il ricercatore-intervistatore. "Una relazione metodologica diviene così una situazione "politica", in cui vengono alla luce conflitti del mondo contemporaneo" (Dal Lago e De Biasi, 2002:XXXIII). Nell'analisi della complessità della situazione esistenziale dei migranti, Abdelmalek Sayad utilizza una metodologia simile (Sayad, 1991; 1996; 1999). Al fine di questa ricerca si è ritenuto importante collegare il livello micro d'analisi della costruzione di pratiche degli operatori di accoglienza con il macro, rappresentato dal complesso sistema di accoglienza e, più in generale, delle migrazioni. Nel sistema di accoglienza italiano, questi due livelli interagiscono tra di loro cosicché una analisi micro-sociologica delle grammatiche d'azione del mondo dell'accoglienza sarebbe incompleta se non inserita nella complessità del sistema di accoglienza e delle politiche che, come vedremo nel terzo capitolo, di volta in volta ne influenzano l'orientamento.

Il secondo recente filone etnografico è legato al lavoro di Danilo Montaldi. Nel panorama della sociologia italiana degli anni Sessanta e Settanta, egli rappresenta una rottura con il passato, descrivendosi sia come ricercatore indipendente sia come militante politico (Montaldi, 1971; 1994). Montaldi ha esteso i confini dell'etnografia sociale e, non senza controversie, ha proposto una visione politicizzata della ricerca (Dal Lago e De Biasi, 2002). Affidandosi alle autobiografie, ha peraltro tentato di documentare i soggetti sociali trascurati dalla ricerca sociale e dalla storiografia. Montaldi era motivato "dalla necessità di non accettare il condizionamento, implicito o esplicito, della ricerca da parte delle versioni ufficiali del mondo" (Dal Lago e De Biasi 2002:XXXIII). Altri ricercatori hanno ripreso l'impianto metodologico proposto da questo ricercatore tra cui Bosio (1998) e, nelle ricerche sulla migrazione, Staid con il libro *I dannati della metropoli* (Staid, 2014). Montaldi proponeva, quindi, quello che Maddalena Gretel Cammelli descrive come una ricerca impegnata e orientata all'azione (*committed, engaged and action-oriented research*) (Cammelli, 2017). Delanty (1997) ha sostenuto che la più potente crisi nelle scienze sociali, non è né una crisi

metodologica né è riconducibile alla critica del positivismo: è una crisi di validità, di rilevanza delle scienze sociali nel sociale. La *committed, engaged and action-oriented research* è un modo per affrontare questa crisi (ri)creando una connessione tra la produzione di conoscenza delle scienze sociali, i processi di legittimazione accademica della ricerca, e il suo potenziale ruolo sociale (Dal Lago e De Biasi, 2002). Il sapere e la ricerca sul campo, infatti, non devono essere circoscritti alla produzione di testi accademici e scientifici sulla realtà studiata (Cammelli, 2017), ma devono ripensarsi come un'analisi di ricerca partecipata con il ricercatore che, mettendosi in discussione, svolge un lavoro “con le comunità” e non “nelle comunità” (Johnston 2010: 235). Le critiche espresse in parte del mondo accademico dopo la prima pubblicazione di Alice Goffman *On the Run: Fugitive Life in an American City* (2014) rispetto all'utilizzo di una metodologia etnografica così immersa e partecipata nel campo di studio²⁵, fanno intendere come il dibattito rispetto a questo tipo di metodologia all'interno delle scienze sociali sia ancora aperto. La discussione sulla sua immersione nel campo si è poi trasformata in quesiti più profondi rispetto alla stessa scelta etnografica. Qual è il ruolo del qualitativo in un'era dedita ai dati? Chi può descrivere chi? Quanto c'è di scientifico in una ricerca così (personalmente) etnografica? La sfida di Alice Goffman è esemplificativa dell'eterogeneità dei metodi etnografici e quindi anche dell'effervescenza del dibattito circa la loro piena legittimità accademica.

L'etnografia qui svolta cerca di mettere in luce sia le dinamiche strutturali sia le peculiarità contestuali del lavoro degli operatori di accoglienza. In effetti, l'istanza di ricerca è nata durante l'inserimento della ricercatrice nel campo che ha poi deciso di studiare, via via distaccandosene dal punto di vista professionale: la prima rilevazione è avvenuta mediante osservazione diretta, cercando di operare nella quotidianità della mia esperienza, tenendo un *field-diary* e ponendomi domande ogni giorno più complesse e determinanti. Nella stretta connessione fra ricerca sul campo e costruzione teorica - caratteristica rilevante dell'osservazione partecipante - il ricercatore può rilevare dall'interno le istanze della comunità in cui si trova a lavorare, vivere e ricercare, proprio grazie al suo impegno, sia politico che sociale. Questo non significa necessariamente snaturare o adottare uno sguardo non neutro verso l'oggetto di studio, ma essere in grado di osservarlo in modo più consapevole, cercando, come proponeva Montaldi, di esplicitare il proprio coinvolgimento in

²⁵ Alice Goffman nel suo primo libro ha svolto una ricerca etnografica sui trafficanti di droga di bassa soglia in un quartiere della Pennsylvania, che nel libro chiama “Sixth Street”. Alice ha iniziato il suo progetto etnografico quando aveva vent'anni ed era ancora una studentessa universitaria. La ricerca è durata più di sei anni e si è evoluta con il trasferimento di Alice nel quartiere e il convivere con due dei suoi soggetti di studio. Il suo “campo di ricerca” è diventato poi per lei una “casa”.

quello che in questo caso è il contesto sociale, politico ed economico delle migrazioni e del sistema di accoglienza. Nelle parole di Antonio Palmisano:

L'impegno ineludibile: impegno dello studioso, del ricercatore, dell'attore sociale a prendere parte consapevolmente nei processi sociali, politici, economici della sua epoca, e a schierarsi contestualmente. (Palmisano, 2014:11)

Considerando che il tema vada inserito nel più grande dibattito sul ruolo della ricerca e dell'accademia nella nostra epoca e sulla relazione tra scienze sociali e questioni politiche e etiche che interessano il mondo contemporaneo, ho ritenuto importante posizionare la ricerca e posizionarmi rispetto al clima politico che caratterizza l'Italia e l'Unione Europea in questi ultimi anni. Una *committed ethnography* intesa con l'accezione che danno Steven Polgar e Antonio Luigi Palmisano al termine "*committed*".

Commitment è un atteggiamento, una *Einstellung*, un approccio, perfino una attitudine personale verso il mondo, è un modo di "essere-nel-mondo", ovvero un modo di porsi di fronte allo "essere-nel-mondo": lo "essere nella società" di un professionista (Palmisano, 2014:20).

Commitment va oltre la ricerca in sé, è consapevolezza e coscienza della connessione tra ricerca e contesto sociale, politico ed economico nel quale il ricercatore lavora.

Commitment è pertanto una relazione con la società studiata – interpretazione, mediazione; anche, sostegno –; implica attenzione nel rilevare richieste, ovvero rivendicazioni di individui e gruppi nella loro stessa prospettiva, e attenzione nel mediare i loro interessi e peculiarità a altre istituzioni (Palmisano, 2014:23).

Engagement implica essere impegnati in qualche compito, avere e sentirsi delle responsabilità. *Engagement* è un termine coniato dal filosofo Jean Paul Sartre (1905-1980) e significa "impegno ideologico, specificatamente sul piano civile e culturale". Secondo l'Oxford Dictionary: *engagement* significa "*being involved with somebody/something in an attempt to understand them/it*"²⁶. In Italia, l'ambito dell'accoglienza negli ultimi anni ha virato verso una sempre più repressiva interpretazione della stessa.

Come vedremo nel prossimo capitolo nel quale ci sarà una breve analisi dell'evoluzione storico-normativa delle leggi italiane che regolavano il diritto internazionale di protezione e accoglienza di richiedenti asilo, con il Decreto Minniti del 2017²⁷, e con il Decreto Sicurezza e Immigrazione di

²⁶ "Essere impegnati con qualcuno/qualcosa nel tentativo di capirlo". Traduzione della ricercatrice.

²⁷ Disponibile sulla Gazzetta Ufficiale al sito: <http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2017/02/20/17G00030/sg>.

Salvini del 2018²⁸ si è avuto un *exploit* negativo della strada intrapresa molti anni prima. L'*engagement* della ricerca va inteso nella scelta cruciale in capo al ricercatore che decide di non porsi in modo asettico e neutro davanti ad un clima politico che non considera o interpella le conoscenze dei ricercatori o degli esperti in materia. L'*engaged researcher* si pone quindi in maniera apartitica, ma non apolitica: grazie alle ricerche svolte ha la possibilità di prendere una posizione informata verso la tematica. I ricercatori hanno la responsabilità di interpretare e mediare la realtà considerata, ponendosi un po' come quelli che Tom Benetollo chiamava i lampadari i quali “vedono poco davanti a loro - ma consentono ai viaggiatori di camminare più sicuri. Qualcuno ci prova. Non per eroismo o narcisismo, ma per sentirsi dalla parte buona della vita”.

L'etnografia dà la possibilità di raggiungere parti della società difficilmente accessibili con altri metodi. Cattura l'esperienza individuale e collettiva della vita quotidiana, *in primis* per identificare ciò che non riusciamo a capire ed analizzare da soli, in secondo luogo per (ri)mettere in discussione ciò che appare ‘naturale’ e scontato. L'etnografia qui proposta si pone l'obiettivo esplicito di essere coinvolta e impegnata, con un costante richiamo all'equilibrio bourdieusiano tra una prospettiva localizzata (campo di studio) e un respiro globale (analitico, quindi, delle strutture di potere e delle relazioni economiche, politiche e strutturali che condizionano e si riflettono nell'operare nell'accoglienza). Uno studio che sia in grado di comprendere le dinamiche sistematiche, più ad ampio raggio, in contesti locali (Friedman and Friedman 2008; Wolf 1990), mentendo però la tipica passione dell'etnografia verso ciò che è considerato “micro” (Marzano, 2006). Tali approcci hanno permesso di costruire una visione, sebbene più complessa, più completa e multi-dimensionale dell'operatore di accoglienza. Questi molteplici posizionamenti hanno comunque comportato delle difficoltà e delle situazioni di esplicito (o implicito) conflitto tra i vari ruoli della ricercatrice. Le possibili implicazioni di tale sovrapposizione di ruoli verranno analizzati a più riprese nei paragrafi successivi.

L'ultimo peculiare atteggiamento di “partecipazione” etnografica (Dal Lago e De Biasi, 2002) e tassello metodologico proposto è quello dell'auto-etnografia.

L'ultima e più radicale forma di riflessività etnografica è quella che giunge fino a prevedere la fusione completa tra la vita del ricercatore e il “campo”, ovvero l'auto-etnografia [che oggi diremmo evocativa], o etnografia introspettiva. Benché ancora relativamente poco diffuse (ma con un numero che è cresciuto esponenzialmente negli ultimi anni), queste etnografie sperimentali rappresentano una delle novità più rilevanti (e discusse) nel panorama dell'etnografia contemporanea (Marzano, 2001: 272).

²⁸ Disponibile sulla Gazzetta Ufficiale al sito: <http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2017/02/20/17G00030/sg>.

Il fare ricerca “a casa” implica un de-familiarizzare aspetti della vita quotidiana per porci criticamente davanti a ciò che viene considerato “normale”. Compiere un’etnografia sotto casa o in casa può presupporre lavorare in termini di auto-etnografia (Strathern, 1987), condurre una ricerca del contesto nel quale la stessa conoscenza viene prodotta. L’auto-etnografia “a casa” riguarda quindi il modo in cui i ricercatori negoziano e rendono conto del loro ruolo e del posizionamento mutevole sul campo (per una linea di argomentazione simile vedi Rose, 1997). Un aspetto centrale di questa forma di auto-interrogazione e (ri)collocazione è ciò che Butz e Besio hanno chiamato “sensibilità auto-etnografica”, che è “riconoscere che le distinzioni chiare tra ricercatori, soggetti di ricerca e gli oggetti della ricerca sono illusorie, e quello che chiamiamo campo di ricerca occupa uno spazio tra queste categorie sovrapposte²⁹” (Butz e Besio, 2009:1664). Riprendendo le parole di Marc Augé:

La migliore etnografia non comporta una semplice raccolta di informazioni (di informatori specifici) su temi generali, ma l’osservazione di pratiche individuali e collettive e la raccolta di discorsi che non sono opinioni o informazioni sulla società in generale, ma sono quelle su una vita individuale nell’atto di essere vissuta (senza la quale non ci sarebbe etnologia partecipante) (Augé, 1994, trad. it. 1995: 87).

L’osservazione etnografica è attenta a cogliere gli aspetti simbolici, le pratiche e le relazioni che contribuiscono a dare senso alla realtà sociale e all’esperienza individuale. Con la diffusione di nuove forme di impegno che superino la soglia tra ricerca “pura” e attivismo di ricerca, non è insolito chiedere una forma più impegnata di definizione etnografica (Fassin, 2013), ad esempio in discipline sociali come in geografia umana (Mason, 2015; *The Autonomous Geographies Collective*, 2010; Pain, 2004) e in antropologia (Hale, 2006). Impegnarsi in questo tipo di pratica etnografica significa mettere in discussione il ruolo del ricercatore nella “zona di contatto” fatta di spazi condivisi, confini, oggetti, persone ed emozioni che inevitabilmente attivano forme più impegnate di ricerca (Lancione e Rosa, 2017; Askins e Pain, 2011). Tali zone devono essere messe sotto quesito, non solo per la presa di consapevolezza del proprio ruolo da ricercatore, ma anche per riconoscerne i limiti e le potenzialità, come può essere l’asimmetria tra ricercatore e soggetto studiato. L’etnografia in questa ricerca viene considerata come metodo fruttuoso per dar voce a domande che troppo spesso vengono date per scontate sul perché (si fa il lavoro dell’operatore di accoglienza), su cosa (si vuole fare e in realtà si finisce a fare nelle attività quotidiane, intese come

²⁹ Traduzione personale, testo originale: “*recognizing that clear-cut distinctions among researchers, research subjects and the objects of research are illusory, and that what we call the research field occupies a space between these overlapping categories*”.

“grammatiche d’azione”) e su come (nascono queste “comunità di pratiche” e come vengono percepite nel “campo” dell’accoglienza). Come sottolinea Gobo “la scrittura (diventa) atto politico di costruzione del senso”. (Gobo, 2016:199). Si pone l’obiettivo di evidenziare i processi di costruzione di *modus operandi*, di idea di comunità degli operatori di accoglienza coinvolti nei vari progetti per richiedenti asilo e rifugiati, che assumono il carattere di “grammatiche d’azione”, evidenziando le possibilità di interpretazione della realtà e di azione (Agar 1996). Porsi queste domande non intende certo fornire risposte definitive, ma riflettere e direzionare la ricerca verso un approccio critico, riflessivo e, come già rimarcato, *action-oriented*, per colmare la distanza con il contatto diretto (Calbèrac 2007), l’asimmetria del potere nella relazione con l’incontro significativo (Valentine 2008) e i significati intrinseci con le negoziazioni costruttive - nello specifico durante i *focus groups* fatti per l’interpretazione delle fotografie realizzate nel progetto di etnografia visuale - (Rose 1997).

2.1.1 L’osservazione partecipante

Quella etnografica non è solo un’impresa conoscitiva. E’ anche un’avventura morale dagli esiti difficilmente prevedibili, che può addirittura trasformare lo studioso che la intraprende, [...] Come in ogni impresa morale, è inutile cercare le ricette facili, i prontuari etici di semplice consultazione. Perché qui sono in gioco tanti valori, tutti di grande importanza: la volontà di conoscere il mondo e di descriverlo, comprenderlo e raccontarlo agli altri ma anche il desiderio di promuovere, insieme agli altri e utilizzare gli strumenti delle scienze sociali, l’emancipazione politica e culturale e il progresso sociale e anche il rispetto dei diritti di coloro che sono osservati a mantenere riservata la conoscenza di molti aspetti della loro vita privata e sociale (Marzano, 2006:99).

Questa ricerca parte da interrogativi nati dalla mia personale esperienza: ho lavorato per più di un anno e mezzo come operatrice di accoglienza per richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale per l’associazione Centro Astalli presso la Provincia Autonoma di Trento, che costituisce il caso empirico della ricerca. Si tratta quindi di uno sguardo etnografico retrospettivo che cerca di rileggere la figura professionale dell’operatore di accoglienza, le “grammatiche d’azione” che gli operatori coinvolti perseguono nella loro vita quotidiana e le comunità di pratiche che si sono andate a delineare. Come già menzionato, i metodi etnografici utilizzati sono molteplici, spaziando dall’osservazione partecipante alle interviste in profondità, dai *focus groups* all’etnografia visuale. Nata come osservazione partecipante, la ricerca si è poi trasformata in una vera e propria etnografia, grazie al (sofferto ma doveroso) allontanamento dal campo, che verrà

ripreso nel paragrafo successivo. Si è deciso di intraprendere un progetto di ricerca sugli operatori di accoglienza in un momento successivo rispetto al mio inserimento nel campo di studio: la ricerca è infatti iniziata mesi dopo l'inizio della mia esperienza lavorativa come operatrice di accoglienza. Le domande di ricerca, come dicevamo prima, si sono sviluppate direttamente sul campo tramite l'osservazione partecipante. L'accesso facilitato al campo ha sia agevolato il periodo di ricerca, che creato qualche difficoltà, in particolare la gestione dei diversi posizionanti sul campo, contemporaneamente come ricercatrice e operatrice di accoglienza, ha reso la "sospensione dei valori" (Weber, 2001) più difficile da attuare. Inoltre, la stretta quotidianità lavorativa con gli intervistati ha a volte contaminato il riconoscimento del ruolo di ricercatrice. La presa di distanza (Boltanski e Thévenot, 1999) è stata resa possibile tramite l'adozione di diverse strategie: la stesura di un diario di campo; lo svolgimento delle interviste ai colleghi-soggetti della ricerca in spazi non lavorativi; l'utilizzo di due indirizzi email, uno per questioni lavorative e uno ai fini della ricerca; il distacco emotivo e fisico avvenuto con una partenza e centinaia di chilometri di distanza dal campo di studio; infine una attenta analisi del macro contesto per non essere travolta dalla quotidianità e per poter poi analizzare consapevolmente e valutativamente le micro-attività quotidiane. Non avendo nessuna ottica valutativa, l'osservazione etnografica intrapresa è legata alla struttura sequenziale e d'apprendimento delle prassi degli attori coinvolti. L'utilizzo di "grammatiche d'azione" (Lemieux, 2009) risulta utile nei processi e nelle prassi di un'unità operativa il cui lavoro comporta un numero elevato di eccezioni, bassa analisi e strutturazione, frequenti interruzioni e ampio margine d'azione e che difficilmente si può incasellare in un qualche tipo di *routine* tradizionale. A tal proposito, le "grammatiche d'azione" suggerite dalla sociologia pragmatica di Boltanski risultano un buono strumento per rispondere alla domanda 'come può il lavoro degli operatori di accoglienza apparentemente non *routinario* presentare un livello così alto di regolarità?'. Inoltre, tale strumento aiuta ad analizzare la nuova figura professionale dell'operatore di accoglienza, poiché i ruoli e le varie competenze necessarie risultano infatti al momento in gran parte tacite o date per scontate, senza che ve ne sia una "profilazione" precisa. Cercando di capire come *giustificano* il loro agire, l'osservazione partecipante del sistema di accoglienza trentino ha fatto emergere la rilevanza che le scelte, i ruoli e i valori degli operatori assumono nell'influenzare il significato dell'accoglienza praticata e talora persino i percorsi dei soggetti beneficiari del progetto di accoglienza. Tale risultato risulta confermato anche dall'utilizzo di strumenti visuali come la fotografia, inquadrando l'(auto)rappresentazione dei soggetti in immagini. Le interviste hanno rivelato una pluralità di giustificazioni e interpretazioni di cosa significhi essere operatore di

accoglienza in Trentino e quale sia il proprio obiettivo lavorativo, evidenziando anche quanto a volte si riscontra nei termini di reciproche incompatibilità o contraddizioni.

I materiali rilevati attraverso le interviste in profondità e le fotografie (auto)rappresentative faranno emergere due importanti variabili: la spazialità e la temporalità. Lo spazio e il tempo rappresentano convenzionalmente le coordinate principali entro le quali l'essere umano crea le sue (auto)rappresentazioni, esse sono "parti essenziali di una cultura, che attribuisce ad essi l'oggettività delle istituzioni, capaci di dare ordine e valore alle attività collettive" (Luzi, 2015:92). Muoversi all'interno di queste variabili nella (de)costruzione di, più o meno implicite, "comunità di pratiche" significa ridefinire la dimensione dell'agire stesso, dando sia valore all'ambito relazionale, che facendo emergere tendenze che vanno "oltre il senso del luogo" e travalicano il "limite del tempo" (Pacelli e Marchetti, 2007). Nel caso trentino, il tempo e lo spazio assumo significati precisi e caratterizzanti nell'agire dello stesso operatore di accoglienza³⁰. L'uso dell'etnografia, realizzata combinando interviste semi-strutturate, immagini fotografiche prodotte dagli intervistati e osservazione partecipante, ha fatto qui emergere la dimensione fondamentale del "luogo", inteso nell'ottica proposta da Edward Casey. Lo studioso sostiene che all'interno della nozione di "luogo" sono contenuti i concetti di tempo e di spazio (Casey, 1996: 43-44). "Luogo" è qui da intendere anche nell'accezione data da Maurice Merleau-Ponty come "nostro modo di essere al mondo". Lo spazio all'interno del "luogo" è sia fisico che sociale, quindi definisce e colloca gli individui rispetto ai loro rapporti con gli altri nei vari contesti sociali. Per quanto riguarda il tempo, è opportuno invece tener conto che:

Il tempo in quanto categoria logica ed eventualmente sociologica non può essere considerato alla stessa stregua dello spazio, quantunque entrambi costituiscano due elementi fondamentali e generali di riferimento dell'esperienza umana. Rispetto allo spazio, il tempo è per un verso più pervasivo e per un altro meno facilmente definibile, misurabile, percepibile dai sensi (Cesareo, 1998:203).

Il tempo non rappresenta un'entità a sé stante, ma è l'insieme dei tempi individuali e sociali che caratterizzano e strutturano la società stessa. Analizzare le "grammatiche d'azione" tenendo in mente le specifiche variabili di tempo e spazio nel campo di studio conduce alla conclusione di Manuel Castells: "tutto il tempo, nella natura come nella società (...) è tempo locale, e lo spazio è tempo cristallizzato" (Castells, 2002: 471). Incanalare l'analisi dell'operatore di accoglienza all'interno della spazialità e della temporalità aiuta a dare concretezza alla dimensione dell'agire

³⁰ Si rimanda nello specifico al quinto capitolo sul paragrafo: "le variabili che influenzano il lavoro".

della nuova figura professionale e ad uscire dagli schemi socialmente e culturalmente definiti. La figura professionale considerata è cambiata nel tempo, in base a come cambiava lo stesso sistema di accoglienza attraverso la modifica della normativa sull'accoglienza e sull'asilo, e nello spazio, attraverso il localismo caratterizzante del sistema italiano. Cercare di capire e analizzare la spaziotemporalità della dimensione lavorativa, sociale, relazionale delle pratiche e delle competenze di questo settore, aiuta a riconoscere e a porre in risalto le istanze di legittimazione del ruolo stesso della professione.

2.1.2 Ri-posizionarsi nella ricerca

Come precedentemente sottolineato, la domanda di ricerca è maturata dalla mia personale esperienza come operatrice di accoglienza all'interno dell'associazione Centro Astalli Trento nella Provincia Autonoma di Trento. Si sviluppa quindi da una domanda operativa che è nata prima di tutto dal mio ruolo come operatrice e che è andata via via ad inglobarsi nella ricerca di dottorato che stavo svolgendo. Grazie al Centro Astalli Trento, la mia esperienza professionale è stata caratterizzata da un gruppo di lavoro competente, affiatato, ben disposto nel mettersi in gioco e svolgere il proprio ruolo in modo critico, riflessivo e attivo. Nata nel 1999 dalla necessità del Terzo settore di far fronte al numero crescente di migranti che arrivavano sulle coste italiane, l'associazione offre servizi rivolti principalmente ai richiedenti asilo e ai titolari di protezione, in particolare con l'obiettivo di "accompagnare, servire e difendere" i loro diritti. Declinato nell'ambito dell'accoglienza dei richiedenti asilo e rifugiati, questo approccio si traduce in un intervento che fin dal primo incontro tra operatore di accoglienza e beneficiario dei servizi non intende limitarsi a fornire assistenza materiale, ma presume di dover e voler trasmettere alla persona strumenti e competenze che la mettano in grado di riattivare abilità e capacità individuali per ritrovare una collocazione indipendente nella comunità. Il mio posizionamento come lavoratrice all'interno di questa associazione non deve essere considerato casuale o poco rilevante: come si analizzerà in seguito, il Centro Astalli ha permesso, e tutt'ora permette, degli spazi di riflessione e di concreta rielaborazione del vissuto degli operatori. Questi spazi, formali e informali, aiutano gli operatori a riconoscersi e a sviluppare quelle più o meno implicite comunità di pratiche che ne costruiscono la professionalità lavorativa.

All'interno del Centro Astalli lavoravo come operatrice di accoglienza nella zona della Valsugana. Seguivo quindi alloggi per richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale nelle zone di

Baselga di Pinè, Pergine e Montagnaga. Ero inserita nell'*équipe* degli operatori di accoglienza della Valsugana, composta da quattro operatori di accoglienza affiancati da una ragazza in Servizio Civile. Questa *équipe* si trovava a cadenza settimanale, il lunedì mattina. Tutti e quattro gli operatori di accoglienza, poi, partecipavano, con cadenza mensile, a due altre *équipe* più estese: quella dell'area territoriale della Valsugana, che includeva operatori di accoglienza di altre associazioni e operatori di altri settori (integrazione, assistenti sociali e operatori legali) che lavoravano nella zona in questione; e quella dell'area unica del Centro Astalli Trento che includeva operatori di accoglienza di tutti i progetti dell'associazione (SPRAR; accoglienza straordinaria zone di Trento e della Valsugana, accoglienza all'interno degli ordini religiosi e progetto delle terze accoglienze). Nel prossimo capitolo si analizzerà più dettagliatamente la struttura dei vari progetti di accoglienza nella Provincia Autonoma di Trento e l'organizzazione del sistema diviso in zone geografiche e aree trasversali, quali l'area legale, d'integrazione, sociale e psicologica.

La prima e più urgente questione con la quale mi sono dovuta confrontare è stata il mio inserimento all'interno del campo di ricerca, e quindi del (multiplo) posizionamento nel progetto di accoglienza, in cui ero inserita sia come ricercatrice, sia come operatrice di accoglienza. La molteplicità dei miei ruoli all'interno del campo di ricerca, da ricercatrice ad operatrice di accoglienza, vede necessaria una riflessione sulle possibili implicazioni di tale complessità e pluralità. La ricerca, con lo scopo di lavorare "con" la comunità in cui stavo lavorando, vivendo e facendo ricerca, si è integrata con una metodologia più partecipante, realizzata tramite la consegna diretta di macchinette fotografiche agli operatori per una (auto)rappresentazione visuale.

Il coinvolgimento diretto con la comunità studiata mi ha aiutato in molti aspetti della ricerca. Innanzitutto, per la selezione degli intervistati, per esempio, ho inviato una richiesta formale alla partecipazione utilizzando la *mailing-list* della "Rete Trentina Operatrici/operatori di accoglienza", gruppo spontanea e informale nato nel 2017 post-Decreto Minniti per la discussione delle implicazioni di tale decreto, di cui ero parte attiva. L'adesione alle interviste, su base volontaria, è stata quantitativamente e qualitativamente rilevante, 55 persone³¹ hanno deciso di partecipare allo studio etnografico e alla realizzazione di interviste individuali e in profondità. Le interviste sono state condotte tra i mesi di settembre e dicembre 2017, nella fase finale del mio inserimento all'interno della realtà dell'accoglienza trentina. Nonostante l'adesione alle interviste sia avvenuta su base volontaria dei singoli operatori e operatrici, le proporzioni numeriche risultano verosimili

³¹ Per ulteriori informazioni e approfondimenti rispetto ai soggetti intervistati guardare tabelle nei capitoli successivi.

rispetto alla divisione nelle varie associazioni. La tabella 1 riporta il numero di intervistati per associazione o cooperativa. Il Centro Astalli Trento presenta una cifra quantitativamente significativa di intervistati rispetto alle altre associazioni, in generale, per due motivazioni: in primo luogo poiché questa associazione si occupava di tutti quei servizi trasversali offerti omogeneamente ai richiedenti asilo e titolari di protezione nella Provincia; in secondo luogo il coinvolgimento diretto della ricercatrice all'interno dell'associazione ha reso da un lato più facile e immediato il loro coinvolgimento, dall'altro più difficile e complesso una conduzione dell'intervista più distaccata, portando talora a sovrapporre il ruolo della collega con quello dell'intervistatrice-accademica, come precedentemente accennato.

Tabella 1 - Intervistati divisi per enti del terzo settore d'appartenenza	
Astalli	18
Atas	7
Coop Arcobaleno	7
Kaleidoscopio	6
Coop Samuele	1
Nircoop	2
Fondazione Comunità Solidale	5
Cooperativa Punto d'Approdo	5
Croce Rossa	2
Casa Padre Angelo	1
Coop. Mimosa	1
TOTALE:	55
	Fonte: elaborazione personale

Le interviste svolte sono state condotte per quanto possibile in modo trasversale con tutte le figure professionali coinvolte all'interno dei vari progetti di accoglienza, al fine di avere una panoramica quanto più completa del complesso mosaico del sistema di accoglienza (tabella 2).

Tab.2 Intervistati divisi per ruolo all'interno dell'associazione	
Operatore di accoglienza	37
Operatore legale	5
Operatore d'integrazione	5
Referenti/coordinatori	4
Assistente sociale	2
Psicologi	1
C3	1
TOTALE:	55
	Fonte: elaborazione personale.

Questo sguardo generale aiuta a rilevare competenze diverse ed eventuali ruoli in via di configurazione. Sono stati inoltre realizzati due *focus groups* con persone titolari di protezione internazionali già uscite dal progetto di accoglienza - quindi svincolati dalle regole e dai rapporti di forza che intercorrono nelle relazioni con gli operatori nel quadro di uno specifico contesto di accoglienza – coinvolgendo in essi complessivamente 8 persone (4 in uno dei *focus groups* e 4 nell'altro). Al termine del lavoro sul campo le interviste sono state trascritte ed è iniziata la prima fase di analisi tematica.

2.1.3 L'allontanarsi dal campo

Il lavoro sul campo, soprattutto se fatto con cura, affetto e passione, è sempre emotivamente impegnativo e coinvolgente (Brown and Pickerill 2009). Se l'etnografia riguarda la condivisione, allora anche le emozioni partecipano, sia implicitamente che esplicitamente, all'esperienza della ricerca. Questa condivisione può essere considerata produttiva e necessaria, in quanto contribuisce al (ri)assemblaggio della soggettività multipla e allo (de)costruzione della complessità dei ruoli. Come dice Askins

le emozioni sono soggettive e contestuali, influenzate dal luogo e dalle nostre interazioni con altre persone -intersoggettività- quindi, contemporaneamente, siamo sempre prodotti da e

stiamo sempre producendo noi stessi e gli altri attraverso prospettive situazionali e relazionali³² (Askins 2009: 9-10).

In questo senso, le emozioni non sono qualcosa "là fuori nell'aria" (Lancione e Rosa, 2017), ma si provano e si incontrano nel quotidiano dell'essere sul campo. L'etnografia svolta nella ricerca ha richiesto un'analisi e una comprensione delle emozioni vissute dalla ricercatrice e dai soggetti studiati: esse sono sentite sotto la propria pelle, ma sono anche condivise con e mediate da altri (Bondi 2005). L'affetto è il processo che scatena reazioni emotive sia personali che dei soggetti di studio (Thrift 2004; B. Anderson 2006), un processo che è inestricabilmente dipendente dalle cause in gioco nel sistema di accoglienza: un diniego di un richiedente asilo dalla Commissione, un tirocinio formativo andato male, una soluzione abitativa non andata a buon fine, la partenza di un ragazzo verso Ventimiglia e altro ancora. Ci tengo quindi a far presente la difficoltà emotiva, descritta anche nel diario di campo, che aleggiava all'interno del campo di ricerca, e l'importanza dell'allontanamento dal campo di studio.

A dicembre 2017 si è concluso l'immersione nel campo di studio, nella Provincia Autonoma di Trento all'interno dell'Associazione Astalli e dell'organo provinciale Cinformi. Si sono quindi concluse anche le interviste individuali con gli operatori e le operatrici all'interno del progetto di accoglienza, i *focus groups* con persone titolari di protezione internazionale, la mia esperienza lavorativa come operatrice di accoglienza e, di conseguenza, l'osservazione partecipante. Prendere le distanze dal campo di ricerca non è stato facile. L'immersione totale nella comunità protagonista della ricerca, nella mutevole realtà sociale, insieme al coinvolgimento emotivo e fisico nel campo, hanno reso il distacco tanto doloroso quanto necessario. Grazie al Progetto Erasmus-Mundus EUROSA del quale l'Università di Bologna è partner, sono stata positivamente selezionata per svolgere sei mesi di ricerca all'estero presso l'University of the Western Cape (Cape Town, South Africa), dove sono rimasta da dicembre 2017 a maggio 2018. Ciò mi ha permesso di prendere distanza dalla partecipazione professionale ed emotiva avuto durante il periodo di ricerca. Il periodo all'estero mi è servito come cuscinetto di decompressione e di rielaborazione di emozioni, idee, sensazioni, pensieri, interviste, coinvolgimenti avuti durante i mesi precedenti. Ripeto, non è stato facile, ma è stato fondamentale per (ri)posizionarmi a distanza all'interno del contesto di ricerca. (Ri)leggere a distanza, spaziale e temporale, aspetti considerati a suo tempo "ovvi", mi ha permesso

³² Traduzione personale. Originale: "*Emotions are subjective and contextual, affected by place and our interactions with other people—intersubjectivities—thus we are always being produced and producing selves and others through situated, relational perspectives*" (Askins 2009: 9-10).

sia di portare alla luce punti di vista diversi, sia di sgonfiarne (*debunking*) altri: “trattare ciò che è ovvio come se fosse strano e ciò che appare strano come ovvio” (Dal Lago e De Biasi, 2014). Il carattere esperienziale della ricerca etnografica e la necessità di prossimità per aprire prospettive diverse di verità sono solo una parte, seppur centrale, della ricerca etnografica. Non ridurre la ricerca all’esperienza che il ricercatore vive durante il campo impone questo distacco che consente di cogliere gli aspetti più quotidiani e banali, “di superare le apparenze, di guardare in modo critico ciò che appare naturale e normale, di favorire una conoscenza più complessa della realtà” (Colombo, 2001: 207).

2.1.4 Rappresentazione visuale

Alla (ri)lettura etnografica dell’esperienza sul campo sul soggetto studiato, si è deciso di abbinare una rappresentazione visuale rispetto a come gli operatori di accoglienza stessi interpretano il loro lavoro. In questa ricerca si introduce quindi una raffigurazione visuale attraverso l’uso di strumenti multimediali per la (auto)rappresentazione etnografica delle pratiche dell’accoglienza. Una specie di etnografia visiva (Pink, 2007) che coinvolge anche l’impegno riflessivo del ricercatore con le modalità di ciò che Lave e Wenger vedono come “*knowing in practice*” nell’analisi delle comunità di pratiche (cfr. Wenger, 1998) prodotto nell’ultima fase del processo di ricerca. Nella ricerca delle “grammatiche d’azione”, quindi, sono state consegnate agli operatori di accoglienza delle macchinette fotografiche monouso, in modo che potessero immortalare il loro quotidiano. Il totale delle macchinette fotografiche consegnate è venticinque, distribuite alle associazioni impegnate nel mondo dell’accoglienza sia nella Provincia Autonoma di Trento sia nell’area urbana di Bologna. Si è scelto di dare una macchinetta fotografica per *équipe* territoriale o di struttura, ognuna, quindi, facendola utilizzare ad minimo di tre fino ad un massimo di cinque operatori, con libertà rispetto a quante e quali foto scattare. Si è cercato di dare attuazione all’affermazione di Gold secondo cui il ricercatore creando dati con i soggetti di studio “può fornire un correttivo al distanziamento accademico” (Gold, 2004:145) nella ricerca sociologica: osservazione partecipante che diventa partecipazione nell’osservazione (Cammelli, 2017).

Seppur le fotografie qui utilizzate non costituiscano materiale analitico specifico, la loro produzione è stata al di sopra delle nostre aspettative, fornendoci materia visiva che potrebbe essere ripreso in un secondo momento, successivo alla stesura di questo elaborato. Le fotografie

richieste non prevedevano nessun fine artistico o valutativo, ma avevano un compito evocativo rispetto alla loro (auto)interpretazione del lavoro, soggettività, creatività e coscienza di sé all'interno del clima d'incertezza e terreno scivoloso dei sistemi di accoglienza. La scelta delle macchinette monouso non è stata casuale: si è ritenuto importante non dare la possibilità di pensare troppo o rivedere ciò che si è fissato su immagine, ma fotografare più “di pancia”, immortalando momenti chiave dell'idea che sta dietro ad ogni piccolo gesto nel quotidiano. Un *selfie* delle pratiche quotidiane, come goliardicamente rappresenta la fotografia³³ sottostante.



Attraverso lo scatto di fotografie, ogni operatore ha avuto la possibilità, senza fretta, di (ri)pensare, (ri)trovare e (ri)discutere il proprio singolare modo di intendere la propria figura professionale. Si è chiesto ai protagonisti del progetto di contestualizzare i soggetti fotografati e di evitare di stereotipare l'immagine del richiedente asilo e del titolare di protezione; di trattare ogni immagine con rispetto, di avere più considerazione verso i soggetti più vulnerabili, infine di non alterare intenzionalmente gli eventi mentre si sta scattando la foto. Si ritiene che l'utilizzo di immagini abbia potuto produrre diversi vantaggi: *in primis* per gli stessi operatori di accoglienza, in quanto hanno potuto (ri)vedere e vedersi reciprocamente attraverso e con gli occhi di altri colleghi, di fatto, in molti casi i media visuali vengono utilizzati per produrre collaborativamente contesti di

³³ La foto è stata scattata da un operatore del Centro Astalli Trento della zona della Valsugana tra il mese di febbraio e il mese di maggio 2019.

“conoscenza” (Wenger, 1998) e creare partecipazione nell’osservazione (Cammelli, 2017), metodologia quanto più perseguita in questa ricerca. In secondo luogo, per i richiedenti asilo e i titolari di protezione internazionale i quali hanno potuto “leggere” la realtà intesa da quelle stesse persone con cui condividono il quotidiano. Come suggerito da Pink, le rappresentazioni visuali ci offrono la possibilità di immaginare empiricamente noi stessi nei luoghi fotografati e immedesimarci nelle sensazioni percepite da altri (MacDougall, 1998; Marks, 2000; Pink 2007), seppur, non percependo le stesse sensazioni di quelle rappresentate, o non comprendendole pienamente, poiché ritraenti narrazioni culturalmente e biograficamente diverse dalle nostre. Tuttavia è importante non sottovalutare il potenziale delle fotografie, le quali ci invitano ad immaginare noi stessi nei mondi altrui, facendoci immedesimare nella loro collocazione sia fisica sia mentale. Ciò ha portato quindi anche ad una ricaduta positiva nello stesso rapporto tra operatore di accoglienza e richiedente asilo coinvolti nel progetto. Infine, l’utilizzo di fotografie ha apportato dei vantaggi per la società e per i soggetti al di fuori del grande mondo dell’accoglienza, in quanto alla faticosa domanda: “ma tu nel concreto che cosa fai nel tuo lavoro?” gli operatori hanno potuto dare una risposta visuale attraverso le fotografie scattate, facendo leva sul potenziale persuasivo che Pink attribuisce ai materiali audio-visivi (Pink, 2008).

Le fotografie sono state poi selezionate in un’ottica etnografica, e attraverso le interviste svolte, interpretate rispetto alle variabili della temporalità e della spazialità dell’accoglienza. La leggibilità delle fotografie è il risultato di un processo materiale e semiotico che riguarda la fotografia e il suo significato (Marano, 2007). L’immagine è qui da interpretare come “una configurazione di forme da analizzare e interpretare alla ricerca di un significato che è essenzialmente collocato nel ‘contenuto dell’immagine’” (Marano, 2007: 62) in una prospettiva attenta alla dimensione sociale e spazio-temporale del luogo in cui sono state scattate. L’analisi delle fotografie è poi avvenuta all’interno di *focus groups* informali³⁴ nei quali si sono prese in considerazione gli scatti più ricorrenti: tragitti in macchina, biciclette, attività ludiche, uffici del Cinformi, burocrazia varia e accompagnamenti in ospedale³⁵. Si è cercato di rispondere ad alcune domande esplicative sulle immagini della “quotidiana significatività del vivere” (Caniglia, 2016:25) degli operatori. Nei gruppi si sono approfondite le pratiche *embedded* all’interno delle fotografie, descrivendone la natura e cercando di interrogarsi sul perché si sono scattate quelle immagini, sul significato

³⁴ I *focus groups* sono stati volti tra i mesi di giugno e il mese di settembre 2019. Ai *focus groups* hanno partecipato gli operatori e le operatrici che hanno preso parte al progetto di etnografia visuale.

³⁵ Le fotografie sono state inserite principalmente nel quinto capitolo e sono state analizzate intrecciando le interviste e l’osservazione partecipante della ricercatrice.

intrinseco di luoghi, persone o specifiche situazioni, e infine sulle motivazioni dietro e dentro le azioni e gli eventi fotografati. Si è cercato di associare ad ogni gruppo di foto ritraente lo stesso concetto/azione un titolo³⁶ rappresentativo dello stesso. Attraverso le fotografie, che fanno da sfondo visivo alle interviste, si è cercato di collocare le comunità di pratiche degli operatori di accoglienza. Il compito è stato quindi quello di fotografare gli “eventi” significativi, (ri)discussi, (ri)creati e (ri)definiti delle grammatiche d’azione degli operatori di accoglienza all’interno di un panorama in continua mutazione.

³⁶ I titoli delle foto selezionate per l’elaborato finale della ricerca si possono trovare nell’indice iniziale di figure, tabelle e immagini.

Capitolo 3

Dimensione storico-normativa del sistema di accoglienza in Italia

La mia entrata in Croce Rossa come volontaria nelle ambulanze mi ha cambiato la vita. Il mio primo approccio con i profughi è stato nel 1989-1990 con gli albanesi, sempre come volontaria. E così pian piano mi sono appassionata a quella che era la tematica dell'immigrazione. Ho avuto una grandissima fortuna di fare tanti campi in situazioni disagiate [...] da cui la mia impostazione rigida di organizzazione del campo. Perché io i campi li ho fatti, li ho costruiti anche. E poi ho avuto la fortuna di andare agli sbarchi sempre come volontaria per la Croce Rossa. Io ero una delle undici volontarie del campo di Mineo. Quando sono tornata (in Trentino) ho continuato la mia esperienza nei campi profughi a Campo Marco (Rovereto) a fine 2011 con l'Emergenza Nord Africa. Fino a fine 2014 ho fatto la volontaria a tempo pieno a Campo Marco. Dal 2014 sono invece inserita come nella realtà trentina del sistema di accoglienza come dipendente. Mi sono sempre dedicata alla Pronta Accoglienza. (Tra il 2011 e il 2014) la gestione degli arrivi era completamente in mano a me, anche se ero una volontaria. Da lì io ho continuato a seguire gli arrivi, perché è anche una delle parti che mi piace di più in assoluto. E poi sono passata per un periodo in Residenza Brennero (Trento) come operatrice e seguivo la parte sanitaria, tutte le pratiche sanitarie. Poi abbiamo deciso a fine 2014 di dividerci e io sono andata a Campo Marco fissa. Io lo sento mio, è il mio primo grande amore. L'abbiamo messo in piedi noi Campo Marco. [...] In quel periodo seguivo Pronta Accoglienza con il Campo di Marco, Prima Accoglienza con la Residenza Brennero e gli appartamenti sparsi sul territorio. Tutti gli appartamenti della Val Lagarina li ho aperti io. Poi la cosa è diventata più grande, più grande, più grande, e quindi si è deciso di fare una distinzione tra prima e seconda accoglienza e io sono passata come responsabile della prima e pronta accoglienza. E adesso sono responsabile della pronta accoglienza, ma referente della prima accoglienza³⁷.

Per comprendere a fondo le modalità, sensazioni e tempistiche del sistema di accoglienza in Italia, sia nella sua fase di nascita sia in quella di crescita, occorre tenere l'emergenzialità come concetto guida. Ed è una pregnante emergenzialità quella che si evince nelle parole della responsabile di pronta accoglienza in Trentino. Ma facendo un passo indietro, il termine "accoglienza" si riferisce ad un preciso periodo che inizia nel momento della presentazione della domanda di protezione e finisce con la "definitività" della decisione, che se negativa dalla Commissione Territoriale, si ha percorrendo i gradi di giudizio dello Stato italiano finendo quindi con la Cassazione. È possibile, tuttavia, che l'accoglienza venga interrotta prima dell'esito finale della domanda d'asilo: le cause che determinano la cessazione delle misure di accoglienza sono cambiate nel 2018 a seguito del

³⁷ Intervista alla responsabile pronta accoglienza. Data dell'intervista: 26/10/2017.

Decreto Sicurezza e Immigrazione e verranno analizzate nell'ultimo paragrafo di questo capitolo. Per avvicinarsi al *focus* della ricerca svolta sul campo è importante, quindi, dare una cornice di contesto dell'evoluzione del sistema di accoglienza in Italia. Come sottolinea Bruno Riccio “le migrazioni come le politiche, costituiscono fenomeni in continua e sempre più rapida trasformazione” (Riccio, 2016: 210) e ciò comporta notevoli difficoltà analitiche. Fermarsi e fare una panoramica sulla situazione, una fotografia odierna, ragionando sul passato e sull'evoluzione normativa, aiuta anche a capire quale direzione si può, o si vorrebbe, prendere nel futuro. In aggiunta, è doveroso segnalare come, nelle migrazioni, sia difficile separare ciò che è tecnico e/o legale da ciò che è politico: parlare tecnicamente di come funziona il sistema di accoglienza e della sua evoluzione all'interno del territorio italiano acquisisce automaticamente un valore e una riflessione politica. Infatti, come sottolineano Pietro Basso e Fabio Perocco, la stessa gestione e l'affidamento delle migrazioni alle autorità di polizia e agli organi esecutivi lascia intendere l'attribuzione di un perenne carattere emergenziale del fenomeno stesso (Basso e Perocco, 2003) e conferma il “convincimento diffuso circa la politicità di tale fenomeno sociale” (Bricola, 1997: 96). Come si analizzerà nel quinto capitolo, questa intrinseca politicità del fenomeno è ad oggi determinante e, ad osmosi, penetra dentro le figure professionali facenti parte del sistema.

Riprendendo Sayad, lo Stato deve fare i conti con la sua stessa natura e forma quando gestisce, regola e controlla le immigrazioni/emigrazioni (Sayad, 1996). Approfondendo una proposta di Maire, a sua volta ripreso da *Situationes migratoire, la fonction miroir* (Allal et. al, 1977), il ricercatore franco-algerino ha sintetizzato il ruolo degli immigrati nella produzione di discorsi scientifici con il concetto di “funzione specchio dei fenomeni migratori”:

Abitualmente si parla di “funzione specchio” dell'immigrazione, cioè dell'occasione privilegiata che essa costituisce per rendere palese ciò che è latente nella costruzione e nel funzionamento di un ordine sociale, per smascherare ciò che è mascherato, per rivelare ciò che si ha interesse a ignorare e lasciare in uno stato di “innocenza” o ignoranza sociale, per portare alla luce o ingrandire (ecco l'effetto specchi) ciò che abitualmente è nascosto nell'inconscio sociale ed è perciò votato a rimanere nell'ombra, allo stato di segreto o non pensato sociale (Sayad, 1996: 10).

I migranti sarebbero coloro che per il solo fatto di arrivare nel Paese di accoglienza costringono lo stesso a rivelare la sua vera natura (Dal Lago, 2012). I migranti con il loro “sovvertire l'ordine nazionale delle cose” (Malkki, 1995), si pongono in dialettica, se non in conflitto, con gli apparati di controllo degli ingressi all'interno dei confini nazionali (Marchetti e Manocchi, 2016). Di

conseguenza, come sottolinea Salvatore Palidda, non si può separare lo studio delle migrazioni da quello dell'organizzazione politica e delle politiche della società (Palidda, 2008).

Dal 2011 in poi, con la cosiddetta Emergenza Nord Africa, il fenomeno migratorio verso i paesi europei è stato sempre più spesso associato a termini come 'crisi' o 'emergenza' (Ambrosini e Fontanari, 2018), attribuendogli quindi una connotazione eccezionale, contestuale, e non invece strutturale. Partendo dal concetto di 'fuga' nell'accezione data da Bobbio, Hirschman (1970) individua nei concetti di *exit* e *voice* due modalità per sottrarsi al dominio, in cui *exit* significa andarsene, *voice* significa protestare: "l'alternativa all'abbandono del campo è la protesta. O te ne vai o protesti. Oppure, se non puoi protestare, vattene" (Bobbio, 1995: 131). *Il diritto alla fuga* (Mezzadra, 2001) dei migranti da focolai di guerra in Africa e Medio Oriente, dal conflitto siriano e da altre situazioni di natura ibrida, ha fatto aumentare gli arrivi di persone straniere sulle coste italiane. Dal 2011 in poi, tale fenomeno è stato costantemente rielaborato in termini di 'crisi', parola che, nell'ultimo decennio, ha pervaso il discorso pubblico e politico in Europa, al punto da inquadrare un'interpretazione semplicistica di processi sociali complessi e giustificare lo sviluppo di politiche restrittive. Le rivolte della "primavera araba", che nel 2011 hanno coinvolto numerosi paesi del Mediterraneo, hanno costituito un punto di svolta nelle relazioni politiche tra Europa e Africa per quanto riguarda le rotte migratorie. L'aumento dei migranti sbarcati sulle coste italiane in seguito a tali insurrezioni è stato interpretato dalle istituzioni italiane come un fenomeno eccezionale piuttosto che strutturale, focalizzandone la gestione sul concetto di straordinarietà. Infatti, è in termini di 'crisi' che i governi europei e nazionali hanno inquadrato tali eventi, dispiegando un regime di disposizioni di emergenza. Allo stesso modo, l'Unione Europea ha reagito al drammatico naufragio del 3 ottobre 2013 dichiarando una, appunto, "crisi umanitaria", e istituendo l'operazione "Mare Nostrum" del 2014 (Tazzioli, 2016). Ancora si è parlato di "crisi dei migranti" o "crisi dei rifugiati", o addirittura di "crisi delle frontiere europee" e "crisi del sistema d'asilo", in occasione degli eventi durante la "lunga estate delle migrazioni" del 2015 (Hess e Kasperek, 2017), anno in cui la rotta balcanica è diventata il principale passaggio verso l'Europa per le persone in fuga dalla guerra siriana. Questi eventi specifici hanno segnato punti di svolta nel discorso pubblico e nelle politiche migratorie adottate dall'Unione Europea e dai suoi Stati Membri, che hanno usato il concetto di "emergenza" per giustificare l'adozione di nuovi metodi di controllo delle frontiere e misure di eccezione per gestire e regolare la mobilità dei migranti (Dijstelbloem and Broeders, 2015), come ad esempio il ripristino delle frontiere interne nell'Area Schengen. In Italia, il concetto di 'emergenza' ha svolto un ruolo chiave sia per quanto riguarda il profilo

normativo - nelle due accezioni individuate da Elena Mitzman emergenza come conseguenza di flusso massiccio di richiedenti asilo, o emergenza intesa come rischio per la sicurezza nazionale (Mitzman, 2016) - sia per quello organizzativo, con notevoli difficoltà nel mettere in campo un sistema di accoglienza organico, solido e omogeneo.

Attraverso un *excursus* storico, questo capitolo si concentra nell'analisi del quadro normativo relativo all'ingresso dei cittadini extracomunitari e all'accoglienza di richiedenti protezione internazionale. Questa analisi tenta di esplorare la costruzione sociale dell'accoglienza e della migrazione attraverso quel "complesso istituzionale" (Grillo, 1985) di politiche, servizi, organizzazioni che interagiscono nel sistema di accoglienza italiano (Tarabusi, 2014b). Dentro un quadro di politiche dense di contraddizioni si va a posizionare chi poi queste politiche le deve attuare: gli operatori di accoglienza. Inserire l'analisi delle micro-strategie quotidiane degli operatori all'interno del macro-contesto delle politiche nazionali di gestione dell'asilo e delle migrazioni aiuta ad avere un quadro narrativo e concettuale di riferimento (Heyman, 1995). In questo senso, storicizzare e contestualizzare significa anche 'fare ordine' attraverso la ricostruzione di un *puzzle* complesso e ambiguo composto da interventi straordinari, servizi disomogenei e politiche compromissorie. Fare una ricerca etnografica degli operatori di accoglienza richiede al ricercatore di inserirsi "dentro" le politiche migratorie e di accoglienza (Tarabusi, 2014b): arena politica segnata da molteplici interessi, tensioni, strategie e differenti visioni in cui sia gruppi che individui interagiscono dentro a diseguali, ma inevitabili, rapporti di forza (Shore e Wright, 1997). All'interno di tale arena, è possibile ragionare per fasi grazie a due cambiamenti sostanziali all'interno della normativa: *in primis*, la nascita nel 2002 del Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati (SPRAR)³⁸ e in secondo luogo la ricezione nel 2015 della direttiva europea numero 2013/33/UE sulle condizioni di accoglienza. Il modello predisposto dall'attuazione di quest'ultima direttiva introduce alcuni aspetti della *multilevel governance*: gli enti territoriali partecipano sia alla fase di programmazione delle azioni e delle politiche sia in quella dell'esecuzione delle stesse (Penasa, 2018). Prendendo atto dell'inevitabile intreccio di attori e competenze, questa impostazione sottolinea la necessità di soffermarsi sulla dimensione locale presa in esame, la Provincia Autonoma di Trento, e sottolinearne le peculiarità all'interno del frammentato panorama italiano. Rispetto alla gestione trentina dell'accoglienza, il ruolo dell'ente locale risulta decisivo, in quanto livello di *governance* non solo chiamato ad assumersi la

³⁸ Per i dettagli sul sistema SPRAR e le sue modifiche in SIPROIMI vedere l'indice iniziale della terminologia utile al testo.

responsabilità di dare attuazione al progetto ordinario SPRAR, ma anche di gestire quello straordinario CAS. La ricerca è stata realizzata in un frangente particolare di cambiamento, ovvero contemporaneamente all'emanazione e conversione in legge del cosiddetto "decreto Salvini" su immigrazione e sicurezza. Il decreto introduce una serie di innovazioni che stravolgono non solo il sistema di accoglienza ma anche il diritto d'asilo. Si è reputato essenziale includere un breve accenno ai cambiamenti sostanziali, materiali e simbolici che ri-configurano il panorama politico italiano. L'ultima considerazione di questo capitolo consiste in una riflessione sugli effetti e sulle ricadute che queste politiche hanno sulla quotidianità dei soggetti protagonisti della ricerca e si propone di estrapolare delle macro-caratteristiche, le quali condizionano le micro-grammatiche d'azione quotidiane.

3.1 Storia del sistema italiano: un labirinto di emergenze, procedure, irregolarità

Il mio lavoro in questi due anni e mezzo è cambiato tantissimo. L'operatore legale non è una figura semplice da interpretare. Il mandato professionale è abbastanza chiaro, per me, è nel fatto che nel mondo ci sono dei diritti che dovrebbero essere passibili di usufrutto, cioè essere usufruiti dai loro beneficiari e non dovrebbero esserci barriere tra il diritto e la persona. Il problema è che nella realtà ci sono barriere: le persone non sanno i loro diritti, non li conoscono, non li capiscono, non comprendono cosa significhi un abuso di quei diritti. In più nell'esercitarli ci sono una serie di complicazioni e fondamentalmente tra il diritto e la persona ci sono una serie di barriere sia di conoscenza, sia di tipo effettivo, burocratiche. Secondo me l'operatore legale è lì per rimuovere queste barriere, fare in modo che la persona capisca i diritti che ha e possa arrivare ad una fruizione completa dei diritti che ha. Quale è il problema? Dei diritti che ha, che sono i diritti che gli vengono dati dal sistema legale italiano. Quindi non sono diritti umani, nati con l'uomo, sono quei diritti scritti nella legge. Questo è un modo un po' riduttivo nell'interpretare una figura di un operatore perché non mette in dubbio quei diritti, non ne aggiunge. Riduttivo perché non ti chiede di questionare se servirebbero altri diritti, e poi questi diritti cambiano perché sono soggetti a delle leggi che possono peggiorare, come è successo con il Minniti. Quindi io nel garantire i diritti del Minniti, garantiscono meno diritti che garantire il Decreto procedure che c'era prima. Quindi nella figura di tutti i lavoratori dell'accoglienza c'è la classica tensione di Antigone nel chiedersi la legge è giusta? La legge legale è la legge giusta?³⁹.

L'eterno dilemma di Antigone, protagonista dell'omonima tragedia di Sofocle, si ripropone all'interno degli operatori del sistema di accoglienza: una legge, ancorché perfettamente legale dal punto di vista formale, può anche essere considerata ingiusta. Il sistema di accoglienza in Italia è

³⁹ Intervista d un'operatrice legale del Centro Astalli per la Provincia Autonoma di Trento. Data dell'intervista: 20/10/2017.

molto macchinoso, tortuoso, cavilloso, complicato da leggi che cambiano rapidamente. Come rimarcato da Maurizio Ambrosini, le politiche migratorie sono passate da essere politica secondaria ad essere 'alta politica' nel giro di pochi decenni. Ripreso dal primo capitolo, è utile sottolineare come le etichette date ai vari tipi di migranti (richiedenti asilo, rifugiato, migrante economico, clandestino e così via) sono l'implicito risultato delle peculiari modalità degli Stati-nazione nell'assegnazione di diritti politici e civili ai loro cittadini e alle persone straniere presenti sul territorio (Pendezzini, 2013). Per capire cosa funziona e cosa non funziona del sistema di accoglienza pubblico in Italia è necessario analizzarne l'evoluzione storica, partendo dalle politiche che ne hanno influenzato prepotentemente la gestione, la percezione e la forma.

3.1.1 Pre-2002: il caos emergenziale

Con specifico riferimento all'asilo, in Italia è solo negli anni '90 che viene adottata la prima normativa⁴⁰ in materia. Il ritardo con cui l'Italia è arrivata a tali discipline è stato spesso giustificato alla luce del carattere distintivo che la vedeva come Paese di emigrazione⁴¹. Mentre già nel "Trentennio glorioso" (1945-1975), paesi europei come Francia, Germania e Gran Bretagna avevano iniziato a rilevare un aumento dei flussi di immigrazione verso il territorio nazionale, l'Italia era rimasta tendenzialmente un Paese dal saldo migratorio negativo. In quegli anni, il dibattito italiano sulle migrazioni era ancora molto debole: non era in atto un programma per disciplinare la procedura dello *status* di rifugiato, non si ragionava su un eventuale sistema di accoglienza e non si era sviluppato un ragionamento complesso su una gestione uniforme degli italiani emigrati all'estero. Di fatto, con il termine ampio e ambiguo di "migrazione" ci si riferiva spesso agli spostamenti dalle regioni del Sud a quelle del Nord del Paese, senza considerare la dimensione internazionale del fenomeno⁴². A ciò si aggiunge che tra la fine della seconda guerra mondiale e gli inizi degli anni Ottanta, la maggior parte dei richiedenti protezione internazionale si tratteneva sul territorio italiano solo il tempo necessario per le pratiche di trasferimento e reinserimento in paesi occidentali con strutture e programmi di accoglienza già normati e predisposti. A riprova di ciò, nel 1989, nel territorio italiano, solo 11.500 persone erano in possesso

⁴⁰ Il decreto-legge n. 416 del 30-12-1989, coordinato con la legge di conversione n. 39 del 28 febbraio 1990: "Norme urgenti in materia di asilo politico, di ingresso e soggiorno dei cittadini extracomunitari e di regolarizzazione dei cittadini extracomunitari e apolidi già presenti nel territorio dello Stato". Disponibile al sito: <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/1990/03/21/090A1329/sg> (ultimo accesso: 13/02/2020).

⁴¹ Per approfondire l'argomento: Maida, 2015; Bevilacqua, De Clementi e Franzina, 2009; Stella, 2002.

⁴² Per approfondire la tematica: Villari, 1974; Ascoli, 1979; Fofi, 1975; Cavalli, 1964.

dello *status* di rifugiato. Come è evidente, le politiche sull'immigrazione erano politiche secondarie e i flussi migratori non venivano considerati come una questione prioritaria nelle politiche statali (Harris e Todaro 1971, Kindleberger 1967).

Se il riconoscimento politico e le discipline in materia hanno tardato ad arrivare, gli eventi storici internazionali ed europei degli anni Settanta hanno iniziato a far presagire un cambio di rotta nella concezione delle migrazioni. Nel 1973 la crisi petrolifera ha condotto l'Europa in un periodo di recessione economica, crescente disoccupazione e crisi dei sistemi di *welfare*. Nel trentennio precedente, Germania, Gran Bretagna e Francia, saldi nella loro espansione economica, percepivano l'immigrazione extra-comunitaria come 'soluzione' alla esigua manodopera autoctona interna (Sciortino, 2000). Le politiche sull'immigrazione erano secondarie, non conflittuali e orientate verso il mercato (Hammar, 1984), tant'è che quel periodo viene ricordato come "l'era del reclutamento di manodopera straniera su larga scala" (Campomori, 2016: 4). In quegli anni, come analizzato nel primo capitolo, la sociologia delle migrazioni vedeva i flussi migratori come i riflessi meccanici di fattori macro-economici e demografici, portando ad una sottovalutazione del fenomeno e dello studio delle politiche migratorie (Sciortino, 2000). Pertanto, Giuseppe Sciorino nota come anche i pochi autori (in particolare Nett, 1971; Petras, 1980), disposti a sottolineare il ruolo chiave svolto dalle restrizioni sull'immigrazione nella conservazione della disegualianza globale, non hanno messo in dubbio l'effettiva capacità degli Stati di gestire i flussi migratori come più desideravano. Dagli anni Settanta in poi, invece, l'immigrazione ha iniziato ad essere percepita come "problema" e le politiche sull'immigrazione hanno virato verso un sempre maggiore controllo effettivo degli ingressi regolari per motivi di lavoro e, in generale, dell'immigrazione straniera. Rimodulando la necessità strutturale di offerta elastica di lavoro, gli Stati occidentali hanno iniziato ad abbinare la parola "immigrazione" con la parola "sicurezza", accostamento che permane tuttora. Aggrappandosi alle motivazioni più varie, dalla preservazione dell'omogeneità culturale (Zolberg e Long 1999) alla salvaguardia del *welfare* sociale (Freeman 1986), dalla cittadinanza come "bene limitato" (Walzer 1981) alla differenziazione dei visti d'entrata (Sciortino, 2000), gli Stati europei hanno (re)individuato la loro *raison d'etat* nella gestione dei confini, limitando lentamente ma progressivamente gli ingressi per motivi di lavoro. Il ritardo strutturale dell'Italia come Paese di immigrazione ha fatto sì che il bel Paese si adattasse fin da subito a questo nuovo ordine delle cose: le nascenti politiche d'immigrazione sono state prepotentemente influenzata dall'incasellamento europeo, sia normativo che cognitivo, della questione migratoria come "problema" di sicurezza. Prima testimonianza italiana del binomio immigrazione-sicurezza risulta essere la legge n.39/1990,

la legge Martelli, che, su esempio delle due potenze confinanti Germania e Francia, introduce per la prima volta un sistema di visti per l'ingresso in Italia. Le politiche d'immigrazione italiane nascevano dunque sotto la (non buona) stella della "sicurezza", i cui tratti perdurano ancora oggi. Analizzando quella primissima fase si possono individuare due *fil rouge* della storia italiana del sistema di accoglienza che permangono tuttora: innanzitutto le differenze regionali di tassi d'immigrazione e, in secondo luogo, la *multilevel governance* dell'immigrazione, che vede protagoniste le amministrazioni locali. Di fatto, lo Stato disciplina le condizioni e le procedure per il riconoscimento della protezione internazionale e i sistemi di accoglienza, poi però è competenza delle regioni l'attuazione e lo sviluppo di azioni concrete per rendere effettiva tale protezione (formazione, alloggio, assistenza sociale). Le Regioni si avvalgono dei Comuni, che a loro volta delegano le realtà locali del terzo settore. Se da un lato possono sembrare caratteristiche positive, queste due peculiarità hanno poi dato inizio a quelle crepe e quella frammentazione che contraddistingue l'odierno sistema di accoglienza. Le parole di Massimiliano Fiorucci evidenziano la disparità e la casualità del sistema di accoglienza:

A partire dalla legge Martelli si può dire che viene sancito il principio secondo cui le linee generali di intervento in materia di accoglienza vengono stabilite a livello nazionale, mentre la gestione effettiva della politica sociale per gli immigrati viene demandata agli Enti locali. Per conseguenza le condizioni di vita degli immigrati possono variare, di fatto, da un contesto territoriale all'altro, in funzione della situazione socio-economica locale e in conseguenza del maggiore o minore rilievo attribuito alle problematiche dell'immigrazione da parte di ciascuna Amministrazione locale (Fiorucci 2000: 32).

La Legge Martelli ha apportato altresì due miglioramenti nel settore specifico dell'asilo, non solo introducendo l'argomento all'interno della legislazione italiana, ma anche eliminando la limitazione geografica allo *status* di rifugiato.⁴³ Fino al 1990, l'Italia ha affrontato la questione delle migrazioni forzate ponendo delle deroghe alla limitazione geografica della Convenzione di Ginevra e adoperando regolamentazioni e procedure *ad hoc*. Alcuni esempi di queste eccezioni sono: i 609 cileni accolti dopo il *golpe* di Pinochet nel 1973; i più dei tremila indocinesi arrivati tra il 1987 e il 1989; gli afgani fuggiti dopo l'invasione dell'URSS avvenuta nel 1982 e alcuni curdi e caldei iracheni in fuga riconosciuti come rifugiati nel tra il 1988 e il 1989 (Molfetta, 2015). Questi dati dimostrano come ogni arrivo sia stato affrontato come una nuova e specifica emergenza, non avviando apprendimenti né istituzionali né organizzativi.

⁴³ Per approfondire si rinvia al primo capitolo.

Nonostante alcuni apporti positivi, la legge Martelli si è mostrata fin da subito anacronistica, debole e insufficiente: nel 1991, con la crisi albanese, e nel 1992, con la guerra civile in Somalia, la legge si rivelata inadeguata nel suo non aver immaginato un sistema pubblico e unificato di accoglienza e ricezione e nel non aver previsto un allargamento⁴⁴ del sistema di protezione per le persone che non avevano i requisiti per ricadere nella stringente categoria del rifugiato. Entrambi i settori, quello più specifico dell'asilo e quello dell'immigrazione, non hanno subito grandi correzioni fino agli inizi degli anni 2000.

Occorre tuttavia ricordare l'approvazione della legge Turco-Napolitano del 1998, la cui disciplina è successivamente confluita nel Testo Unico sull'Immigrazione. Tuttora questa legge offre una regolamentazione dei vari profili e aspetti giuridici che interessano le persone straniere presenti in Italia. Il provvedimento presenta una natura bipolare, da un lato introduce misure sia per la tutela dei diritti sociali sia per dei percorsi strutturati e personali d'integrazione, dall'altro propone una politica di ingressi limitati e programmati nel nome del contrasto all'immigrazione clandestina. Furono istituiti i Centri di Permanenza Temporanea (CPT) per tutti gli immigrati "sottoposti a provvedimenti di espulsione o di respingimento con accompagnamento coattivo alla frontiera non immediatamente eseguibile". L'implementazione di tale provvedimento è stata lacunosa con instabili metodi di coordinamento e ampie differenze non solo tra regione e regione, ma anche tra città e città. Il quadro legislativo non forniva strumenti d'implementazione concreti e precisi, conducendo a situazioni asimmetriche, contraddittorie e contingenze confuse. La natura casuale dell'approccio al fenomeno si concretizzava nella gestione differenziata anche di situazioni molto simili.

Tra il 1998 e il 1999, nelle coste italiane, si sono registrati circa cinquantamila sbarchi provenienti dal Kosovo e dall'Albania a causa della guerra della Federazione Yugoslava (Papavero, 2015). L'aumento dei flussi migratori provenienti dall'est Europa, e in particolare quelli generati dal conflitto in Kosovo, ha posto in tensione l'inadeguato e frammentato sistema di accoglienza italiano. Anche in quell'occasione la gestione è stata guidata da logiche di pressante emergenza e di urgenza, cercando situazioni alloggiative temporanee e non avviando un processo di valutazione più specifica delle problematiche che si presentavano. L'afflusso dei migranti provenienti dall'Albania ha fatto nascere nel luglio 1999 il progetto Azione Comune, programma che nasce dal basso e che

⁴⁴ Solamente nel 2007 (Decreto legislativo n.251/2007), l'Italia ha recepito la Direttiva europea 2004/83 introducendo una regolazione per la protezione internazionale che prevede la protezione sussidiaria e quella umanitaria in aggiunta allo *status* di rifugiato.

diventa il primo piano di accoglienza su scala nazionale. Il progetto prevedeva un accordo congiunto tra attori pubblici, tra cui il Consiglio Italiano per i Rifugiati, e attori privati, associazioni e organizzazioni non governative perlopiù di matrice cattolica. Quantomeno *on the books*, Azione Comune presenta delle novità legislative, prima fra tutte la proposta di un'accoglienza integrata, con servizi volti all'integrazione e all'inserimento socio-lavorativo delle persone (orientamento legale, corsi di lingua, formazione lavorativa, orientamento sociale, sostegno psicologico e altri ancora). Questo programma, versione embrionale dei progetti che si sono sviluppati successivamente, è stato sostituito, un anno dopo, con il Programma Nazionale Asilo (PNA)⁴⁵, tramite un protocollo di intesa tra il Ministero dell'Interno, l'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati (UNHCR) e l'Associazione Nazionale dei Comuni Italiani (ANCI). Finanziato dal Fondo Europeo per i Rifugiati (FER), il PNA si pone l'obiettivo di coordinare i 63 progetti territoriali nati per i programmi di accoglienza e integrazione, prevedendo il coinvolgimento di oltre 200 Comuni. Il PNA, in linea con Azione Comune, prevedeva lo sviluppo di una rete diffusa gestita a livello locale dai Comuni e il *focus* su servizi trasversali per favorire l'inserimento sia sociale che economico dei migranti. Nel 2002 il PNA diventa il Sistema ordinario per l'accoglienza per richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR).

3.1.2 2002-2015: il rafforzamento del legame immigrazione-sicurezza

Nel 2002, l'istituzionalizzazione del sistema SPRAR ha permesso di disciplinare l'obbligo dell'Italia ad accogliere i richiedenti asilo e di fornire un sistema pubblico di accoglienza coordinato tramite l'istituzione di un servizio centrale. Come analizzato finora, risulta evidente la logica emergenziale e d'urgenza che ha caratterizzato la gestione degli arrivi di immigrati in Italia. A ciò si aggiunge la mancanza di una visione organica e approfondita dei mutamenti profondi che caratterizzavano il fenomeno migratorio sia in Europa che in Italia, impiegando strumenti e tentativi *ad hoc* per ogni singola situazione o evento. Il 2002 segna quindi un punto di svolta nel sistema di accoglienza italiano: la nascita dello SPRAR (Sistema di accoglienza per richiedenti asilo e rifugiati), esperienza che nasce dal basso, come forma di accoglienza in rete e decentrata. Pur soffrendo ancora di carenze e limiti, questo sistema ha sicuramente rappresentato un'importante innovazione nel sistema di ricezione e accoglienza. La legge Bossi-Fini del 2002, riconoscendo il lavoro del precedente PNA, lo ha rinominato SPRAR, rendendolo, almeno sulla carta, il sistema

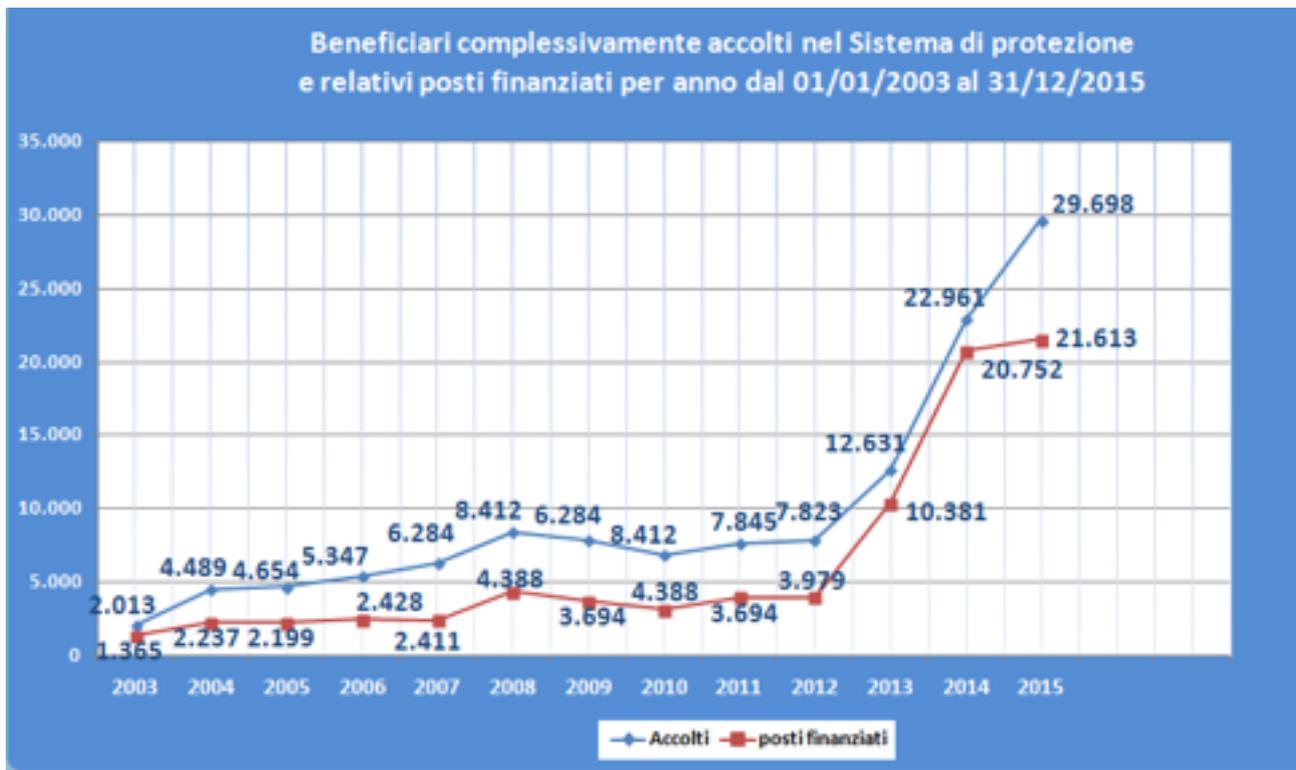
⁴⁵ Per maggiori informazioni: ASGI, 2000; e Caponio, 2004.

ordinario con cui accogliere i richiedenti asilo. Il tentativo di sistematizzare le precedenti esperienze di accoglienza positive, però, è solo uno dei punti di una legge che risulta essere estremamente rigida e severa. Emblema di questa rigidità è l'abolizione del cosiddetto *sponsor*, che permetteva al migrante di entrare in maniera sicura e legale, tramite il rilascio di un visto per ricerca lavoro, grazie alle garanzie economiche di un familiare o un conoscente. In aggiunta, questa legge prevedeva: l'espulsione immediata delle persone senza valido permesso di soggiorno; il possibile respingimento in acque extraterritoriali, effettuato in base ad accordi bilaterali fra Italia e paesi limitrofi; e il reato di favoreggiamento. La legge Bossi-Fini ha consolidato il legame sicurezza-immigrazione nato dalla metà degli anni Settanta, rafforzando il controllo delle entrate, limitandone le possibilità, e restringendo ulteriormente i diritti delle persone straniere (Caponio e Graziano, 2011). Hein sottolinea come l'inserimento dello SPRAR all'interno della legge Bossi-Fini sia di fatto

Un piccolo miracolo [...] considerando che questa legge ha introdotto pesanti restrizioni, non solo nei confronti degli immigrati, come l'abolizione delle possibilità di ingresso in Italia per cercare un lavoro sulla base di una *sponsorship* e l'aumento della detenzione amministrativa da 30 a 60 giorni, ma anche nei confronti dei richiedenti asilo, introducendo gravi restrizioni alla loro tutela legale (Hein, 2010:70).

Questa fase è caratterizzata da un sistema binario, o meglio da un sistema composto da due apparati contrapposti, seppur comunicanti: lo SPRAR da un lato e il CARA (Centri di accoglienza per richiedenti asilo) dall'altro. I CARA (ora CAS) sono centri di grandi dimensioni a diretta organizzazione governativa, cioè di gestione prefettizia. I due canali, i quali risultano essere fondamentalmente diversi sia nei loro tratti caratterizzanti, sia sugli *standard* e servizi offerti, hanno convissuto fino ai giorni nostri. Questa difficile coesistenza è il risultato della volontarietà di adesione da parte dei Comuni al progetto SPRAR che ne ha limitato l'allargamento e che ha offerto sempre meno posti di quanti necessari. Come mostra il grafico nella pagina successiva, lo scarto tra gli accolti e i posti finanziati dello SPRAR rappresenta il numero di accolti nei CARA (SPRAR, 2016).

L'analisi dell'*excursus* storico normativo dei settori dell'immigrazione e d'asilo in Italia non può però prescindere dal suo inserimento nel quadro più ampio di cui fa parte. Negli anni '90, le politiche normative nazionali vanno ad intrecciarsi, intersecarsi e confondersi con la dimensione sovranazionale in cui lo Stato è inserito. Il Sistema Europeo Comune d'Asilo (SECA) ha iniziato a prendere forma già nel 1990 con l'adozione delle convenzioni dell'accordo di Schengen (1985) e di



Dublino. Il SECA ha, però, ufficialmente inizio con l’entrata in vigore del trattato di Amsterdam nel 1999, che rappresenta la svolta giuridica verso la “comunitarizzazione” della disciplina in materia di “visti, asilo, immigrazione e altre politiche connesse con la libera circolazione delle persone”. A detta di Gracy Pelacani, obiettivo ultimo di questo sistema era “rendere irrilevante lo Stato membro in cui il richiedente fa domanda di protezione internazionale o che la prende in carico” (Pelacani, 2018:47). All’interno di questo quadro, tra il 2005 e il 2009, verranno adottati importanti provvedimenti per sovranazionalizzare i disorganici sistemi nazionali dei Paesi Membri. La predetta impostazione restrittiva e le criticità emerse a livello nazionale italiano sono state successivamente mitigate dalle modifiche introdotte per dare attuazione alle direttive della normativa dell’Unione Europea. In particolare significative sono state tre direttive: la Direttiva Accoglienza 2003/9/CE⁴⁶, recepita con il Decreto Legislativo 140/2015, che fissa delle norme minime relative all’accoglienza dei richiedenti asilo, da disposizioni specifiche riguardati l’assistenza sanitaria del migrante e evidenzia il diritto dei richiedenti asilo di ricorrere alla giurisdizione ordinaria nazionale per la contestazione del negato riconoscimento di una protezione; la Direttiva Qualifiche 2004/83/CE⁴⁷

⁴⁶ Disponibile al sito: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2003:031:0018:0025:IT:PDF>. (ultimo accesso: 13/02/2020).

⁴⁷ La Direttiva Qualifiche è stata poi riformulata con la direttiva 2011/95/UE (recepita con d.lgs. 18/ 2014) . La modifica ha chiarificato ulteriormente i presupposti per la concessione della protezione internazionale, migliorandone i diritti connessi al riconoscimento dei vari *status* e coordinando le condizioni di accesso. Disponibile al sito: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32004L0083&from=ES>. (ultimo accesso: 13/02/2020).

(Decreto Legislativo 251/2007), che chiarificava i presupposti per il riconoscimento della protezione sussidiaria e lo *status* di rifugiato; e infine la Direttiva 2005/85/CE⁴⁸ (Decreto Legislativo 25/2008), relativa alle norme minime per le procedure applicate negli Stati Membri ai fini del riconoscimento e della revoca dello *status* di rifugiato. Pur con qualche aspetto positivo, con i più recenti sviluppi globali e, in particolare, con la cosiddetta Emergenza Nord Africa, anche la politica migratoria dell'Unione Europea si è irrigidita, concentrandosi più sul controllo del confine che sull'accoglienza e l'integrazione delle persone.

Accanto a queste misure, l'approccio italiano all'immigrazione ha mantenuto la linea della sicurezza e del controllo, a causa anche dei governi ostili di centro-destra in carica dal 2001-2005 e dal 2008 al 2011⁴⁹. In particolare, l'approvazione del "Pacchetto Sicurezza" del 2008-2009 ha allargato le cause d'espulsione giudiziale per cittadini UE o extra-UE e ha ristretto le possibilità di ricongiungimento familiare. Allo scopo di limitare l'immigrazione proveniente dal Nord Africa tramite il Mar Mediterraneo, nel 2008 Italia e Libia hanno firmato il Trattato di Bengasi, cioè il "trattato di amicizia e cooperazione" tra i due paesi, che prevedeva il fermo e il rinvio in Libia delle imbarcazioni di migranti intercettate in acque internazionali. L'accordo bilaterale non prevedeva una verifica che tra i passeggeri a bordo ci fossero potenziali titolari di protezione internazionale o categorie, cosiddette, vulnerabili come minori o persone con problemi di salute, ferite o malate (Campomori, 2016). Secondo l'*Human Rights Watch Report* del settembre 2009, le autorità italiane riconducevano forzatamente le imbarcazioni dei migranti verso la Libia, Paese che non ha sottoscritto la Convenzione di Ginevra, nel quale poi venivano condotti dalle autorità libiche in centri di detenzione senza nessuna garanzia sul rispetto dei diritti umani (Human Rights Watch, 2009). Nel 2012 la Corte di Strasburgo ha condannato l'Italia per l'intercettamento e il respingimento collettivo in mare di richiedenti asilo. Con il 'caso Hirsi'⁵⁰ si è inoltre documentato che i richiedenti protezione internazionale eritrei e somali respinti subivano torture e violenze nei centri di detenzione a Tripoli e che, quindi, la Libia non poteva essere considerata Paese terzo sicuro. Di fatto, tali respingimenti vanno contro il principio del *non-refoulement*, ossia il divieto di esporre nuovamente i richiedenti asilo al rischio di persecuzione. Si è voluto indicare questo

⁴⁸Disponibile al sito: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2005:326:0013:0034:IT:PDF> (ultimo accesso: 13/02/2020).

⁴⁹ In tutti e due i governi il Presidente del Consiglio era Silvio Berlusconi, nel primo governo con Forza Italia, nel secondo con Il Popolo della Libertà.

⁵⁰ Per maggiori informazioni sul caso: <https://strasbourgobservers.com/2012/03/01/interception-at-sea-illegal-as-currently-practiced-hirsi-and-others-v-italy/> (ultimo accesso: 13/02/2020).

accordo bilaterale in quanto fornisce dei buoni spunti di riflessione sulle nuove collaborazioni statali che, come si analizza nel paragrafo successivo, indicano come la storia ciclicamente si ripeta.

Dopo anni di arrivi relativamente contenuti, nella primavera del 2011, l'esodo del Nord Africa a seguito delle Primavere Arabe, ha costretto le autorità italiane a dichiarare lo stato di emergenza nazionale. Le Primavere Arabe sono state un evento storico di eccezionale rilevanza, che hanno modificato radicalmente il paesaggio geo-politico del Mar Mediterraneo. La cosiddetta Emergenza Nord Africa ha provocato un aumento esponenziale dei flussi migratori con l'arrivo in Italia di 62.695 persone da diversi paesi africani (Chope, 2011). Gli "stati in prima linea", in particolare Grecia e Italia, si sono ritrovate a dovere, nell'emergenza, risolvere rapidamente le inefficienze dei loro rispettivi sistemi d'asilo. L'Emergenza Nord Africa ha drammaticamente rivelato le grandi lacune del SECA, e in particolare il debole sistema di *relocation*, smascherando come la crisi coinvolgesse tutti gli Stati Membri, mentre l'emergenza riguardava solo alcuni (Pelacani, 2018). Inoltre, sotto la pressione degli eventi contingenti, la risposta italiana si è mostrata inefficiente e di carattere tamponatorio (Campomori, 2016). Un operatore di accoglienza del Centro Astalli Trento racconta il *caos* regnante nella Provincia Autonoma di Trento e riconosce l'inefficienza del sistema. Il sistema non era preparato per l'arrivo di così tante persone e le ricadute di questo tipo di approccio sugli operatori di accoglienza sono facilmente intuibili:

Diciamo che all'ora (2011) non c'era l'operatore di accoglienza. C'era più un "tutto fare". Era un operatore del Centro Astalli che faceva la parte legale, la parte dell'accoglienza, un po' tutto ecco. Il background era un po' ampio, ora è più settorializzato. [...] Facevamo lo sportello informativo. Facevamo la preparazione alla Commissione. Tenevamo i contatti con gli avvocati. Avevamo i ricorsi. Orientavamo le persone al rimpatrio assistito. Trovavamo attività lavorative. Si faceva un po' tutto. il profilo dell'operatore l'ho preso un po' sul campo seguendo (chi mi precedeva), facendo un affiancamento diretto e poi ho imparato a dividere e condividere il lavoro. Non c'era una chiara divisione dei ruoli e quindi un po' tutti si aiutavano in tutto. Formalmente dal Manuale SPRAR. Nel 2013 quando si è pensato ad un lavoro diviso in aree. Quindi il 2013 è stato un po' un anno chiave, dove finiva l'emergenza Nord-Africa e partiva un progetto SPRAR da 132 posti nella Provincia Autonoma di Trento⁵¹.

In linea con le esperienze passate, anche in quest'occasione si è adottato un approccio prettamente emergenziale: l'implementazione, di fatto, è stata affidata alla Protezione Civile, struttura del Governo preposta al coordinamento di attività per emergenze e catastrofi naturali, quali frane, alluvioni, terremoti, incendi ed eruzioni vulcaniche. L'incapacità programmatica, o la (non) volontà

⁵¹ Intervista ad un operatore SPRAR del Centro Astalli. Data dell'intervista: 30/11/2019.

politica implicita, hanno fatto emergere come “tutti i provvedimenti presi sono per oggi o addirittura per ieri, nessuno guarda al domani” (ASGI, 2013a). La volontarietà dell’adesione alla rete SPRAR da parte dei Comuni italiani ha fatto sì che non ci fossero abbastanza strutture ricettive e, in nome dell’emergenza, si sono potenziate le grandi strutture dei CARA. L’Italia, dimostratasi mal preparata, non è riuscita ad utilizzare l’occasione per far emergere una visione più olistica e lungimirante del fenomeno, nonostante uno sguardo più attento al panorama internazionale lasciasse intendere come l’Emergenza Nord Africa non sarebbe stata una “emergenza” isolata. A gennaio 2013, il piano che coinvolgeva la Protezione Civile si è concluso e ai richiedenti protezione è stato concesso un permesso di protezione umanitaria della durata di un anno. Come sottolinea Gianfranco Schiavone si è trattato di un vero e proprio “baratto”: i titolari di protezione, tranne i soggetti più vulnerabili inseriti nella rete SPRAR, hanno lasciato le varie strutture abitative, spesso senza vere alternative abitative e prospettive lavorative, in cambio del permesso di soggiorno per un altro anno (ASGI, 2013a). Nel 2011, finanziato dal Fondo Europeo per i Rifugiati, è stato pubblicato uno studio intitolato “Il diritto alla protezione - La protezione internazionale in Italia quale futuro? Studio sullo stato del sistema d’asilo in Italia e proposte per una sua evoluzione” (Ministro dell’Interno e Unione Europea, 2009). I dati emersi rimarcano la poca lungimiranza di meccanismi di natura temporanea, l’assente di armonizzazione del frammentato sistema di accoglienza e la mancanza di progettazione a lungo termine delle politiche italiane sull’asilo. Rivolgendo l’analisi all’interno del sistema di accoglienza si può notare come l’”Emergenza Nord Africa” abbia obbligato il sistema non solo ad aprire strutture straordinarie non adeguate ai fini di una degna accoglienza, ma anche a cooptare realtà del terzo settore non storicamente dedite al lavoro con persone migranti. A tale proposito occorre sottolineare come in quell’occasione sia stato richiesto l’impiego di un’ampia fascia di personale non specificatamente formato, senza competenze specifiche e con *background* difforni, creando un campo di prassi di intervento frammentato, disomogeneo e, a volte, inadeguato (Policicchio, 2018).

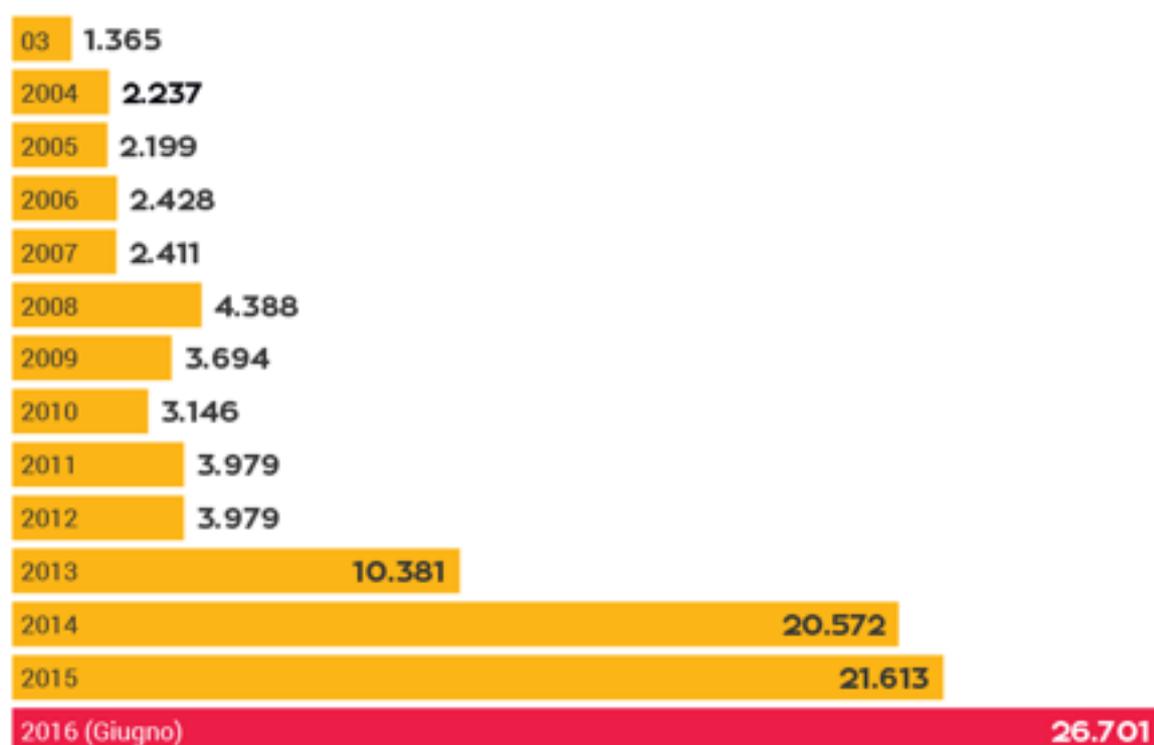
Numero di migranti arrivati via Mediterraneo

Anno	2011	2012	2013	2014	2015
Migranti	62.692	13.267	42.925	170.100	153.842

Fonte: Ministro dell’Interno.

Come si può notare dal grafico nella pagina precedente, il 2014 ha portato ad un altro *turning-point*: l'esacerbarsi della guerra in Medio Oriente (Siria, Yemen e Iraq), lo scoppio o il ravvivarsi di altri conflitti in Africa (Repubblica Centrafricana, nord-est della Nigeria, Costa d'Avorio, Sud Sudan, Repubblica Democratica del Congo, e nel 2015 in Burundi) e le operazioni belliche in Asia (diverse aree del Pakistan e del Myanmar e in Kirghizistan) hanno spinto molte persone a partire. In quell'anno, 170.100 persone sono arrivate via mare sulle coste nel sud della penisola. Fermo il carattere emergenziale e asimmetrico che caratterizza il settore dell'accoglienza, in quest'occasione però il governo italiano ha agito con più lungimiranza, in particolare allargando la rete SPRAR che tra il 2013 e il 2016 è quasi triplicata (grafico sotto), formalizzando un accordo con le regioni e gli enti locali per una ripartizione equilibrata dei migranti sul territorio in base a parametri prestabiliti.

Numero di posti messi a disposizione dai progetti SPRAR per anno



FONTE: ATLANTE SPRAR

3.1.3 2015-2017: un'apparente “rivoluzione copernicana”

Il 2015 segna l'altra data 'spartiacque' nel sistema di accoglienza italiano: l'entrata in vigore del decreto n.142/2015⁵² che attua la direttiva europea sulle condizioni di accoglienza (n.2013/33/Ue). Il nuovo sistema si pone, in apparenza, come un'innovazione rivoluzionaria. Vengono dismessi i CARA e il sistema della rete SPRAR viene istituito come l'unica operante in Italia. Ulteriore novità, poi, è l'introduzione di un approccio a fasi, nell'intento di governare il *caos* imperante nel sistema di accoglienza. Viene quindi delineata, in primissima battuta nei cosiddetti *hotspot*, la pronta accoglienza volta da una parte a garantire primo soccorso e assistenza, dall'altra a procedere con l'identificazione e l'avvio delle procedure di domanda d'asilo. Segue poi una prima accoglienza in strutture definite “temporanee” e con tempistiche veloci (cd. Centri di accoglienza straordinaria o CAS, ex CARA), attuate in centri collettivi spesso già esistenti. Infine si istituisce la fase della seconda accoglienza, che assegna i richiedenti asilo ai progetti di accoglienza diffusa e integrata SPRAR. Oltre al tentativo di scandire il sistema in passaggi successivi, la legge prevede una distribuzione di competenze tra i vari livelli di *governance*, secondo il principio di sussidiarietà verticale (Campomori, 2018). La *multilevel governance* (Hooghe e Marks 2003) dell'accoglienza ha comportato, di fatto, un fondamentale e preponderante coinvolgimento dei Comuni all'interno dei progetti SPRAR. La descrizione teorica del progetto infatti si presenta coerente sia alle necessità della sussidiarietà verticale, coinvolgendo direttamente i Comuni, sia quelle della sussidiarietà orizzontale, affidandone la gestione agli enti del terzo settore (Guella, 2018). I Comuni, quindi, diventano intermediari di finanziamenti statali gestiti da organizzazioni della società civile. In questa logica, la Provincia Autonoma di Trento ha potuto attribuire al Cinformi il potere di gestione e organizzazione di bandi, programmi e strutture di accoglienza di richiedenti asilo e rifugiati all'interno della Provincia. Da allora e grazie alla presenza di un protocollo di intesa sottoscritto con il Commissariato del Governo, la Provincia gestisce autonomamente le pratiche di accoglienza tanto SPRAR quanto di accoglienza straordinaria (CAS). Di questo si tratterà più approfonditamente nei prossimi capitoli.

Nonostante il concreto tentativo di razionalizzare e (ri)ordinare la disorganizzazione che imperava nel mondo italiano dell'accoglienza, gli intoppi e i limiti nell'implementazione rimanevano (e tuttora rimangono) evidenti. Uno fra tutti, il fatto che molti Comuni non abbiano aderito al progetto

⁵² Disponibile al sito: <http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2015/09/15/15G00158/sg> (ultimo accesso: 13/02/2020).

SPRAR, cosicché i posti a disposizione in seconda accoglienza siano rimasti insufficienti rispetto alle domande d'asilo registrate. Nel 2015 più del 70% di richiedenti asilo risultavano ospitati in CAS, con scarsissime possibilità di trasferimento nei centri ordinari di accoglienza SPRAR (ASGI, 2015). Il numero insufficiente di posti nel sistema ordinario SPRAR costituisce la ragione principale della discrepanza tra teoria e prassi, tra *law in books* e *law in action* (Grivet Talocia, 2019): il sistema SPRAR non è riuscito ad assurgere a sistema unico. Invece, l'insieme eterogeneo di progetti afferenti alla rete straordinaria e ordinaria si pone come contenitore frammentato e imprevedibile di conseguenze che inficiano sia la realtà del terzo settore coinvolta - in particolare i lavoratori dell'accoglienza - sia i migranti inseriti nei vari progetti, sia le pressanti differenze regionali e locali italiane. Ad effetto domino rispetto allo sbilanciato sistema binario CAS-SPRAR, quindi, la prima riflessione da riportare è la mancata professionalizzazione delle figure coinvolte all'interno del sistema di accoglienza straordinaria. L'aumento esponenziale di arrivi di persone straniere ha portato ad un moltiplicarsi di attori istituzionali e ad un incremento vertiginoso di entità locali e del terzo settore, spesso inesperti nel settore dell'accoglienza e delle migrazioni. Gli operatori di accoglienza sono nati, cresciuti e si sono formati all'interno del *caos* normativo finora analizzato. All'interno di questa cornice politico-istituzionale si è venuta a delineare una figura professionale nuova che fa da 'collante' tra migrante da una parte e professionisti più "tradizionali" - assistenti sociali, avvocati, psicologi e così via-, enti locali e comunità territoriali dall'altra.

(Tra il 2014/2015) La disorganizzazione iniziale è stata molto forte. Nei miei primi mesi di lavoro ho fatto molta fatica a lavorare con alcuni operatori: o meglio, con alcuni (ho lavorato) con molta facilità, ma con altri (ho fatto) tanta tanta fatica, nel senso che non c'era nessuna procedura e non era codificato nulla, per cui le persone arrivavano ed era completa anarchia, era tutto destrutturato, ma anche addirittura tutto lasciato al buon senso e soprattutto alla "luna" di quella giornata di una o due persone. Quello che veniva raccontato a quelle persone appena arrivavano, se volevano fermarsi a fare il foto-segnalamento oppure andare via, che cos'era il progetto e il Cinformi, dov'erano arrivate [...] tutto cambiava da un giorno all'altro, da un arrivo all'altro proprio. Quindi io ero molto arrabbiato, frustrato, incazzato, perché nessuno ascoltava le esigenze di queste persone perché all'inizio avevano soprattutto bisogno di persone che le ascoltassero, per cui diciamo il primo giorno di lavoro non sapevo bene cosa sarei andato a fare [...] Per me è stata una sorta di battesimo di fuoco quell'estate.⁵³

Noi abbiamo iniziato a Novembre (2015) e non ci è stata fatta una formazione prima dell'ingresso in struttura (con 24 donne nigeriane, potenzialmente vittime di tratta). Avevo anche colleghe che venivano da tutt'altro ambito: ambito pedagogico, ambiti della cura della persona addirittura. Quindi nessuno era veramente preparato. Non ci è stata fatta una

⁵³ Intervista al referente seconda accoglienza di Fondazione Comunità Solidale. Data dell'intervista: 09/11/2017.

formazione rispetto a quello a cui andavamo incontro, anche successivamente all'apertura della struttura non abbiamo ricevuto nessun tipo di mansionario, quindi ci siamo improvvisate e abbiamo iniziato semplicemente ad accogliere queste persone fornendo loro un servizio di accoglienza inteso come posto letto, organizzazione della casa, della cucina, dei gruppi, del funzionamento della struttura [...] Siamo state investite da un carico organizzativo abbastanza importante perché la struttura doveva essere organizzata di default da zero. E da lì siamo partite, è stato un apprendimento reciproco, perché noi abbiamo imparato in quest'anno ad essere degli operatori di accoglienza, però degli operatori che non hanno avuto una formazione dall'organizzazione di provenienza [...] e ci siamo mosse in modo molto autonomo.⁵⁴

Io sono stato il secondo operatore dell'accoglienza straordinaria (nel 2014 nella Provincia Autonoma di Trento). [...] E quindi insomma un periodo in cui nessuno mi ha insegnato il lavoro. Io avevo sul contratto scritto "mansioni organizzative e *problem-solving*", quindi una cosa molto più vicina alla logistica che al lavoro sociale, però il mio profilo era prettamente sociale, cioè hanno assunto un educatore per fare l'organizzatore, quindi ho imparato per prove ed errori. Capivo di aver sbagliato quando arrivava il "cazziatone". E poi mi sono state utili le esperienze precedenti, sia da un punto di vista sociale, sia, devo dire, da un punto di vista organizzativo. Ho imparato qualcosa da tutti e niente da nessuno. [...] All'epoca non esisteva un manuale per l'operatore di accoglienza straordinaria, c'era una pagina di accordo tra Commissariato di Governo e Provincia, e l'idea era di perseguire quell'obiettivo. La disciplina era dello SPRAR, me l'hanno data, sì, l'ho anche vista, però era totalmente fuori da quello che succedeva, cioè non c'entrava nulla, era una gestione, mi vien da dire, quasi più politica della cosa. [...] dopo 5 mesi io non ce l'ho più fatta, ho deciso che non avrei firmato un nuovo contratto a prescindere da quello che mi sarebbe stato offerto o non offerto. Mi è stato offerto un posto in SPRAR e ho scritto un *vademecum* con quello che ho fatto. Che è stata un'esperienza anche espiativa, nel senso che mi sono reso conto di tutto quello che facevo solo nel momento in cui l'ho descritto.[...] Io credo molto, anche come approccio, nell'apprendimento per traumi. E' forse perché tu non ti ricordi le cose che la gente ti ripete continuamente o che ti fa leggere ma le cose che ti colpiscono, perché l'apprendimento è molto più emotivo che nozionistico e sicuramente l'esperienza in prima accoglienza mi ha convinto di questo."⁵⁵

Attraverso le narrazioni di diversi operatori di accoglienza si può capire come il periodo tra il 2014 e il 2015 abbia contribuito a portare alla luce le contraddizioni e l'inefficacia delle politiche di accoglienza (Sorgoni, 2011a). Il prossimo capitolo rifletterà sulle (auto)rappresentazioni di coloro che quotidianamente lavorano in questo sistema, sulla grande varietà e complessità delle pratiche sociali e lavorative dell'accoglienza e di come queste grammatiche d'azione si siano (auto)costruite. La seconda riflessione riguarda i percorsi biografici e singolari dei migranti inseriti nei progetti di accoglienza. Il sistema binario CAS e SPRAR, formatosi a partire dal 2015, ha di fatto creato due

⁵⁴ Intervista alla referente della struttura a Lavarone per donne potenziali vittime di tratta della Cooperativa Punto d'Approdo. Data dell'intervista: 10/11/2017.

⁵⁵ Intervista ad un operatore del Progetto "Terze Accoglienze" del Centro Astalli Trento. Data dell'intervista: 10/10/2017.

categorie di richiedenti asilo: chi beneficia dei servizi di integrazione e di accoglienza dei centri SPRAR e chi, la maggioranza, ne rimane totalmente escluso. Gianfranco Schiavone con ironia sottolinea come nel 2015 tutto è cambiato affinché nulla cambi. Le strutture emergenziali (CAS) dovrebbero “soddisfare (solo) le esigenze essenziali di accoglienza” (art. 11 co.2 D.Lgs 142/2015) dal momento che la stessa norma prevede che il trasferimento da dette strutture sia attuato nel minor tempo possibile, senza però prevedere alcuna ulteriore specificazione temporale. Eppure, ciò non avviene in ragione della assoluta sproporzione di posti disponibili tra i due sistemi, costringendo l'accoglienza a realizzarsi solo al livello di CAS, e quindi offrendo interventi di bassa qualità e privi di inclusione socio-lavorativa. Si consideri, peraltro, che riuscire ad entrare in un progetto SPRAR o rimanere per l'intero percorso di accoglienza in una struttura CAS è quasi sempre legato al caso. La frammentazione, quanto la contraddittorietà, degli strumenti giuridici e dei percorsi di accoglienza si riflette spesso in una maggiore arbitrarietà dei diversi soggetti, istituzionali e non, coinvolti, e nella possibilità che a territori diversi corrispondano prassi diverse, contravvenendo così al principio di unitarietà e coerenza della legge (Ambrosini e Marchetti, 2014). Si collega, qui, la terza e ultima riflessione, ossia quella riguardante il forte squilibrio tra regioni del Nord e del Sud d'Italia. Il *deficit* di implementazione è dovuto alla difficoltà di dialogo tra i vari livelli di *governance* dell'immigrazione. Mentre il governo incoraggia gli enti locali ad aderire alla rete SPRAR, non tutti rispondono all'appello. Guardando i dati delle regioni, emerge in maniera evidente il forte squilibrio fra Nord e Sud d'Italia: se in Calabria il sistema SPRAR rappresenta il 35% dei posti, il numero di posti precipita in Veneto con il 3,8%, in Toscana con il 6,2% e in Emilia Romagna con il 9,7%⁵⁶. I dati sono aggiornati ai mesi precedenti all'approvazione del Decreto Immigrazione e Sicurezza Salvini. Sarebbe poco proficuo, in questa sede, prendere in considerazione i dati attuali, ossia successivi all'entrata in vigore del Decreto che ha, come si analizzerà in seguito, cambiato il nome del progetto e, di conseguenza, le finalità.

Il binomio sicurezza-immigrazione, caratterizzante tutta la storia del sistema di accoglienza italiano, ha accelerato negli ultimi anni la stretta relazione. Una svolta considerevole, che ha contribuito a rafforzare questa connessione, è stata fornita sia dal Memorandum d'intesa Italia-Libia del febbraio 2017⁵⁷, che ha diminuito drasticamente gli sbarchi dalla Libia, sia dai Decreti 13/2017, convertiti in

⁵⁶ Dati forniti dalla Camera dei Deputati. Disponibili al sito: http://www.camera.it/_dati/leg17/lavori/documentiparlamentari/indiceetesti/022bis/021/00000007.pdf (ultimo accesso: 13/02/2020). I dati sulle percentuali di richiedenti asilo ospitati in strutture SPRAR o CAS ora non sono più reperibili nel sito del Ministro degli Interni, quindi molto difficile da recuperare.

⁵⁷ Per saperne di più: Pacella, 2018; ISMU 2018; Agostino 2017 ASGI 2017.

legge nell'aprile 2017, conosciuti come i "Decreti Minniti-Orlando", che contengono "Disposizioni urgenti per l'accelerazione dei procedimenti in materia di protezione internazionale, nonché misure per il contrasto dell'immigrazione illegale"⁵⁸ e "Disposizioni urgenti in materia di sicurezza delle città".⁵⁹ Il primo effetto da evidenziare, causato principalmente dal Memorandum Italia-Libia, è la netta diminuzione degli arrivi di persone straniere sulle coste italiane: gli attraccaggi registrati sono passati da quasi 59mila a maggio 2017, a poco più di 13mila nell'anno successivo e al numero irrisorio di 1490 a maggio 2019⁶⁰. Già da una rapida lettura del disegno normativo dei decreti, si nota la prevalenza di una terminologia securitaria e repressiva, con un lessico composto da espressioni come *espulsione*, *identificazione*, *semplificazione* ed *efficienza*. Sono quattro i punti principali dei decreti⁶¹: in *primis* l'abolizione del secondo grado di giudizio (Corte d'Appello) per i richiedenti asilo che abbiano fatto ricorso davanti al Tribunale (primo grado di giudizio) contro un diniego della Commissione Territoriale. Una modifica che sacrifica garanzie giudiziarie in nome della semplificazione e velocizzazione delle procedure. Il secondo punto, relativo ai procedimenti dinanzi al Tribunale, prevede la sostituzione dell'Udienza pubblica con un rito camerale senza udienza, svolto senza contraddittorio. Infatti, il giudice può prendere una decisione guardando la videoregistrazione del colloquio del richiedente asilo davanti alla commissione territoriale, anche senza rivolgere domande dirette al ricorrente⁶². L'Associazione Nazionale Magistrati (ANM) ha espresso a tal proposito la sua preoccupazione rispetto alla nuova legge in quanto produce:

L'effetto di una tendenziale esclusione del contatto diretto tra il ricorrente e il giudice nell'intero arco del giudizio di impugnazione delle decisioni adottate dalle Commissioni territoriali in materia di riconoscimento della protezione internazionale⁶³.

⁵⁸ Disponibile al sito: <http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2017/02/17/17G00026/sg> (ultimo accesso: 13/02/2020).

⁵⁹ Disponibile al sito: <http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2017/04/21/17A02811/sg> (ultimo accesso: 13/02/2020).

⁶⁰ Dati del Ministro degli Interni. Disponibili al sito: <http://www.interno.gov.it/it/sala-stampa/dati-e-statistiche/sbarchi-e-accoglienza-dei-migranti-tutti-i-dati>. (Ultimo accesso: 13/02/2020).

⁶¹ Una impeccabile analisi dal punto di vista scientifico è stata fornita da Enrico Gargiulo sulla rivista di storia e scienze sociali "Meridiana" (Gargiulo, 2018) e da Pugliese ne "Il Manifesto" (Pugliese, 2018).

⁶² Se l'avvocato del richiedente asilo richiede che il suo utente sia risentito, tendenzialmente i giudici accettano. La richiesta però deve partire dall'avvocato, lasciando spesso la decisione alla sua discrezionale volontà.

⁶³ Comunicato stampa, disponibile al sito: http://www.asgi.it/wp-content/uploads/2017/02/2017_ANM_cs_protezione_internazionale.pdf (ultimo accesso: 13/02/2020).

Il terzo e il quarto aspetto, poi, comprendono l'estensione della rete dei centri di detenzione per i migranti irregolari, da una parte, e l'introduzione obbligatoria di "attività di utilità sociale"⁶⁴ dall'altra. La stessa figura dell'operatore di accoglienza, cambia con la modifica della normativa in materia e, di conseguenza, con le trasformazioni interne del sistema di accoglienza. In tal senso, dopo la virata positiva data dalla ricezione delle direttive europee del 2015, con i Decreti Minniti-Orlando cambia direzione evolutiva.

In primo luogo, l'attribuzione all'operatore di accoglienza del ruolo e delle funzioni di "pubblico ufficiale"⁶⁵, inficia il delicato compito che gli è assegnato, comportando una lesione alla relazione fiduciaria fondante del suo agire sociale⁶⁶. Il rapporto di terzietà tra il richiedente protezione internazionale, da una parte, e la Questura o la Prefettura, dall'altra, rappresenta un aspetto indispensabile per svolgere al meglio il lavoro sociale. In secondo luogo, e come emerge anche dalle interviste, le tacite intenzioni del Decreto mostrano un quadro più grande e complesso.

Con questo Decreto si sta cercando di far scomparire il migrante dai luoghi pubblici. In *primis*, con il concetto di "decoro urbano", il sindaco ha la libertà di dare un "foglio di via" ai migranti e a chiunque venga considerato "indecoroso" in luoghi da loro frequentati nelle città, quindi stazioni, parchi, piazze. Non solo, l'intento è quello di farli scomparire dal campo visivo dei cittadini: non saranno più loro a ritirare l'esito della Commissione ma sarà l'operatore di accoglienza a darglielo, quindi non faranno più la fila in Questura per il ritiro; non saranno più loro ad iscriversi all'anagrafe, e quindi presentarsi ed essere fisicamente presenti in Comune con altri cittadini, ma sarà lo stesso operatore a comunicare la loro residenza attraverso la "Convivenza anagrafica". L'intento che vedo è far diventare l'operatore un muro, piuttosto che un ponte, tra richiedenti asilo e comunità locali⁶⁷.

Trova riscontro l'analisi di Enrico Pugliese, che sottolinea come questo sia "un decreto improntato a una ferrea logica securitaria, a una fissazione per l'ordine e il decoro che si traduce nell'autorizzazione ai sindaci a emettere editti persecutori" (Pugliese, 2018:1). Operatori e operatrici di accoglienza, che hanno toccato con mano le conseguenze di queste scelte politiche,

⁶⁴ Fin dal 2014 una circolare del Dipartimento per le libertà civili e immigrazione invitava gli enti locali e le prefetture a favorire l'attuazione di attività socialmente utili per i richiedenti asilo. Dal 2017, però le "attività di utilità sociale" vengono per la prima volta iscritte in una legge.

⁶⁵ Capo II "Misure per la semplificazione e l'efficienza delle procedure innanzi alle Commissioni territoriali", Articolo 6 "Modifiche al decreto legislativo 28 gennaio 2008, n. 25", 1 a) 3-septies del Decreto Legge 17 febbraio 2017, n. 13 recita: "Nello svolgimento delle operazioni di notificazione di cui al comma 3-ter, il responsabile del centro o della struttura è considerato pubblico ufficiale ad ogni effetto di legge".

⁶⁶ Si rimanda al quarto capitolo.

⁶⁷ Intervista ad un operatore d'integrazione SPRAR del Centro Astalli Trento. Data dell'intervista: 24/10/2017.

hanno deciso di mobilitarsi e di creare una rete informale a livello nazionale per opporsi ai decreti Minniti-Orlando. La rete ha poi deciso di darsi continuità, promuovendo delle assemblee a livello locale e mantenendo un collegamento e coordinamento con la dimensione nazionale. Tra i vari obiettivi, la rete si prefigge di costruire una “cassetta degli attrezzi”⁶⁸ da poter utilizzare nella quotidianità sia per inceppare il meccanismo securitario e repressivo voluto a livello politico sia per tutelarsi dallo snaturamento del ruolo e della funzione della loro stessa professione sociale. La forza di tale movimento le ha permesso di non sparire, ma addirittura di potenziarsi all’approvazione del Decreto Legge su Immigrazione e sicurezza del Ministro degli Interni Matteo Salvini. Prende inizio, quindi, in modo spontaneo e per la prima volta unitario, una auto-riflessione sulla stessa figura dell’operatore di accoglienza e sulla valenza e il ruolo politico che la stessa ha. Si inizia qui a coniugare una riflessione teorica sulle riflessioni delle pratiche quotidiane, analizzate poi nei capitoli successivi. Le domande che gli operatori iniziano a porsi si delineano in interrogativi sul significato intrinseco del cosa significhi “stare dentro il sistema”, come rivediamo nelle parole di questo operatore legale del Centro Astalli Trento:

Come rielaborazione di questi anni qua, si avrà la stessa sensazione che avevano i partigiani. [...] O quando ti approcci ad una serata di eventi in cui parli della tua esperienza lavorativa Perché siamo sempre in lotta costante e allora partecipiamo a quelle serate come persone che fanno testimonianza di resistenza, noi ci poniamo come partigiani e loro rispondono come partigiani. E quello è bello, perché vedi proprio delle persone disposte a voler mettersi in gioco⁶⁹.

Gli operatori, dunque, hanno percepito l’effettiva valenza politica delle loro azioni e di conseguenza sono diventati protagonisti di una presa di coscienza personale e collettiva. Questa necessaria capacità di *agency* che è cresciuta e si è rafforzata negli ultimi anni grazie alla prepotente modifica del ruolo e della funzione dell’operatore dentro il sistema di accoglienza è avvenuta attraverso la virata repressiva e securitaria delle politiche di accoglienza in Italia. Gli operatori di accoglienza si sono (ri)conosciuti attraverso una definizione in negativo, partendo da quello che “non erano”, hanno dovuto fare i conti con una torsione securitaria e disciplinare che trasformava la professionalità da lavoratore sociale a sorvegliante o guardiano. Il cambiamento di rotta ha permesso agli operatori di potenziare collettivamente la loro criticità verso il sistema, uscendone trasformati ma più consapevoli. Chi lavora nell’accoglienza rivendica con più potenza e “presa di posizione” i compiti sociali specifici, come facilitatore e “ponte” tra accolti nel progetto e comunità

⁶⁸ Il termine è stato utilizzato dagli stessi operatori, ed è da intendere come “strumenti comuni”.

⁶⁹ Intervista ad un operatore legale del Centro Astalli Trento. Data dell’intervista: 08/11/2017.

locali. Aumenta la consapevolezza che il lavoro quotidiano all'interno del sistema di accoglienza va intrecciato con interventi più complessi e articolati sia "al di fuori" dell'accoglienza stessa, sia nel dibattito politico e pubblico (Faso e Bontempelli, 2018). Qui è utile rimarcare la nascita di un sentimento di "classe" più forte e rivendicativo nel momento in cui le linee politiche hanno iniziato ad andare in direzione contraria alla loro stessa etica lavorativa.

3.1.4 2018 e la Legge immigrazione e sicurezza

L'analisi storico-normativa proposta in questo capitolo arriva fino ai mesi contemporanei della stesura di questa tesi. Il Decreto Sicurezza e Immigrazione⁷⁰ avanzato dal precedente Ministro degli Interni Matteo Salvini, è stato convertito in legge nel Novembre 2018. Il governo con questo decreto ha operato una svolta netta verso politiche di asilo improntate su una linea rigida, restrittiva e securitaria. Il Decreto non solo modifica sostanzialmente la stessa protezione internazionale ma punta anche

“a smantellare il sistema di accoglienza faticosamente costruito negli anni precedenti, in particolare per quanto riguarda il sistema SPRAR, ritenuto unanimemente uno degli strumenti più positivi ed efficaci per la ricezione e l'integrazione dei richiedenti asilo e rifugiati” (Campomori, 2018: 436).

Il decreto si occupa di tre grandi tematiche, racchiuse nei tre titoli che lo compongono: la prima riguarda la riforma del diritto d'asilo e della cittadinanza; la seconda si occupa di sicurezza pubblica, contrasto e prevenzione della criminalità organizzata; e l'ultima modifica la gestione e l'amministrazione dei beni confiscati e sequestrati alla mafia. Il Professor Gianfranco Schiavone, presidente del Consorzio Italiano di Solidarietà-Ufficio Rifugiati, ha definito tale normativa come “un coltello con una lama a cui manca il manico”. La seguente analisi si concentra sui più incisivi cambiamenti che apporta al sistema di accoglienza, al diritto d'asilo e sulle ricadute su chi lavora all'interno del sistema di accoglienza. La riflessione proposta si sviluppa sotto molteplici profili. La prima considerazione riguarda la modalità in cui il tema dell'immigrazione viene legiferato, in particolare si vuole sottolineare come l'emanazione di un decreto legge, sancisca l'urgenza della materia trattata (Centoze, 2019). In particolare, tale strumento gioca con la percepita insicurezza della popolazione italiana e alimenta quindi un bisogno di sicurezza e protezione, riconducendo la problematica all'aumento dei flussi migratori. La decisione aprioristica della priorità dell'esecutivo

⁷⁰Disponibile al sito: <http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2018/10/04/18G00140/sg> (ultimo accesso: 13/02/2020).

sul legislativo nella tematica dell'immigrazione corrisponde, a detta dell'ASGI, ad un'erosione dello stesso "Stato di diritto" (ASGI, 2018a). Bauman in un'intervista del 2011⁷¹, usando un gioco di parole definisce i migranti come *the redundant people*, le persone in eccesso, o ancora propone il concetto di "*strangers are dangers*": l'altro, lo straniero, come portatore di pericolo, come problema. Non è necessario essere minacciati per sentirsi minacciati, e di fatto questa percezione ha delle ricadute, a effetto domino, sull'incasellamento dell'immigrazione come problema di sicurezza pubblica. La seconda riflessione conduce all'analisi di molteplici punti del decreto che alimentano la precarizzazione del cittadino straniero sin dal suo primissimo arrivo nel territorio italiano, passando dal riconoscimento del diritto a restare, fino alla conservazione della stessa cittadinanza. Un attento approfondimento fa emergere come sia l'abolizione della protezione umanitaria⁷², sia la creazione di una lista di "paesi d'origine sicuri"⁷³, che la possibile "revoca della cittadinanza"⁷⁴ contribuiscano a creare ostacoli legali e incertezze pratiche alle persone extracomunitarie in territorio italiano. Hannah Arendt ci ricorda come i soggetti apolidi "privati dei diritti umani garantiti dalla cittadinanza, si trovino ad essere senza alcun diritto, schiuma della terra" (Arendt, 1996). Riprendendo a più riprese il tema della cittadinanza nel suo libro *Origine del totalitarismo*, Hannah Arendt sottolinea come nella condizione di apolide si finisca per perdere non solo l'identità giuridica e sociale, ma anche quella di esseri umani e i connessi diritti universali. La negazione dei diritti a qualcuno non comporta il miglioramento di diritti ad altri. Con specifico sguardo al lavoro all'interno del sistema di accoglienza, la precarizzazione dei diritti dei migranti ha un effetto concreto anche sulle pratiche quotidiane e grammatiche d'azione degli operatori di accoglienza. Diventando più difficile ragionare in prospettiva temporale, si finisce per indirizzare le prassi verso una mera gestione burocratica, degli imprevisti quotidiani e delle mere faccende pratiche: come viene evidenziato da Giuseppe Faso e Sergio Bontempelli "deumanizzando gli ospiti, (si)

⁷¹ Intervista a Bauman, Z. (2011), "The Ambiance of Uncertainty". Disponibile al sito: <https://www.resetdoc.org/video/the-ambiance-of-uncertainty-video/> (ultimo accesso: 13/02/2020).

⁷² La protezione umanitaria (lessico per l'accoglienza per approfondire) è stata sostituita con un permesso per "casi speciali" tra cui compaiono permessi per cure mediche, per calamità, e per alto valore civile. Il permesso per "casi speciali" non risulta esaustivo nei confronti dell'ex-protezione umanitaria. Inoltre il permesso di soggiorno per "casi speciali" non può essere convertito in permesso di lavoro.

⁷³ La nozione di "Paese sicuro" difficilmente ha criteri oggettivi e spesso rispecchia i rapporti diplomatici del Paese, tramutandosi in un ulteriore ostacolo sulla strada del migrante per il riconoscimento della protezione. Altri paesi dell'Unione Europea, tra cui Regno Unito, Belgio, Austria, Paesi Bassi, hanno adottato una lista. L'avvocato Zorzella dell'ASGI sottolinea come la nozione stessa contrasta quella di diritto d'asilo individuale e che quindi il suo utilizzo sia una soppressione implicita del diritto soggettivo della richiesta di protezione.

⁷⁴ La "revoca della cittadinanza" è prevista per reati come la violenza o minaccia a pubblico ufficiale, il furto in appartamento, produzione, detenzione e traffico di sostanze stupefacenti, rapina ed estorsione e violenza sessuale.

disumanizza lo stesso lavoro degli operatori” (Faso e Bontempelli, 2018: 13). Infine, la restrizione e la modifica sostanziale del sistema di accoglienza previste dalla legge, eliminano l’idea che l’accoglienza debba essere un servizio sociale in mezzo, a favore e integrato nel *welfare* locale della comunità. Con la limitazione del sistema SPRAR a servizio solo dei titolari di protezione internazionale e minori stranieri non accompagnati (ora SIPROIMI) si ha un capovolgimento strutturale: non è più previsto un assorbimento del sistema CAS nel sistema SPRAR, ma al contrario un assorbimento dello SPRAR nel circuito dei CAS. Questa inversione di marcia fa venire meno la volontà di creare un sistema unico, limitando i servizi offerti ai richiedenti asilo e ritornando alla logica di erogazione unicamente di beni di prima necessità quali il vitto e l’alloggio. Già nei primi mesi dall’applicazione della legge, si ha avuto un reale smantellamento delle (passate) esperienze positive⁷⁵, includendo qui anche la Provincia Autonoma di Trento. I nuovi capitolati per i CAS prevedono una riduzione drastica dei finanziamenti per attività inerenti all’integrazione e alla formazione. Non assicurando, per esempio, le lezioni di lingua italiana e l’assistenza legale, si può dire che non vengono garantiti gli *standard* minimi previsti dalla direttiva europea precedentemente analizzata. Le grandi strutture CAS, centri d’emergenza temporanee, diventano “luoghi parcheggio”, dove aumenta il tempo “vuoto” dell’attesa, la frustrante inattività e il passivo assistenzialismo. Per Gianfranco Schiavone, il “decreto Salvini” rappresenta un arretramento rispetto alle piccole conquiste raggiunte negli ultimi anni:

È una destrutturazione del sistema di accoglienza dei richiedenti asilo, ma anche un colpo all’economia locale italiana che è stata favorita dalla diffusione territoriale dei progetti SPRAR. Con questo decreto invece si fa un grosso favore alle organizzazioni private che gestiscono i grandi centri di accoglienza, che spesso si sono rivelate vicine alla criminalità organizzata” (UIL, 2018).

Inoltre, come precedentemente accennato, le conseguenze del “decreto Salvini” dirompono nella stessa figura dell’operatore di accoglienza. Un risultato già tangibile, ma che proseguirà in questi primi anni di attuazione, consiste nel taglio drastico del personale delle cooperative e associazione

⁷⁵ A tal proposito, molti sono stati gli appelli delle varie realtà del terzo settore coinvolte in questa devoluzione del sistema di accoglienza. Viene riportato qui l’appello dello stesso Sistema Centrale SPRAR:<https://www.sprar.it/eventi-e-notizie/non-vanifichiamo-le-esperienze-positive-degli-sprar> e la lettera aperta degli operatori e delle operatrice del Trentino:https://www.meltingpot.org/Lettera-aperta-delle-operatrici-e-degli-operatori-del.html#.XH_BuJNKhmA (ultimi accessi: 13/02/2020).

all'interno della rete dell'accoglienza⁷⁶. Come sottolinea la stessa lettera aperta delle operatrici e degli operatori del sistema di accoglienza in Trentino:

In questo senso crediamo che togliere risorse a questi servizi vada a discapito del benessere dell'intera comunità. Nella pratica, significa perdere persone che collaborano con l'ispettorato del lavoro nel combattere situazioni di irregolarità, favorendo percorsi di avviamento al lavoro regolare. Significa perdere l'occasione di creare spazi di integrazione culturale e linguistica e di educazione civica per i migranti. Significa non avere più figure competenti che facciano accompagnamenti in ospedale, facilitando le comunicazioni tra medico e paziente. Significa favorire situazioni di marginalità sociale con le prevedibili conseguenze sulla sicurezza e sul benessere di tutti e tutte. La nostra sfida quotidiana è continuare a costruire ponti tra le persone per facilitare la coesione sociale⁷⁷.

In aggiunta, le stesse prassi e mansioni degli operatori di accoglienza stanno cambiando forma, mandato e sostanza, ma questo punto verrà analizzato più approfonditamente nei capitoli che seguono. Per gli ospiti dei CAS ora non è previsto un accompagnamento individuale né nel percorso legale, né in quello verso l'autonomia socio-lavorativa, trasformando così il lavoro dell'operatore di accoglienza in funzioni di "badantaggio" e di controllo. Nella storia del sistema di accoglienza italiano, la figura dell'operatore di accoglienza ha fatto fatica a trovare legittimazione come figura professionale e professionalizzante: lo svilimento del suo ruolo sociale potrebbe portare in futuro all'esacerbamento dell'esclusione della cosiddetta "bolla dell'accoglienza"⁷⁸ verso il "mondo esterno", marginalizzando i progetti e le persone che ci sono al suo interno (sia richiedenti asilo che operatori). Il sistema di accoglienza può essere sia forte strumento di inclusione sociale e elemento di crescita individuale e collettiva, che dispositivo contemporaneamente repressivo e contenitivo, alimentando marginalità sociale. Il "decreto Salvini" sta conducendo verso quest'ultima fine del *continuum* funzionale dell'accoglienza. La Rete degli operatori nata nel 2017, grazie/a causa di queste nuove modifiche al sistema di accoglienza, da ottobre 2018, ha (ri)preso gli incontri e le attività, incontrandosi a cadenza settimanale. Richiamando alla concretezza e alla complessità del fenomeno migratorio, e non esorcizzandolo secondo il profilo della sicurezza, gli operatori hanno (ri)ragionato sulla gestione dell'accoglienza come guida del cambiamento sociale. E' il sistema che

⁷⁶ Le stesse CGIL, CISL e UIL riportano come lo smantellamento dell'accoglienza passerà attraverso anche il licenziamento di migliaia di giovani lavoratori. Affermazioni disponibili al sito: <http://www.cgil.it/caramineo-cgil-governo-lascia-per-strada-migliaia-di-migranti-e-di-lavoratori/>; o nell'articolo: <https://www.avvenire.it/attualita/pagine/decreto-sicurezza-18mila-posti-a-rischio> (ultimi accessi: 10-10-/2019).

⁷⁷ Lettera inviata da 133 operatori e operatrici del mondo dell'accoglienza trentino ad alcune testate giornalistiche in vista delle elezioni provinciali del 21 ottobre 2018. Reperibile al sito :<https://www.meltingpot.org/Lettera-aperta-delle-operatrici-e-degli-operatori-del.html#.XYjHQZMzZR0> (ultimo accesso: 13/02/2020).

⁷⁸ Intervista ad un operatore di accoglienza del Centro Astalli Trento. Data dell'intervista: 08/11/2017.

determina i bisogni o i bisogni che dovrebbero determinare l'articolazione di un sistema socio-assistenziale? Erri De Luca nella rivista *MicroMega*, rispondendo a questa domanda, riporta come “non è l'essere umano fatto per il sabato, ma è il sabato a essere fatto per l'uomo. Si intende che la legge va applicata al caso specifico del singolo, dei suoi bisogni, e che non è il singolo a dover essere misurato meccanicamente sull'articolo di legge” (De Luca, 2018: 22).

3.1.4.1 Il sistema Trentino post-Decreto Salvini

All'interno del frammentato mondo dell'accoglienza, contestualizzare risulta quanto più necessario. Nei percorsi etnografici presi in esame la funzione giocata dalle politiche locali appare centrale sia per quanto riguarda il ruolo degli operatori di accoglienza, che per i vari processi di inclusione e esclusione dei migranti. In linea con il quadro nazionale, in Trentino le prime disposizioni che concernono i richiedenti asilo è rinvenibile nella legge provinciale numero 13 del 1990⁷⁹, rivolta al settore dell'immigrazione straniera extracomunitaria. Fin dal primo capitolo si può notare come gli interventi di accoglienza siano fondamentalmente finalizzati all'integrazione, ove la Provincia si impone di superare gli ostacoli e le difficoltà per un'uguaglianza sostanziale dei diritti civili tra cittadini extracomunitari ed europei. La Provincia, da allora, nella logica della compartecipazione con il terzo settore, è impegnata non solo nella fornitura dei servizi e nella tutela dei diritti dei migranti - alla salute, all'abitare, allo studio - ma anche nella sensibilizzazione dell'opinione pubblica tramite la realizzazione di un Rapporto Annuale sull'immigrazione e l'organizzazione di convegni, manifestazioni e conferenze rivolti alla cittadinanza. In linea con il clima generale, italiano ed europeo, anche nella Provincia Autonoma di Trento, dopo quarantacinque anni di centro-sinistra, nel Novembre 2018 ha vinto le elezioni provinciali il candidato leghista Maurizio Fugatti. La campagna elettorale girava intorno ad un feroce accanimento verso i richiedenti asilo e, in generale, verso tutte le persone di origine straniera nella Provincia, promettendo un depotenziamento del Cinformi e del sistema di accoglienza diffusa nelle Valli. Questo partito, dichiaratamente xenofobo e anti-immigrazioni, alimenta ed è alimentato dalla metamorfosi culturale, politica e morale in atto (Mauro, 2019). La Lega ha saputo sfruttare e manovrare la paura dell'altro, del diverso, trasferendola da Roma a Bruxelles e (ri)tarando il nemico dai “terroristi” ai “migranti” (Mauro, 2018). Questo partito offre una visione della diversità come inquietante e delle differenze culturali come mero fenomeno naturale in grado di trascendere nel tempo e nello spazio,

⁷⁹Legge provinciale sull'immigrazione n. 13, 2 maggio 1990: “Interventi nel settore dell'immigrazione straniera extracomunitaria”. Disponibile al sito:<https://www.consiglio.provincia.tn.it/leggi-e-archivi/codice-provinciale/Pages/legge.aspx?uid=724> (ultimo accesso: 13/02/2020).

suggerendo una visione “naturalistica” dell’identità e, vivendo le differenze come minaccia, sfocia in varie forme di razzismo (Wiervioka, 2007). La Lega ha in questo modo proposto un cambio di direzione anacronistico promettendo la fine del cosmopolitismo e della globalizzazione, per un ritorno all’interno dei confini statali o, in questo caso, provinciali, “come se il passato fosse il rifugio del futuro” (Mauro, 2018). Il sistema giuridico e politico dello Stato-nazione viene richiamato a far fronte a sfide “globali” (Aime, 2016; Wiervioka, 2007) - flussi migratori e finanziari, disoccupazione lavorativa, terrorismo e crimini internazionali, e altri ancora - che però non è in grado di fronteggiare tra i suoi confini. Il nuovo volto del Trentino quindi si mostra ostile agli “indesiderati” (Fassin, 2011).



Nel Novembre 2018, in seguito alla conversione del Decreto immigrazione e sicurezza in legge e in seguito alle elezioni trentine, un gruppo di operatrici e operatori ha sentito l’esigenza di (ri)attivare il movimento autonomo e spontaneo nato nel 2017, convocando un’assemblea plenaria⁸⁰. Gli operatori di accoglienza hanno (ri)sentito l’esigenza di (ri)trovarsi tra colleghi, capire in che modo far sentire la propria voce di lavoratori (circa 180 persone), condividere una riflessione sulle dinamiche e sulle future prospettive, e infine fare un bilancio del lavoro svolto negli ultimi anni. Il

⁸⁰ La ricercatrice ha deciso di partecipare a diverse assemblee della rete e di rimanere in contatto tramite il suo inserimento nella *mailing-list* e la condivisione dei vari verbali e delle iniziative svolte.

confronto è servito agli operatori soprattutto per capire come orientare il percorso della persona e come orientare sé stessi rispetto alle modifiche del sistema e delle loro stesse mansioni, ruoli e mandati. Il lavoro di connessione e di rete, che si sta intensificando negli ultimi mesi, risulta essere un aspetto nuovo, potenzialmente e positivamente significativo all'interno del sistema di accoglienza Trentino. Gli operatori, consapevoli della realtà e del contesto sociale in cui agiscono, hanno deciso, nel novembre 2018, di fissare degli obiettivi nel breve, medio e lungo periodo, creando la rete Roar (Rete Operatori e Operatrici di Accoglienza Resistenti).

Hanno individuato le tematiche problematiche quali: contesto politico e sociale avverso; poca consapevolezza della società rispetto alle competenze e alle professionalità necessarie all'interno del sistema d'asilo, in *primis* dovuto all'isolamento del circuito dell'accoglienza e della poca documentazione delle ricadute positive; poco dialogo tra e con gli enti gestori; poco coinvolgimento dei richiedenti asilo e titolari di protezione all'interno delle attività; diritti dei lavoratori nell'accoglienza poco tutelati a causa sia dello scoordinamento e frammentazione del sistema di accoglienza sia della limitata dinamicità degli operatori, aspetti che rendono difficili delle mobilitazioni collettive; infine inefficiente analisi da parte delle istituzioni politiche delle ricadute socio-economiche dei tagli al sistema sulle comunità locali⁸¹. La problematizzazione e verbalizzazione dei temi ha poi permesso di concretizzarli in azioni. Gli operatori hanno deciso di dividersi in cinque gruppi di lavoro per cercare di affrontare le problematiche sopracitate. Tra le varie proposte risulta interessante sottolineare, in linea con la ricerca svolta, la sentita esigenza di comunicare e informare la società rispetto ai ruoli, mandati, attività degli operatori di accoglienza. La proposta è quella di banchetti nominati "Parla con l'operatore", localizzati sia nelle piazze centrali che nelle zone periferiche della provincia, in modo da testimoniare "fuori" cosa significhi il lavoro "dentro" il sistema di accoglienza. Queste trasformazioni e questa sentita necessità di "uscire" dalla scatola dell'accoglienza spostano lo sguardo verso i processi di costruzione quotidiana dei "confini" (Baumann, 1996) interni ed esterni alla professione stessa. Il "lavoro nascosto" (Tarabusi, 2014b) delle figure professionali all'interno del sistema, che si è andato via via a costruire attraverso momenti sia formali sia informali⁸², ha fatto emergere grammatiche d'azione esplicitate poi nel confronto con e tra operatori di accoglienza. Queste comunità di pratiche vengono ad oggi riconosciute e discusse in assemblee auto-organizzate dove gli stessi operatori sono portati ad interrogarsi rispetto alle personali esperienze lavorative, alle difficoltà quotidiane e

⁸¹ Problematicità che sono state elencate nel verbale dell'Assemblea del 03 gennaio 2019.

⁸² Analisi che verrà poi proposta più in profondità nel capitolo dedicato ai margini d'azione degli operatori di accoglienza.

alle prospettive future. Riconoscendo l'utilità sociale del proprio ruolo, gli operatori hanno deciso di (ri)posizionarsi, assumendo un atteggiamento non solo critico ma anche pro-attivamente riflessivo e resiliente verso un sistema da cui non si sentono rappresentati.

3.2 Interpretazioni sul e nel sistema di accoglienza

L'operatore di accoglienza non è riconosciuta come professionalità. Secondo me dovrebbe essere una professionalità riconosciuta a tutti gli effetti con un percorso di studi specifico, con degli studi specifici, insegnamenti specifici e mi azzardo anche di più, un codice deontologico non farebbe male, perché ci dovrebbero essere delle regole che tutelino te come professionista in quello che è il tuo operato e che tutelino anche la persona, l'utente finale, perché se l'operatore non è in grado di fare bene il suo lavoro e fa dei danni, il beneficiario non deve rischiare e rimetterci perché non ha trovato un professionista. Purtroppo la differenza, secondo me, rispetto ad altre professioni è che si ritiene ancora che questa sia un'emergenza, che questo fenomeno sia emergenziale, quando emergenziale non è più, da anni ormai, e pertanto finché non viene definita la fine di questa emergenza non ci sarà un riconoscimento reale e vero di questa professionalità, non per ultimo gli sbarchi che (con il decreto Minniti) sono diminuiti, quali sono le parole di tutti? Fra poco ci troveremo senza lavoro perché non ci saranno più richiedenti asilo, ma il problema è che è tutto talmente politico, i concetti che stanno sopra questo sistema [...] che tutto il sistema stesso è macchiato e inquinato dai cambi di direzione politici e anche di conseguenza le professionalità coinvolte⁸³.

Al fine di questa ricerca risulta utile aggiungere all'analisi e alla comprensione storico-normativa del sistema di accoglienza alcune riflessioni e spunti interpretativi sugli effetti che questa (dis)evoluzione normativa ha “come prodotto di pratiche e di rappresentazioni quotidiane, come insieme disgregabile di burocrazie, e come dispositivo che produce identità” (Minicucci e Pavanello, 2010:13-14; cit. in Sorgoni, 2011c:24). Si tratta quindi di collegare le prassi amministrative e burocratiche alle pratiche quotidiane e ai processi di soggettivazione degli individui per individuare delle macro-caratteristiche, macro-linee guida che ne influenzano l'agire (Pendezzini, 2013). Tale analisi deve rimanere contestualizzata all'interno dell'odierno sistema di accoglienza, tenendo in mente il suo sviluppo storico-normativo e l'impronta emergenziale che lo contraddistingue. Importante sottolineare come il “decreto Salvini” sia solo la punta dell'*iceberg* di una lunga serie di analoghe restrizioni securitarie e gestioni emergenziali dell'immigrazione. Ad oggi, quindi, il sistema di accoglienza rimane frammentato, eterogeneo, fragile e “a macchia di leopardo” sul territorio italiano (Membretti e Galera, 2017). La frammentazione è prodotta a più livelli: sia a livello istituzionale (strutture, percorsi CAS e/o SPRAR/SIPROIMI), che a quello

⁸³ Intervista ad un assistente sociale per richiedenti asilo del Centro Astalli Trento. Data dell'intervista: 21/11/2017.

privato-sociale (enti che fanno parte del sistema di accoglienza, progetti, “buone” pratiche), infine a livello strutturale-progettuale (divisione in fasi in pronta, prima e seconda accoglienza). La grande separazione istituzionale in accoglienza ordinaria SPRAR/SIPROIMI e accoglienza straordinaria CAS, analizzata ampiamente in questo stesso capitolo, e la frammentazione in enti del privato-sociale non aiutano la linearità dei percorsi, né la serenità progettuale. La precarietà e (dovuta) flessibilità, insieme al mansionario in continua evoluzione dell’operatore di accoglienza portano ogni associazione, se non ogni singolo operatore, ad intendere il proprio lavoro in maniera soggettiva. L’accoglienza a fasi - che molto spesso faticano a comunicare tra di loro - conduce a progetti poco organici, dove manca una visione unificata e coerente, che faciliterebbe la scorrevolezza della vita all’interno del progetto dei richiedenti asilo. In Trentino, la progettualità di ogni singola fase rimane spezzata e separata da quella successiva. Ad effetto domino questo si ripercuote sia sugli utenti che sugli operatori. Un operatore di pronta accoglienza in *hub* sottolinea come:

Noi siamo quelli che li accolgono in pronta accoglienza, poi vanno in prima e poi vanno anche in seconda accoglienza. Se sbagliamo noi nel lavoro e non lo comunichiamo alla prima e la prima non comunica con la seconda è un problema. Ogni volta è come un ri-iniziare da capo. I problemi immagino arrivino molto amplificati in seconda accoglienza in quanto le tempistiche si sono dilatate. Non ci sono passaggi di consegna tra le varie fasi, il sistema non è stato sistematizzato⁸⁴.

Questo stralcio di intervista evidenzia sia la poca fluidità del progetto organizzato in fasi sia l’assenza di comunicazione tra di esse. Il sistema di accoglienza risulta un *patch-work* di diverse realtà, un “complesso mosaico di esperienze” (Campomori, Feraco 2018) nel quale si va a collocare l’operatore di accoglienza, figura professionale composta essa stessa da un *patch-work* di competenze proveniente da tante discipline: psicologia, antropologia, giurisprudenza, scienze politiche e mediazione culturale e così via. Losi (2010) pone l’attenzione su come la coerenza dei servizi può promuovere la coerenza interna di una persona. L’incoerenza, la disomogeneità, la produzione di strati e la frammentazione del sistema di accoglienza possono creare quindi incoerenza interna sia agli operatori che ai beneficiari del progetto di accoglienza.

A volte ci sono dei momenti di sconforto in cui sembra che tutto quello che facciamo sia inutile, perché di fatto noi stiamo un po’ mettendo delle pezze ad una situazione che è molto difficile da gestire, sia socialmente che economicamente. E’ un po’ lottare contro i mulini a vento, sia per noi che per i richiedenti asilo, quindi si vivono momenti di sconforto. E al di là

⁸⁴ Intervista ad un operatore di pronta accoglienza della Cooperativa Arcobaleno. Data dell’intervista: 27/10/2017.

di tutto, gran parte del nostro lavoro è gestire l'ansia, perché a fare carte, a fare burocrazia si impara, si può fare, non è un problema. Gestire l'ansia tua e degli utenti, che chiaramente è molto molto più alta della nostra, e a volte un pochino soffocante, questa è la cosa principale del lavoro, tutto il resto lo si può imparare. Quello che ti serve è un'attitudine all'ascolto, un'attitudine a risolvere i problemi in maniera creativa, perché molte volte non si ha una soluzione, una strategia che funziona sempre per risolvere le cose, quindi talvolta ti dovrai inventare la soluzione, e quindi serve una certa tenuta all'ansia tua e altrui⁸⁵.

La situazione paradossale per cui operatori precari lavorano per utenti provvisori (Ferrari e Rosso, 2008) conduce ad una seconda riflessione rilevante ai fini di questa ricerca. Le parole di un operatore del Centro Astalli durante l'intervista: "un uomo che annega non salva nessuno" introducono i temi della precarietà e dell'incertezza all'interno del sistema di accoglienza. Il caotico e mutevole mondo dell'accoglienza porta operatori e migranti a vivere situazioni di estrema insicurezza, seppur in forme e modalità diverse. Nel suo complesso, l'involuzione del sistema d'asilo ha portato ad un progressivo deterioramento delle condizioni delle persone che dentro quel sistema, volenti o nolenti, ci devono stare. La precarietà dei rinnovi contrattuali e la vulnerabilità che ne deriva in termini di rivendicazione di diritti, la frammentazione miope dell'organicità dei progetti di accoglienza e le conseguenze sulla coesione sociale e professionale degli operatori, conducono ad una reinterpretazione costante del proprio mandato lavorativo all'interno del sistema di accoglienza. Le profonde implicazioni della precarietà su questa professione non rimandano solo all'impossibilità di assicurare ai richiedenti asilo un sostegno continuativo e organico per il loro percorso di autonomia, ma conducono anche alla difficoltà di riconoscersi ed essere riconosciuti per le proprie competenze. Un operatore di prima accoglienza rimarca l'incertezza temporale che porta ad un complesso spazio progettuale e una mancata organicità del sistema di accoglienza. Questa mancanza di prospettiva temporale ha delle ricadute sui richiedenti asilo, che spesso si ritrovano a dover "partire da zero" nel loro percorso di inclusione sociale ad ogni trasferimento.

Quindi si rimanda tutto a questo miraggio, che non è proprio un miraggio, ma comunque, si rimanda tutto molto alla seconda accoglienza, invece di puntare a razionalizzare i problemi che sono quelli di una permanenza lunga in prima accoglienza e quindi della chiarezza relativa a questo discorso, all'interno del quale si può e si dovrebbe puntare appunto a rendere autonomi gli ospiti da tanti punti di vista: da quello linguistico a quello personale, fino a quello relativo alle proprie pratiche per documenti vari, ad esempio tessera sanitaria o permesso di soggiorno. Non si fa una formazione adeguata su questi temi ma si punta a lavorare per limitare i danni, oppure solo quando i problemi sorgono, invece che appunto prevenire, fare un lavoro di preparazione a questi problemi. [...] Un problema è quindi la mancanza di prospettive temporali concrete avendo contratti tendenzialmente brevi che non

⁸⁵ Intervista alla ex-responsabile seconda accoglienza. Data dell'intervista: 19/10/2017.

permette uno spazio per progettare a lungo termine, sia per quanto riguarda gli interventi di prima accoglienza, che quelli di seconda. Non essendoci questo, è tutto più difficile e non c'è la motivazione sufficiente⁸⁶.

A riprova di quanto detto, si può notare l'alto *turnover* degli operatori all'interno dei progetti di accoglienza negli ultimi cinque anni. Le interviste evidenziano inoltre come molti non riescano ad immaginare il lavoro dell'accoglienza come effettivo mestiere su cui puntare la propria carriera futura, considerandolo per questo come un lavoro temporaneo.

Trovatisi per discutere delle fotografie scattate durante il progetto di etnografia visuale, gli operatori partecipanti ai *focus groups* informali hanno premuto a sottolineare la diversa intensità e potenza dell'incertezza sulle vite dei richiedenti asilo rispetto a quella degli operatori. Hanno quindi voluto



proporre un'immagine forte delle conseguenze estreme dell'effetto di questa incertezza sui richiedenti asilo. La fotografia ritrae un momento di crisi e di tensione avvenuto pochi mesi dopo il “decreto Salvini” (foto 3). La profonda incertezza giuridico-esistenziale, nonché la dipendenza economica e sociale dal sistema di accoglienza, portano il richiedente asilo a vivere costantemente in una situazione di “limbo”, in una condizione di dipendenza tra provvisorietà, isolamento e indeterminatezza, che scandisce il presente e futuro. Whyte propone il concetto di *myopticon* (Whyte, 2011), riprendendo il noto panottico foucaultiano (Foucault, 1976).

⁸⁶ Intervista ad un operatore di accoglienza Punto d'Approdo. Data dell'intervista: 16/11/2019.

Whyte, nella sua analisi sul sistema d'asilo olandese, si concentra sulla questione della visibilità, sostenendo che nel sistema di accoglienza l'occhio onniveggente del panottico ha un raggio di visione molto più limitato. Il *myopticon* è un sistema di controllo e di sorveglianza modellato su una miopia e una parzialità di visione delle persone al suo interno per quanto riguarda le procedure e, in generale, l'organicità del sistema. Ne consegue un potere che si basa sull'incertezza.

Queste riflessioni aiutano a inquadrare il sistema in cui le pratiche degli operatori dell'accoglienza si vanno a definire e costruire, caratterizzato da frammentazione e incertezza. Questi due elementi caratterizzano il processo politico-istituzionale analizzato in questo capitolo e sottolineano l'importanza e l'esigenza di analizzare il livello locale di costruzione e rielaborazione di comunità di pratiche, concentrandosi etnograficamente sulle grammatiche d'azione che spesso, come vedremo, emergono “contro” pur rimanendo “dentro” il sistema.

Capitolo 4

Principali caratteristiche del sistema di accoglienza in Trentino

Il sistema di accoglienza nella Provincia Autonoma di Trento presenta caratteristiche peculiari. In questo capitolo si propone una prima analisi della sua struttura, delle varie fasi dei progetti di accoglienza e delle figure professionali coinvolte. Zincone parla di “localismo dei diritti”, in quanto ogni amministrazione locale gioca un ruolo preponderante nella gestione, sia in positivo che in negativo, dell'accoglienza dei migranti (Zincone, 1994). Il caso Trentino ne è un esempio.

Come sottolinea Savino Reggente, “il diritto alla libera mobilità delle persone è un diritto che viene prima e va oltre l'accoglienza” (Reggente, 2019). A causa delle pesanti restrizioni alle politiche che limitano le entrate di cittadini non comunitari nei Paesi Membri dell'Unione Europea, il settore dell'accoglienza in questione è andato ad ammortizzare, o addirittura assorbire, quello che dovrebbe essere il più ampio settore dell'immigrazione. Si è andato a creare un corto circuito, in cui chi opera all'interno dei vari progetti di accoglienza lavora per anni⁸⁷ non solo con titolari di protezione ma con richiedenti asilo e quindi anche con tutti quei migranti entrati nel sistema di accoglienza perché una delle poche vie d'accesso per l'Europa, ma che, tuttavia, non ricadono nelle stringenti caratteristiche delle protezioni internazionali. Si può affermare che le professionalità che si sono andate a creare quindi non sono circoscritte al solo tema delle migrazioni forzate, ma alla più ampia cornice delle migrazioni e del lavoro sociale con persone straniere. L'esigenza di innescare una riflessione sulle pratiche di lavoro e sulle possibili progettualità all'interno del campo dell'accoglienza è emersa a più riprese durante le interviste. Gli operatori si ritrovano a dover:

Navigare negli ingranaggi opachi di un sistema altamente proceduralizzato sul piano normativo e burocratico, sentendosi poco supportati nella costruzione di interventi che implicano un certo grado di improvvisazione (Gallotti e Tarabussi, 2018).

⁸⁷ La richiesta d'asilo dura in media 2-3 anni. In Italia, l'attesa media per venire convocati dalla Commissione territoriale si attesta sui 18 mesi. Qualora egli incorra in un diniego, l'Italia garantisce la possibilità di fare ricorso fino alla Cassazione, ultimo grado di giudizio. Fonte: <http://www.interno.gov.it/it/contatti/dipartimento-liberta-civili-e-immigrazione>. (Ultimo accesso: 13/02/2020).

I servizi di accoglienza per richiedenti asilo e rifugiati si presentano come uno spazio di indagine dai contorni apparentemente e teoricamente definiti. Nella pratica, invece, questi contorni risultano essere estremamente flessibili e non sempre individuabili chiaramente. In questa cornice, riveste una particolare rilevanza il ruolo strategico giocato dagli operatori: essi si trovano in uno “spazio sociale giocato” (Bourdieu, 2009: 26) in cui è stato possibile, nel tempo, rilevare lo sviluppo delle dinamiche relazionali e degli *habitus* professionali (Bourdieu, 2003: 211) delle figure impegnate. Con questo ultimo termine Bourdieu intende:

Un sistema di disposizioni durature e trasferibili che, integrando tutte le esperienze passate, funziona in ogni momento come una matrice delle percezioni, delle valutazioni e delle azioni individuali (Bourdieu, 2003:261).

Questa nozione riconnette struttura e soggetto, poiché l'*habitus* include tutte quelle azioni al contempo strutturate e strutturanti, nelle quali “la soggettività viene socializzata” (Bourdieu, 2003: 239) e l'attore diventa, quindi, sia collettivo che individuale.

La realtà dell'immigrazione sta influenzando le scelte politiche sia a livello provinciale, che nazionale ed europeo, con ricadute a breve, medio e lungo termine, sia sulle professionalità coinvolte nel sistema, sia sul tessuto sociale. Come si è analizzato nei precedenti capitoli, in Trentino, la Rete degli Operatori e Operatrici di Accoglienza Resistenti (Roar) è nata timidamente nel 2017 a seguito del Decreto Minniti. Nel Ottobre 2018 con il Decreto Salvini, la rete Roar si è andata a strutturare e ricomporre con più potenza, per resistere ai tagli previsti dal decreto e subito recepiti e messi in atto dal governo provinciale. Contemporaneamente alla stesura di questa tesi, la riduzione del *budget* e l'aumento del numero di richiedenti asilo ospitati per singola struttura stanno producendo conseguenze negative sui servizi erogati, ridotti ai bisogni essenziali di vitto e alloggio, a discapito di pratiche d'integrazione e d'inclusione sociale. Questi tagli hanno portato a molti licenziamenti di operatrici e operatori della Provincia, in particolari di chi si occupava per l'appunto d'integrazione, come ad esempio gli insegnanti di italiano. Questi aspetti verranno ripresi più profondamente nel prossimo capitolo.

Gli operatori del sistema di accoglienza lavorano in rete con tante realtà del territorio: asili nido, scuole, aziende sanitarie, comunità religiose, associazioni di volontariato, agenzia del lavoro e così via. La complessità dei dati di indagine necessita quindi di un'alta contestualizzazione di campo. Si propone pertanto di seguito un'analisi delle varie fasi e strutture del progetto di accoglienza in Trentino. L'approccio etnografico ha aiutato a deostruire determinate narrazioni che, senza questo

tipo di osservazione diretta, avrebbero potuto apparire incomplete, se non fuorvianti. Una mappatura di come funziona il sistema di accoglienza in Trentino è essenziale per comprendere le varie comunità di pratiche e il ruolo delle professionalità nel suo interno. Individuare uno schema pratico di tali incastri tra figure professionali aiuta a far emergere dall'invisibilità le comunità di pratiche messe in atto da enti locali e operatori del sistema di accoglienza, evidenziando comportamenti di resilienza proattiva ed identificando meccanismi comuni di funzionamento. Si è voluto delineare l'adozione e la diffusione di logiche e azioni *contra legem*⁸⁸, comportamenti che si discostano dal dettato legislativo (Zincone, 1994), come pratiche sempre più visibili, laddove gli operatori e le singole associazioni manifestino un maggiore attivismo nella materia. Questo capitolo aiuta il lettore esterno ad entrare dentro il complesso organico del sistema di accoglienza trentino, capire la mappatura delle figure professionali e abbracciare le loro rivendicazioni di professionalità.

4.1 L'organizzazione del sistema di accoglienza

Questa ricerca è stata svolta nella Provincia Autonoma di Trento, in un arco temporale che va da fine 2016 a inizio 2018 (periodo in cui la ricercatrice ha lavorato come operatrice di accoglienza per l'Associazione Centro Astalli Trento). Si è scelta questa sede come campo di studio in quanto territorio che presenta una struttura peculiare del progetto di accoglienza per richiedenti asilo e titolari di protezione, *sui generis* all'interno del panorama italiano. La Provincia ha istituito nel 2001 il Centro informativo per l'immigrazione (Cinformi), costituito come unità operativa del Dipartimento Salute e Solidarietà Sociale della Provincia. Inizialmente era nato con uno scopo gestionale preciso: fungeva da supporto per la Questura nelle procedure amministrative relative all'immigrazione. Il Cinformi nasce quindi come organo di gestione per le persone straniere, ma si sviluppa rapidamente in qualcosa di più complesso, fungendo da contenitore per indirizzare bisogni e interventi per persone straniere presenti nel territorio provinciale. Nelle parole di un operatore di accoglienza dell'associazione Centro Astalli Trento:

Lo sguardo va allargato al di là di quella che è l'accoglienza di richiedenti protezione internazionale e rifugiati, perché Cinformi non è solo quello. Cinformi è un servizio per tutti i cittadini stranieri presenti sul territorio. Sicuramente quando è nato è stato una avanguardia, comunque è un servizio, tra virgolette, "nuovo" in Italia. E' un servizio pubblico dedicato ad una figura minoritaria, proprio per il fatto di essere straniera, di per sé meno rappresentata, anzi mai rappresentata, e quindi andare a interfacciarsi con persone della tua nazionalità allo

⁸⁸ Queste comunità di pratiche costituiscono delle grammatiche d'azione sovversive al sistema stesso. Questo aspetto verrà ripreso e approfondito nel prossimo capitolo.

sportello, avere un servizio garantito in questi termini, avere un filtro nei confronti della Questura, era sicuramente un progetto avanguardista⁸⁹.

Nella Provincia Autonoma di Trento si è cercato quindi di costruire un modello organizzativo unificato e non frammentato nelle varie entità del Terzo settore operanti nel territorio, al fine di integrare, all'interno di una prospettiva locale omogenea, i servizi rivolti alle persone straniere sia di competenza statale (immigrazione) sia quelli di competenza provinciale (lavoro e sociale).

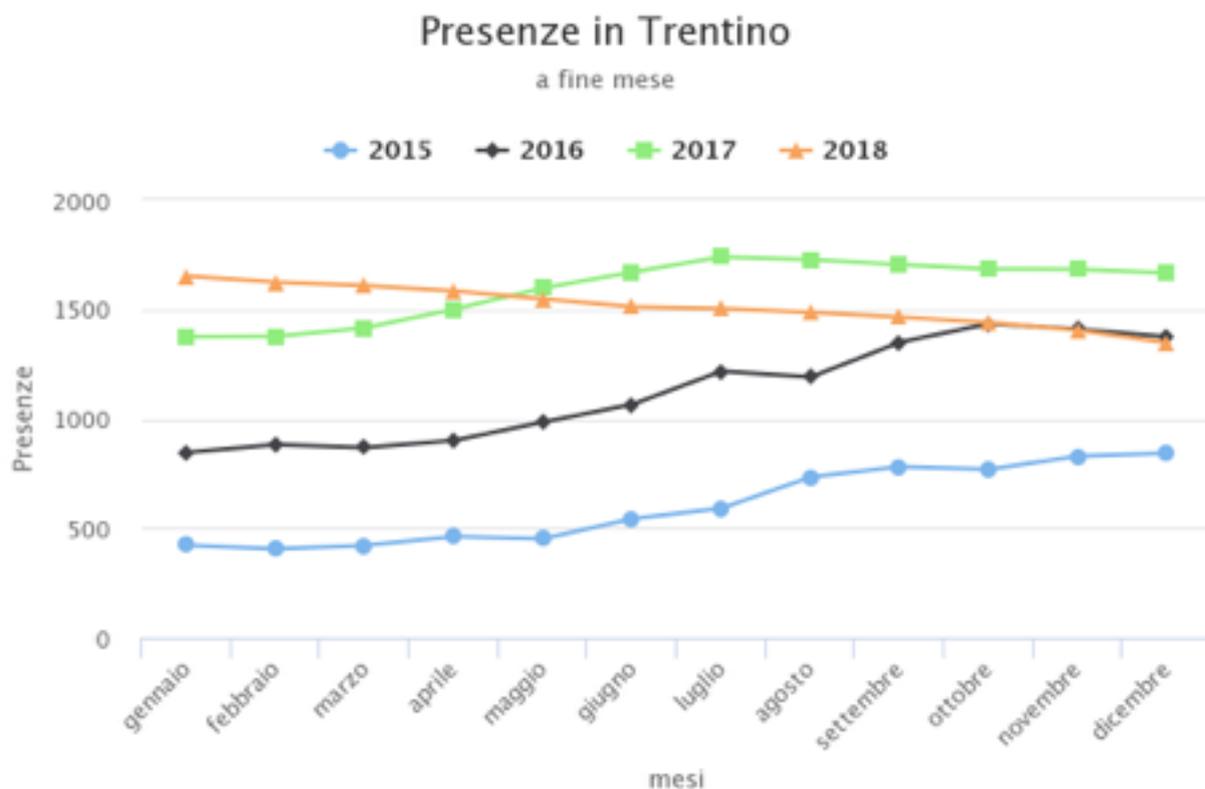
Secondo il Rapporto Immigrazione del Dicembre 2017⁹⁰, in Trentino la popolazione straniera residente è di 46.456 unità. L'incidenza sul totale della popolazione è del 8,6%. Si registra un calo del 4,1% rispetto all'anno precedente, in linea con la tendenza degli ultimi anni. Tale calo è dovuto soprattutto all'acquisizione della cittadinanza italiana di 3.400 persone diventati cittadini italiani nel 2016. La componente femminile continua ad essere superiore rispetto a quella maschile, attestandosi al 53,9%. La maggior parte degli stranieri presenti in Trentino è riconducibile al continente europeo (65,3%). Sul territorio nazionale, i richiedenti asilo vengono redistribuiti in base alla popolazione, al numero di richiedenti asilo già presenti e al prodotto interno lordo. In base a questa ripartizione, alla Provincia Autonoma di Trento spetta circa lo 0,9% delle persone accolte a livello nazionale. Del totale della popolazione straniera presente in Trentino, solo 1.518 persone⁹¹ sono richiedenti protezione internazionale inserite nei vari progetti di accoglienza (Figura 4⁹²).

⁸⁹ Intervista ad un operatore del Centro Astalli Trento. Data dell'intervista: 10/10/2017.

⁹⁰ I dati presentati sono quelli relativi al 2017, anno in cui è stata svolta la ricerca sul campo e l'osservazione partecipante. Nel 2018, la popolazione straniera residente era di 46.929 unità (473 persone in più rispetto all'anno precedente) Per il Rapporto Immigrazione 2018 si rimanda al sito: <https://www.cinformi.it/Comunicazione/Rapporti-annuali-sull-immigrazione-in-Trentino> (ultimo accesso: 13/02/2020).

⁹¹ Dati del 31 dicembre 2017. Rapporto Immigrazione 2017. Disponibile al sito: <http://www.cinformi.it/Comunicazione/Rapporti-annuali-sull-immigrazione-in-Trentino/Rapporto-annuale-2017> (ultimo accesso: 13/02/2020).

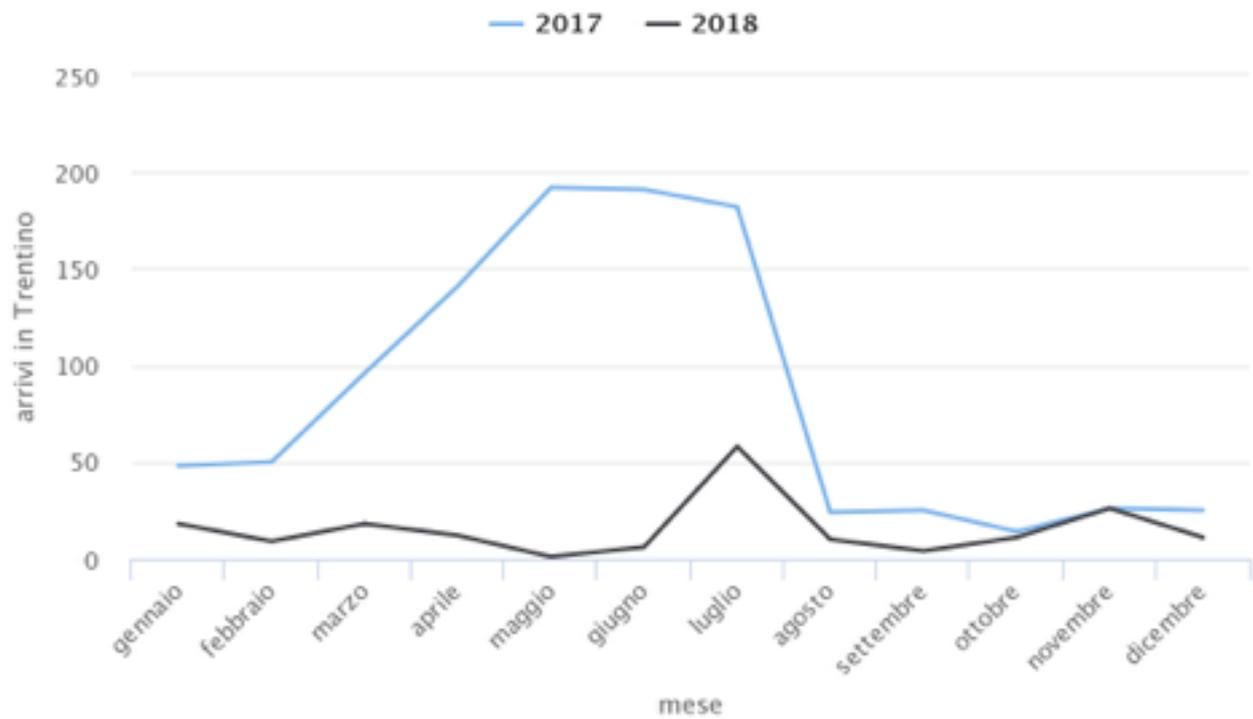
⁹² Fig.4 sulle Presenze in Trentino. Disponibile al sito: <http://www.cinformi.it/Progetti/Accoglienza-straordinaria/Cruscotto-statistico-accoglienza/1-grafici/Presenze-in-Trentino> (ultimo accesso: 13/02/2020).



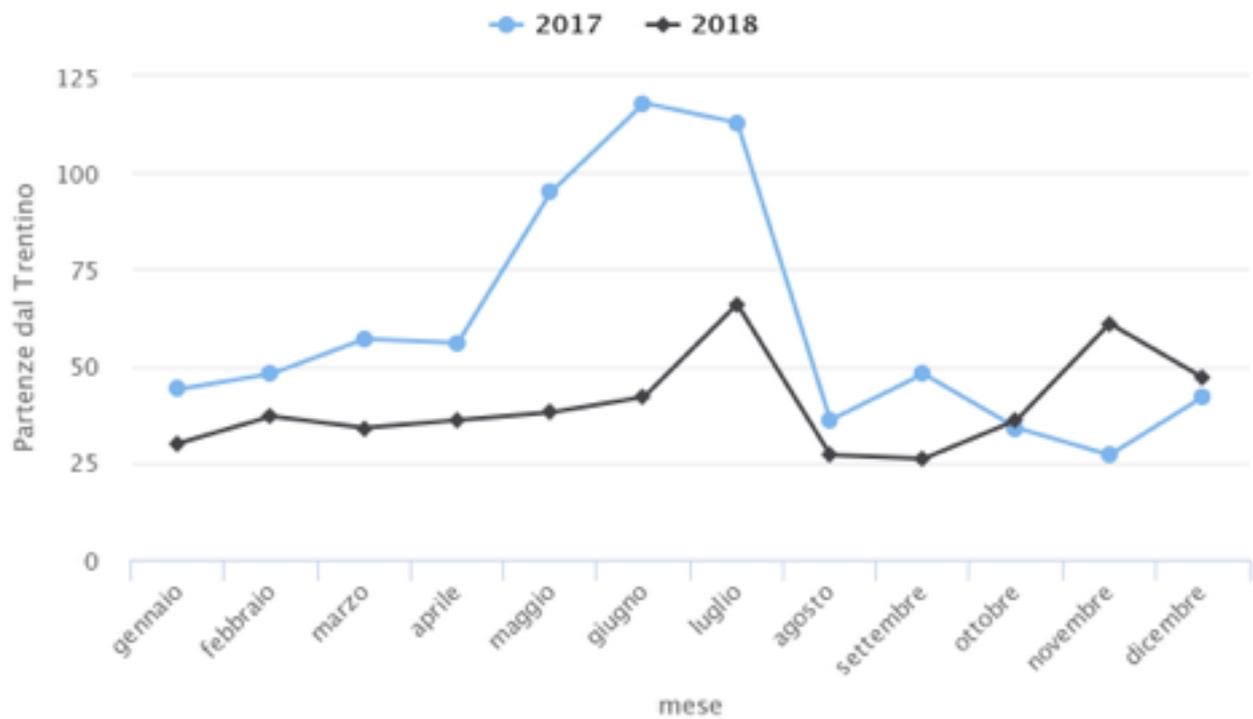
Il 2017 è caratterizzato da un forte calo dei flussi di arrivo, in seguito al “Memorandum d’intesa” sottoscritto tra il Governo di Riconciliazione Nazionale dello Stato di Libia e il Governo della Repubblica Italiana. In quell’anno, l’arrivo di richiedenti asilo in Trentino ammonta a 1014 migranti, mentre le uscite dal progetto di accoglienza a 718 persone. La maggior parte dei richiedenti protezione è di nazionalità nigeriana, pakistana e maliana. Al 31 dicembre 2017 erano 65 i territori comunali del Trentino interessati dall’accoglienza straordinaria, 17 dei quali con più di 10 persone accolte. Il Trentino inoltre ha aderito nel 2006 al sistema SPRAR, che nel corso del 2017 ha accolto 165 persone (Rapporto Immigrazione Trentino, 2017). Nel 2018, con il Decreto Sicurezza e Immigrazione del Ministro dell’Interno Salvini e con la vincita del partito della Lega nella Provincia, gli arrivi di richiedenti asilo all’interno dei vari progetti e la qualità dei servizi offerti sul territorio stanno calando drasticamente (Fig. 5 saldo mensile arrivi; Fig. 6 saldo mensile partenze⁹³).

⁹³ Fig. 5 saldo mensile arrivi. Disponibile al sito: <http://www.cinformi.it/Progetti/Accoglienza-straordinaria/Cruscotto-statistico-accoglienza/I-grafici/Saldo-mensile-arrivi>. (Ultimo accesso: 13/02/2020) ;Fig. 6 saldo mensile partenze. Disponibili al sito: <http://www.cinformi.it/Progetti/Accoglienza-straordinaria/Cruscotto-statistico-accoglienza/I-grafici/Saldo-mensile-partenze>. (Ultimo accesso: 13/02/2020).

Saldo mensile arrivi



Saldo mensile uscite



All'interno del Cinformi, quindi, si trova anche la parte relativa all'accoglienza dei richiedenti asilo e titolari di protezione⁹⁴. Ciò significa che se nella quasi totalità delle altre regioni italiane sono le prefetture ad individuare e incaricare l'ente impegnato nell'accoglienza, in Trentino sono gli organi provinciali a svolgere questo compito. In questo ambito l'ente provinciale Cinformi fa da contenitore e da *brand* unificante a tutte le realtà del Terzo settore che operano in questo ambito, come ATAS onlus, la Cooperativa Città aperta, il Centro Astalli Trento, il Centro italiano femminile (Cif) di Trento e la Cooperativa Le Farfalle.

Il sistema accentrato del Cinformi quale struttura provinciale che ha la delega da parte del Commissario del Governo nella gestione del fenomeno che quindi tende chiaramente con degli svantaggi e dei vantaggi a un controllo della questione migratoria, per esempio la scarsa autonomia data agli enti porta a una maggiore rigidità del sistema, anche se ha altri benefici come per esempio un maggiore controllo, che non è una cosa da sottovalutare⁹⁵.

Grazie a questa decisione prettamente politico-amministrativa, la questione migratoria è diventata oggetto di gestione della Provincia, permettendo una conduzione unificata e coerente su tutto il territorio trentino, sia a livello amministrativo che di servizi offerti. Nell'ottica di far raggiungere una maggiore autonomia e di incrementare, quindi, le possibilità di inserimento nel tessuto sociale locale, il Cinformi ha cercato di applicare ad entrambi i progetti - SPRAR e Accoglienza Straordinaria - un modello di accoglienza integrato e diffuso (Ambrosini, Boccagni, Piovesan, 2018). Nonostante gli sforzi in tale direzione, l'intento è stato però solo parzialmente raggiunto, e tutt'oggi molti dei richiedenti asilo in Provincia risiedono ancora in grandi centri collettivi⁹⁶, aspettando quel miraggio rappresentato dalla "seconda accoglienza" che avviene in appartamenti diffusi sul territorio. La suddivisione in piccoli gruppi, di fatto, favorirebbe efficaci percorsi di integrazione e di inserimento nelle comunità locali. La concentrazione all'interno dei grandi centri collettivi, invece, oltre a dare una percezione sbagliata rispetto al numero di richiedenti asilo accolti nella Provincia, rende anche più faticoso l'inserimento nella società ospitante. Avendo intuito queste storture del sistema, la Provincia Autonoma di Trento ha cercato di intervenire, collaborando con le Comunità di Valle e incentivando i vari territori ad ospitare. Durante l'intervista, un operatore di accoglienza dell'associazione Centro Astalli Trento riporta:

⁹⁴ Sulla base di un accordo Stato-Regioni, i migranti vengono distribuiti sul territorio nazionale in proporzione agli abitanti. Alla Provincia Autonoma di Trento spetta circa il 0,9% delle persone accolte a livello nazionale.

⁹⁵ Intervista ad un operatore di prima accoglienza di Kaleidoscopio. Data dell'intervista: 12/10/2017.

⁹⁶ I due centri collettivi con maggior numero di accolti sono la Residenza Fersina a Trento e il Campo Marco a Rovereto.

L'accoglienza nella Provincia Autonoma di Trento rappresenta una delle medie più alte in Italia. Dico medie non a caso, poiché, secondo me, il Cinformi rappresenta una garanzia di costanza nell'accoglienza, quindi un minimo molto alto garantito agli ospiti. Il fatto che ci sia permette agli ospiti di essere accolti con questo minimo garantito loro, che è molto più alto rispetto al minimo garantito all'esterno della Provincia di Trento, in tutta Italia. Però molto spesso questo impedisce di arrivare a dei picchi di eccellenza, che invece possono raggiungere altri progetti in altre parti d'Italia. Cioè il controllo economico amministrativo e burocratico del Cinformi non permette ad oggi - però forse si sta già cercando di aggirare il sistema - un'eccellenza particolare in Trentino in questo momento. E questo è da tener ben presente. Se parliamo invece di esterno, di tutta Italia, se parliamo di macro-sistemi, dobbiamo tener presente che un sistema come quello del Cinformi rappresenta un buon filtro tra quello che è un incarico diretto della prefettura e le associazioni senza nessun controllo e invece a quello che può essere qua, dove di fatto l'incarico viene controllato⁹⁷.

Nelle parole di questo operatore si può capire come il Cinformi rappresenti, nel bene e nel male, una garanzia del sistema. L'accoglienza di cittadini stranieri diventa "affare" della Provincia e sta alla stessa, quindi, garantirne una buona riuscita e una salda tenuta. Grazie a questo impegno a livello provinciale, tutte le argomentazioni sulle speculazioni⁹⁸ sull'accoglienza da parte del terzo settore vengono meno, in quanto la parte economica viene gestita in modo unitario dallo stesso Cinformi. Inoltre questo organo provinciale dovrebbe fungere da garante a livello contrattuale⁹⁹ anche per gli stessi operatori di accoglienza, offrendo un controllo per un salario minimo garantito. In ultimo, il Cinformi ha permesso una gestione dell'accoglienza attraverso realtà del terzo settore che nascono nel e lavorano per il territorio locale trentino e che, di conseguenza, lo conoscevano. Come sottolinea l'ex-referente seconde accoglienze:

[...] è difficile dire come sarebbe senza (Cinformi) perché comunque siamo una piccola realtà, un po', rispetto al tema dell'accoglienza, ha evitato quello che magari è successo in altre zone

⁹⁷ Intervista ad un operatore del Centro Astalli Trento. Data dell'intervista: 10/10/2017.

⁹⁸ Dal 2011 con l'Emergenza Nord Africa, scandali nella gestione dei CAS hanno colpito sia il Nord che il Sud d'Italia, con il coinvolgimento anche della criminalità organizzata. Questi scandali sono sia di natura economica che di natura professionale: molti operatori sono improvvisati o non adeguati per i ruoli che dovevano ricoprire come per esempio l'insegnamento della lingua italiana, l'orientamento al lavoro o d'aiuto per i processi d'integrazione sul territorio. Per ulteriori informazioni leggere gli articoli: Sasso, M. e Sironi, F. (2012) "Chi specula sui profughi?" in L'Espresso. Disponibile al sito: <http://espresso.repubblica.it/attualita/cronaca/2012/10/15/news/chi-specula-sui-profughi-1.47304> (ultimo accesso: 13/02/2020); Sironi, F. (2014). "Gli immigrati rendono più della droga" - La mafia nera nel business accoglienza. in L'Espresso. Disponibile al sito: <http://espresso.repubblica.it/inchieste/2014/12/02/news/gli-immigrati-rendono-piu-della-droga-la-mafia-fascista-nel-business-accoglienza-1.190479> (ultimo accesso: 13/02/2020); Allievi, S. (2018) *Immigrazione. Cambiare tutto*, Laterza, Roma.

⁹⁹ L'inquadramento contrattuale rappresenta uno dei più grandi ostacoli all'interno delle ricerche etnografiche svolte in campo dell'accoglienza (Pizzutilli e Di Genova, 2018; Salinaro 2018) Non solo tendenzialmente non vengono inquadrati rispetto all'effettivo lavoro svolto, ma, il più delle volte, il compenso salariale è molto basso rispetto al monte ore settimanale.

d'Italia di piccole dimensioni dove l'accoglienza è stata inglobata all'interno di grandi associazioni, magari non del luogo. [...] In generale, dal punto di vista dell'accoglienza straordinaria, secondo me, la presenza del Cinformi ha evitato che succedessero quei problemi successi in altri posti, che magari non sarebbero successi ugualmente, ma sicuramente è stato un buon modo per evitarli perché fin dall'inizio ha voluto affiancare lo SPRAR all'Accoglienza Straordinaria. [Sotto questa prospettiva] è una fortuna che non esiste una legge rigida a livello nazionale che determini l'accoglienza straordinaria¹⁰⁰.

I servizi alla persona, includendo quelli per i richiedenti e i titolari protezioni internazionale, vengono spesso costruiti su un'idea astratta e generale della categoria stessa, necessitano quindi di controlli e di indicatori, per stabilire se funzionano o se bisogna ri-tararli rispetto alla realtà. Il Cinformi aiuta a fornire tale controllo, proponendo degli indicatori, tendenzialmente di media qualità, rispetto ai servizi di accoglienza offerti.

Nelle parole dell'ex-referente seconde accoglienze, il Cinformi viene definito come un sistema-mondo (Wallerstein, 1974):

[...] Il Cinformi è come un “sistema-mondo”, tutto si risolve lì dentro. Soprattutto adesso che l'hanno spostato da dove era prima e hanno fatto una struttura a parte, è un sistema-mondo. [...] Io per molto tempo non sono stata troppo al Cinformi perché spesso arrivavo dopo le sette di sera quando non c'era più nessuno ad usare i computer, penso che al tempo potesse essere stata un'avanguardia. Ho la fortuna di avere molti rapporti con persone che fanno lavori simili al mio in altre regioni d'Italia perché avendo fatto Scienze Politiche a Bologna questo mi ha portato a conoscere molta gente [...] ho la possibilità quindi di confrontarmi e mi rendo conto che su tante cose non sono solo i piccoli numeri, che molto spesso vengono portati come motivazione (di buon funzionamento del sistema in Trentino), è proprio che oggettivamente (il Cinformi) ha garantito una qualità, io ti parlo però solo dei richiedenti, [...] ma è stato creato per metter insieme tutti i servizi per l'immigrazione. [...] Il primo contatto che ho avuto con il Cinformi è stato anni fa perché i miei genitori hanno una azienda agricola e andavano a registrare i lavoratori stagionali e visto che non avevano la briga di andare a Trento ci andavo io e ho conosciuto là... e da lì mi sembrava una macchina della burocrazia lentissima, quando poi ci sono entrata dall'altra parte mi ha fatto ridere¹⁰¹.

Il Cinformi fa da contenitore, “sistema-mondo”, che si crea e si risolve problemi al suo interno. I *focus groups* informali ne hanno sottolineato la centralità nella loro esperienza quotidiana lavorativa, correndo su e giù tra i piani a seconda della questione che dovevano sgarbugliare. Ogni piano infatti corrisponde ad un servizio: al primo piano si offrono le lezioni d'italiano; al secondo lo sportello informativo; al terzo le amministrative; al quarto assistenti sociali, psicologi e operatori legali; al quinto operatori di accoglienza e operatori legali e così via. Il Cinformi non solo aiuta gli

¹⁰⁰ Intervista all'ex-referente seconde accoglienze. Data dell'intervista: 19/10/2017.

¹⁰¹ Intervista all'ex-referente seconde accoglienze. Data dell'intervista: 19/10/2017.

stranieri a capire come destreggiarsi all'interno della burocrazia del mondo italiano, ma assiste anche gli italiani che per questioni lavorative, sentimentali o relazionali hanno rapporti con persone straniere.

Si arriva qui ad una domanda cruciale: quali sono i limiti di un sistema del genere? Nelle interviste agli operatori si può cogliere un velo di insoddisfazione. In particolare è stato più volte menzionato il cambio di locazione come peggiorativo del servizio offerto. Se il Cinformi inizialmente si trovava in un luogo centrale, più visibile ai cittadini trentini, dal 2016 in poi è stato dislocato in una zona periferica e industriale, con attorno ben poche realtà locali e di comunità. Dalle parole degli operatori, si percepisce come questo cambio sia stato vissuto come tentativo di marginalizzare una parte della popolazione della Provincia, portando non solo a sfide logistiche, ma alimentando anche un immaginario sempre più distorto rispetto a quello che il Cinformi rappresentasse o che si facesse



al suo interno. In linea con il sentimento politico generale rispetto all'accoglienza e all'immigrazione, le interviste hanno sottolineato come la modifica della sede ha agevolato la mala-interpretazione mediatica del sistema di accoglienza, che ha portato ad una marginalizzazione, o "ghettizzazione", sia dei richiedenti asilo sia dei lavoratori dell'accoglienza, causando un peggioramento delle condizioni di accoglienza e del processo di integrazione, rendendo meno "porosa" la comunità accogliente. Questo cambio di *location* ha rappresentato il primo passo verso la revisione peggiorativa di un modello che di per sé funzionava, e che, a effetto domino, ha causato ben più grandi problematiche. La

foto¹⁰² è parte del progetto di etnografia visuale svolto e rappresenta l'entrata del Cinformi nella nuova sede. Alla domanda del perché della scelta di questa fotografia come esplicitiva di grammatiche d'azione, gli operatori hanno espresso il loro sentimento catulliano alla *odi et amo* verso il Cinformi, luogo dove vanno se devono risolvere dei problemi o se si devono lamentare degli stessi: lo considerava sia la soluzione sia la causa delle storture del sistema trentino di accoglienza. La foto rappresenta una parte preponderante nella vita degli operatori del sistema(-mondo) di accoglienza nella Provincia.

Chiaro che adesso, secondo me, il Cinformi è superato come idea, perché è un discorso di quindici anni fa, cioè si è creato una bolla in cui le persone stanno bene, ma è venuto il tempo di spaccare queste bolle, e fare sì che le minoranze siano seguite, però in contesti pubblici dove le persone possono essere viste. Aver creato dei posti, quasi dei ghetti istituzionalizzati a livello burocratico, il ghetto burocratico del Cinformi, me lo immagino come un contesto pericoloso se riportato su scala nazionale in questo momento, è un esperimento sicuramente da cui si può prendere ispirazione per altri contesti, si potrebbe allargare questa idea qua, cioè potrebbe diventare un servizio che viene dato anche per prendere il passaporto per i cittadini italiani e offrire altri servizi in una logica integrata. Cioè, anche messo in un contesto più urbano e non di periferia, andrebbe proposto anche un allargamento attraverso un ri-ragionamento architettonico e urbanistico, mi viene da dire. Perché comunque stiamo spostando il problema, perché appunto le migrazioni vengono viste come un problema per le persone, e quindi spostarlo alla periferia di Trento Nord dal centro, c'è tutto un ragionamento dietro che non mi piace, che non mi sta bene. Perché se devo parlare di alloggi per lavoratori stranieri vado in periferia, ma se parlo di alloggi per lavoratori italiani vado all'area inclusione in centro?¹⁰³

Il Cinformi può essere considerato l'ostacolo stesso per il compimento del suo mandato: aiutare e agevolare l'integrazione delle persone straniere nella Provincia. Nell'ottobre 2018 ci sono state le elezioni provinciali sia in Trentino che in Alto Adige. Dopo quarantacinque anni di governo di centro-sinistra, la Provincia Autonoma di Trento è passata all'estrema destra con la vittoria della Lega. La campagna elettorale è stata improntata su una retorica contro-migrazioni e, di conseguenza, contro-Cinformi¹⁰⁴. Di fatto, nel dicembre 2018, il nuovo governo ha apportato le prime pesanti modifiche: i fondi destinati al Cinformi sono stati pesantemente tagliati, cancellando la tessera gratuita degli autobus per i richiedenti asilo che non fossero autonomi finanziamenti e che

¹⁰² La foto è stata scattata da un operatore del Centro Astalli Trento della zona della Valsugana tra il mese di febbraio e il mese di maggio 2019. Si rinvia all'indice, foto 4, per maggiori informazioni.

¹⁰³ Intervista ad un operatore di accoglienza del Centro Astalli Trento. Data dell'intervista: 10/10/2017.

¹⁰⁴ Articolo del Giornale Trentino, 3 ottobre 2018: <http://www.giornaletrentino.it/cronaca/trento/lega-e-5-stelle-abolire-il-cinformi-1.1766354>; Articolo de "La Voce del Trentino", 27 novembre 2018: <https://www.lavocedelrentino.it/2018/11/27/il-presidente-fugatti-questo-sara-il-nostro-impegno-per-il-trentino/>.

vivevano in zone montane isolate, eliminato le lezioni di italiano per i richiedenti asilo, tagliando i fondi per l'integrazione e chiudendo molti alloggi sparsi sulla Provincia. Come già accennato, la presente ricerca si colloca in uno scenario di mutamenti politici e socio-economici, e questa ricerca cerca di fare un "fermo immagine" sulla realtà dell'accoglienza trentina in uno scenario, nello sfondo, in cambiamento, proponendo di seguito una panoramica del sistema che ne sottolinei le caratteristiche più interessanti e innovative.

4.1.1 Le associazioni

In Trentino, grazie al Cinformi, la gestione dell'immigrazione e dei richiedenti asilo è di diretta competenza della Provincia che si avvale del privato sociale per la gestione diretta¹⁰⁵. Molte sono le Cooperative e Associazioni del terzo settore coinvolte nella gestione dei migranti, in base alle competenze e alle qualifiche delle varie figure professionali necessarie al sistema. Le due associazioni, pioniere nell'apporto di pratiche innovative, e che da più tempo collaborano con il Cinformi nella gestione di persone straniere nella Provincia, sono l'Associazione Centro Astalli e l'Associazione Trentina Accoglienza Stranieri (ATAS)¹⁰⁶. La ricercatrice si è inserita nel campo di studio come operatrice di accoglienza per il Centro Astalli Trento. All'interno della sua esperienza lavorativa si occupava principalmente della gestione di strutture di medie e piccole dimensioni nella zona della Valsugana. L'associazione, oltre a seguire quella zona, gestiva anche gli appartamenti presenti nella città di Trento e nella zona della Rottaliana. Inoltre, il Centro Astalli è incaricato dei servizi trasversali offerti omogeneamente a tutti i richiedenti asilo della Provincia: servizi psicologici, assistenza sociale e legale. Fin dalla nascita del progetto SPRAR in Trentino, le due associazioni sopraccitate hanno collaborato nella sua attuazione e gestione, collaborando sui 132 posti disponibili¹⁰⁷. Nelle strutture CAS, invece, oltre ad ATAS e al Centro Astalli Trento, molte sono le realtà del terzo settore che collaborano nella realizzazione dei vari progetti (tabella 3).

¹⁰⁵ Secondo la legge provinciale 2 maggio 1990, n. 13 e s.m. recante "Interventi nel settore dell'immigrazione straniera extracomunitaria" prevede, all'articolo 17, la possibilità di stipulare apposite convenzioni tra la Provincia autonoma di Trento e vari soggetti giuridici, a favore degli immigrati extracomunitari e delle loro famiglie, per la realizzazione di iniziative o di interventi individuati dalla Giunta provinciale.

¹⁰⁶ L'associazione trentina accoglienza stranieri "ATAS onlus" è nata nel 1989 e opera allo scopo di far conoscere le potenzialità positive del fenomeno della migrazione alla comunità locale. Non si occupa solo di servizi per i richiedenti asilo ma anche di tutti quei settori trasversali per le persone straniere nel territorio.

¹⁰⁷ Per ulteriori informazioni consultare *L'immigrazione in Trentino. Rapporto Annuale 2017*. Disponibile al sito: <http://www.integrazionemigranti.gov.it/Documenti-e-ricerche/Rapporto%20immigrazione%202017.pdf> (ultimo accesso: 13/02/2020).

Tabella 3 - Terzo settore nell'accoglienza	
Ass. Centro Astalli (Trento)	Cooperativa "Progetto92"
Ass. ATAS onlus	Coop. Punto d'Approdo
Croce Rossa italiana (Comitato provinciale)	Comunità Murialdo del Trentino Alto Adige
Coo. Arcobaleno	Coop. Kaleidoscopio
Coop. Città Aperta - Cooperativa di mediatori culturali	Fondazione Famiglia Materna
Coop. Samuele	A.C.I.S.J.F, Casa tridentina della giovane
Coop. Nircoop	A.p.p.m. onlus, Associazione Provinciale per i Minori
Fondazione Comunità Solidale	Ass. Infusione
Consorzio lavoro e ambiente	Casa Padre Angelo onlus
	Fonte: Cinformi, 2017.

4.1.2 Le fasi dell'accoglienza

La maggioranza dei richiedenti asilo in Italia, percorrendo la rotta Mediterranea o quella Balcanica, attraversa la frontiera in maniera irregolare. Una volta entrati irregolarmente sul territorio italiano dichiarano di voler richiedere asilo e, in maniera più o meno automatica¹⁰⁸, entrano nelle varie fasi del circuito del sistema di accoglienza. L'approccio *hotspot*¹⁰⁹, introdotto nel 2015, su decisione¹¹⁰ delle istituzioni dell'Unione Europea, rappresenta un meccanismo di sostegno alle autorità degli Stati membri di frontiera per aiutarle ad adempiere con rapidità agli obblighi derivanti dal diritto dell'UE. L'approccio inizialmente individua i richiedenti asilo, differenziandoli dai cosiddetti

¹⁰⁸ Il “decreto Salvini”, legge 132/2018, prevede la creazione di una lista di paesi d'origine sicuri. Per approfondire le conseguenze e di rischi di tale cambiamento si rimanda al secondo capitolo.

¹⁰⁹ Nelle zone di frontiera le autorità dello Stato membro vengono aidate dall'Agenzia dell'UE per la gestione delle frontiere (Frontex), dall'Agenzia di cooperazione di polizia dell'UE (Europol), dall'Ufficio europeo di sostegno per l'asilo (EASO) e dall'Agenzia per la cooperazione giudiziaria dell'UE (EUROJUST). Oltre al coinvolgimento di agenzie europee l'approccio *hotspot* prevede la collaborazione con paesi terzi per la gestione dei flussi migratori e i meccanismi di *relocation* e *resettlement* per aiutare nella gestione delle domande d'asilo i paesi più esposti alla pressione migratoria. Per approfondimenti sulla storia dell'approccio *hotspot* e sui futuri possibili scenari si veda: Ferri (2019); Papoutsis, Painter, Papada & Vradis, (2019); ActionAid, ASGI, CILD, IndieWatch, (2018); Tazzioli (2018); Eule, Loher, & Wyss (2018); EC (2015); Coward (2015).

¹¹⁰ L'Approccio *hotspot* è una delle misure previste dall'Agenda Europea sulle Migrazioni, pubblicata il 13 Maggio 2015. Essendo il risultato di una comunicazione della Commissione europea al Parlamento e al Consiglio, questo documento non produce effetti sul piano legislativo.

migranti economici. Una volta avvenuto questo primo *screening*, si avviano le operazioni di identificazione e di registrazione dei migranti tramite il rilevamento delle loro impronte digitali. In seguito, chi sarà “etichettato” come richiedente asilo verrà trasferito nelle varie regioni italiane in base alle percentuali accordate. Il Regolamento di Dublino stabilisce che lo Stato membro competente ad esaminare la domanda d’asilo sia lo Stato che ha avuto un maggiore ruolo al suo ingresso nel territorio dell’Unione Europea. Ne consegue che lo Stato competente risulta essere lo Stato di prima entrata alla frontiera: Italia, Grecia e Spagna. Pur essendo previsto un sistema di *relocation*, attraverso il quale alcune categorie di richiedenti asilo possono essere trasferite dallo Stato di primo arrivo ad un altro Stato membro, il numero di trasferimenti rimane una percentuale molto bassa rispetto al totale: dal 2015 al settembre 2017 soltanto 8.200 persone sono state ricollocate in altri Stati Membri dell’Unione Europea¹¹¹.

In Trentino, l’accoglienza è divisa (frammentata) in fasi (pronta, prima e seconda accoglienza) che corrispondono a diverse strutture abitative (grandi, medie o piccole dimensioni), quindi, a differenti servizi erogati (operatore legale, operatore di accoglienza, operatore d’integrazione, assistente sociale, psicologo, insegnante di italiano) da parte delle tante associazioni o cooperative (ATAS, Centro Astalli Trento, Kaleidoscopio, Arcobaleno e altre ancora) presenti nel mondo dell’accoglienza. L’eterogeneità e la disomogeneità intrinseche nel sistema si riflettono, poi, nelle modalità di gestione, specialmente per quanto riguarda le strutture CAS in accoglienza straordinaria. La distorsione fra la pratica delle linee guida SPRAR e la realtà vissuta dell’accoglienza genera spesso percorsi differenziati e legati ad un’incontrollabile casualità: è utile qui ricordare come su 1.518 richiedenti asilo ospitati in Trentino, solo 132 facciano parte di progetti SPRAR. Ogni fase del progetto di accoglienza ha le sue potenzialità e criticità, che verranno analizzate in seguito attraverso le parole degli operatori intervistati. Il complesso sistema di accoglienza risulta essere un canale più *by chance* che *by design* (Barberis e Boccagni, 2017). Ciò significa che il percorso, seppur strutturato, ha talmente tanti livelli di frammentazione, sia in fasi, che in figure professionali e associazioni, che l’esperienza del richiedente asilo al suo interno è spesso e volentieri legata al caso. Ad ogni fase dell’accoglienza dovrebbero corrispondere figure professionali e attività specifiche legate al diverso stadio del percorso d’integrazione e di autonomia del richiedente asilo. Se nella pronta accoglienza, per esempio, il richiedente asilo non parla

¹¹¹ Per ulteriori informazioni rispetto a come funzionano i meccanismi di *relocation* e i richiedenti asilo coinvolti consultare: <http://www.europeanmigrationlaw.eu/en/articles/datas/relocation-from-italy-and-greece.html> e <https://openmigration.org/analisi/il-programma-di-relocation-europeo-tappe-e-numeri-di-un-processo-che-ancora-non-decolla/> (ultimo accesso: 13/02/2020).

italiano, le attività si dovrebbero concentrare di più sull'apprendimento della lingua, con una presenza costante delle insegnanti linguistiche e dei mediatori culturali. Al contrario, in seconda accoglienza, in vista dell'uscita dal progetto, i bisogni e le necessità si dovrebbero spostare sulla conoscenza dei servizi sul territorio e le figure cardine dovrebbero quindi essere gli operatori di accoglienza e quelli di integrazione. Nonostante questa semplice constatazione, però, non è ancora prevista, all'interno del sistema, una netta e chiara divisione degli scopi e delle mansioni nelle varie fasi. Indipendentemente dalla fase del progetto, la figura professionale maggiormente coinvolta nella vita quotidiana dei beneficiari risulta essere l'operatore di accoglienza. A questa professionalità è richiesto di saper operare in ogni stadio dell'accoglienza, attraverso delle indicazioni vaghe e generali dettate dalla normativa vigente sull'accoglienza nel territorio provinciale.

Dopo un iniziale periodo trascorso presso i centri di grandi dimensioni (pronta e prima accoglienza), il sistema trentino cerca di garantire ad ogni richiedente asilo un periodo di accoglienza in appartamenti di piccole o medie dimensioni (seconda accoglienza). Ad ogni trasferimento, il beneficiario e l'operatore di accoglienza di riferimento sono tenuti a firmare il patto di accoglienza. Questo documento prevede obblighi, divieti, diritti e responsabilità del richiedente asilo fintantoché quest'ultimo risulti inserito in un progetto di accoglienza nella Provincia. Il patto inoltre descrive i doveri, le modalità di contestazione e i casi di revoca dell'accoglienza degli operatori di accoglienza nei confronti degli utenti che seguono¹¹². Senza concentrarsi ora sulla disciplina nel dettaglio, si ritiene opportuno porre l'accento sul fatto che essa rimane invariata nelle diverse fasi dell'*iter* d'asilo. Dalle interviste si evince come questo comporti serie difficoltà di gestione, specialmente in pronta e prima accoglienza.

Non dovrebbe esserci una uniformità nella disciplina per tutti i casi. E soprattutto, la disciplina così come è scritta non può valere per pronta, prima e seconda accoglienza. Bisognerebbe creare una disciplina adatta per fasi, perché qui in pronta accoglienza, essendo appena arrivati in Italia, è ovvio che vengono commesse più scorrettezze. Se dovesse valere quella disciplina lì, noi della pronta accoglienza dovremmo mandar fuori il 90% delle persone accolte, se volessimo rispettare la regola. Però ovviamente tutto va valutato caso per caso. Soprattutto noi della pronta il ruolo dei "cattivi" dobbiamo farlo, ma lo scopo deve essere

¹¹² Per un elenco dettagliato e specifico di tutti gli obblighi, i doveri, le responsabilità e le violazioni si rimanda al documento originale "Disciplina di accoglienza". Disponibile al sito: <https://www.cinformi.it/Progetti/Accoglienza-straordinaria/Disciplina-di-accoglienza> (ultimo accesso: 13/02/2020).

educativo, non sanzionatorio. Bisogna far capire che le regole all'interno del progetto servono anche a far capire cosa è reato fuori dal progetto¹¹³.

Infine, prima di passare all'analisi dei vari stadi dell'accoglienza, ultimo fattore da tenere in considerazione sono le diverse strutture e dove queste vengono ubicate. Nella sua ricerca, Chiara Ioriatti mostra come le caratteristiche stesse del progetto siano in grado di stabilire e modificare le relazioni personali, lo svolgimento delle attività quotidiane e, in definitiva, il benessere generale della persona accolta (Ioriatti, 2018). Tra i fattori presi in considerazione un ruolo fondamentale è ricoperto appunto dal luogo, connesso alla fase progettuale, in cui risiede il richiedente asilo. Lo spazio dove si accoglie, infatti, condiziona molto l'esperienza all'interno del progetto di accoglienza, esercitando molto potere sull'organizzazione delle proprie giornate e lo svolgimento quindi della propria esistenza. In Trentino si attua un'accoglienza diffusa sul territorio della Provincia: richiedenti asilo cominciano infatti a popolare alcune località montane, non solo per decomprimere i contesti urbani e di pianura, ma anche per combattere lo spopolamento, causato dallo "scivolamento a valle" di molti autoctoni (Membretti e Galera, 2017). In generale, è opportuno sottolineare come il trasferimento in una o in un'altra struttura modifichi le attività quotidiane, le relazioni, l'esperienza di accoglienza dei richiedenti asilo, e al contempo, in maniera profonda e sostanziale, l'esperienza lavorativa quotidiana dell'operatore di accoglienza. La spazialità e la temporalità, all'interno del progetto di accoglienza trentino, verranno prese in considerazione più approfonditamente nel prossimo capitolo.

4.1.2.1 La prima fase - Pronta Accoglienza

Noi siamo quelli che li accogliamo. [...] Le stesse persone che accogliamo qui in pronta accoglienza, poi vanno in prima, e poi vanno in seconda accoglienza. È a effetto domino. Se sbagliamo noi nel lavoro, e non lo comunichiamo con la prima e la prima non comunica con la seconda, il sistema non funziona, dovrebbe esserci più organicità¹¹⁴.

La pronta accoglienza (prima fase) ha luogo nell'*hub* provinciale di smistamento, dove avvengono le prime visite mediche da parte del Servizio Sanitario, si avviano le procedure di identificazione delle persone attraverso la Questura e si presentano le domande di protezione internazionale. In questa primissima fase avviene la formalizzazione della procedura d'asilo attraverso il modello C3. In Trentino, questi moduli abitativi (in totale 49 posti letto) sono a fianco della Residenza Fersina,

¹¹³ Intervista ad un operatore di pronta accoglienza della Cooperativa Arcobaleno. Data dell'intervista: 27/10/2019.

¹¹⁴ Intervista ad un operatore di pronta accoglienza della Cooperativa Kaleidoscopio. Data dell'intervista: 27/10/2017.

struttura di prima accoglienza (seconda fase). Gli operatori di accoglienza coinvolti, si trovano a dover lavorare con persone che non parlano la lingua italiana e che hanno da poco affrontato l'attraversamento della frontiera, esperienza che per i più è traumatica e destabilizzante. La pronta accoglienza è una fase molto delicata, piena di aspettative e potenzialità: è il momento in cui si realizza di essere sopravvissuti al viaggio, al contempo si comprende che il Paese d'arrivo non è la meta sperato e sognato, bensì un punto di faticosa e imprevedibile (ri)partenza. Il richiedente asilo è costretto, volente o nolente, ad intraprendere un percorso all'interno del sistema di accoglienza e a “reinventarsi una vita”.

I momenti più formativi sono stati gli incontri collettivi con gli ospiti, sia su questioni gestionali, quindi per spiegazioni di questioni relative alla convivenza, che anche per la gestione di eventuali conflitti o la presa in carico di problemi di situazioni molto particolari che riguardava la compresenza in un luogo molto isolato di maschi adulti provenienti da contesti molto diversi, che non riconoscevano il contesto in cui si erano trovati, che non era ovviamente il mondo occidentale come magari potevano immaginarlo o come l'avevano già vissuto in altri stati europei (fa riferimento ai cosiddetti “dublinati” e agli arrivi via terra attraverso la rotta Balcanica)¹¹⁵.

In questa fase gli operatori di accoglienza lavorano come *équipe* su tutti gli ospiti nelle strutture. In altre parole, ai richiedenti asilo non viene indicato un operatore di accoglienza di riferimento. A differenza della seconda accoglienza, i richiedenti asilo, in caso di dubbi, problemi, curiosità o preoccupazioni, possono rivolgersi a tutti gli operatori presenti nella struttura. Questi ultimi forniscono supporto pratico, burocratico e psicologico a tutti gli ospiti della struttura e senza divisione di compiti o mansionari specifici. Gli operatori di pronta accoglienza si ritrovano a dover gestire emergenze e situazioni delicate, principalmente legate al primo stadio dell'immigrazione, quindi, all'accoglienza pratica ed “emergenziale” dei migranti. Gli imprevisti sono all'ordine del giorno, la loro quotidianità si trasforma in una “continua situazione di emergenza”¹¹⁶, attraverso una progressiva e costante normalizzazione dell'urgenza, che rende i problemi e la gestione del lavoro quotidiano molto diversa rispetto agli altri stadi dell'accoglienza. Nella realtà dei fatti ciò è consustanziale da incarichi polifunzionali, gli operatori di fatto sono costretti a svolgere simultaneamente ruoli diversificati e complessi. Nelle parole di un operatore di pronta accoglienza, descrivendo i primi mesi di apertura della struttura:

¹¹⁵ Intervista ad un operatore di prima accoglienza. Data dell'intervista: 12/10/2017.

¹¹⁶ Intervista ad un operatore di pronta accoglienza. Data dell'intervista: 12/10/2017.

[...] Siamo stati obbligati ad imparare, perché la situazione richiedeva un apprendimento molto rapido e soprattutto (abbiamo necessitato di) una capacità di autogestione in maniera molto veloce e di apprendere guardando¹¹⁷.

Gli intervistati hanno sottolineato come, in questo stadio dell'accoglienza, la capacità di lavorare a stretto e perenne contatto con l'*équipe* sia uno degli aspetti essenziali per svolgere le mansioni al meglio. Poiché il preavviso dato dagli *hotspot* per l'arrivo delle persone sul territorio è in media ventiquattro ore, il *team*, composto da quattro operatori, ha una reperibilità di ventiquattro ore su ventiquattro. In questo arco temporale spetta agli stessi operatori la preparazione pratica degli alloggi, dei posti letto e dei supporti d'assistenza più vari. La prima criticità evidenziata dall'osservazione partecipante è la scarsa o inesistente organizzazione preventiva da parte delle istituzioni nazionali e provinciali rispetto agli arrivi sul territorio: in molti casi è difficile se non impossibile reperire in anticipo il numero, il genere, l'età e le condizioni di salute dei migranti in arrivo sul territorio provinciale. Si determina una situazione di costante urgenza e perenne tensione, connessa alla imprevedibilità degli arrivi, con delle ricadute pratico-emotive sugli operatori di pronta accoglienza. Come racconta questo operatore:

[...] Di prassi, le donne vengono subito trasferite in alloggi femminili e non rimangono all'*hub* (poiché l'*hub* è nella stessa struttura della Residenza Fersina che ospita più di trecento uomini soli). Ma nel mese di ottobre (2016) era così alto il numero di arrivi, che i posti si sono totalmente esauriti e abbiamo avuto un arrivo con 25 donne nigeriane, senza che ci fosse stato preavvisato. In quel momento, quelle donne non potevano essere trasferite, perché non c'erano posti disponibili, quindi sono dovute rimanere un mese qui nel *container* con altre 300 persone, tutti uomini. Quello è stato il periodo più difficile a livello gestionale¹¹⁸.

La seconda criticità evidenziata è legata ai pochi scambi di informazione e comunicazione tra pronta e prima accoglienza. Seppur le due strutture siano confinanti, scarseggiano i momenti formali in cui le due *équipe* si ritrovano a confrontarsi e accordarsi sulle modalità di applicazione della disciplina. I problemi di coordinamento tra le varie associazioni provocano schizofrenia e contraddittorietà all'interno del progetto e delle persone. Questo ultimo aspetto introduce e si ricollega all'ultima problematicità rilevata nell'analisi delle interviste: la poca fluidità di passaggio tra pronta e prima accoglienza. All'interno della Provincia Autonoma di Trento, difatti, manca una progettualità strutturata e ben suddivisa per stadi di accoglienza. Il rischio sottolineato è quello di far sì che ogni fase sembri una (ri)partenza della vita della persona. Come si è precedentemente

¹¹⁷ Intervista ad un operatore di pronta accoglienza. Data dell'intervista: 12/10/2017.

¹¹⁸ Intervista ad un operatore di pronta accoglienza. Data dell'intervista: 12/10/2017.

accennato, questa poca fluidità e progettualità del progetto sono dimostrate dall'applicazione della medesima disciplina in tutte le fasi del progetto, consegnando discrezionalità e faziosità nella sua applicazione agli operatori. Il risultato è un progetto spezzettato tra i vari stadi dell'accoglienza, senza una visione organica d'insieme e con poca comprensione di quello che succede prima o dopo il lasso di tempo in cui si è inseriti a lavorare. Nella pratica, quindi, il lavoro degli operatori in pronta accoglienza risulta essere un lavoro prettamente emergenziale - al contrario della prima e seconda accoglienza - in quanto costituito, appunto, di singole contingenti emergenze che impediscono di proiettarsi verso la costruzione di legami e di connessioni per l'integrazione del migrante, in vista di una sua totale autonomia alla fine del progetto di accoglienza.

4.1.2.2 La seconda fase - Prima Accoglienza

Il primo giorno di lavoro ricordo di aver chiesto ad un collega “ma allora qui cosa si fa?” e lui mi ha risposto: “é tutto e niente, sei qua e fai quello che c'è da fare¹¹⁹.”

I richiedenti asilo vengono poi trasferiti nelle strutture di prima accoglienza, Residenza Fersina (Trento), Campo Marco (Rovereto) e Garniga Terme (Viote del Bondone), tenendo conto sia del genere, sia della presenza di nuclei familiari, che infine della disponibilità di posti liberi. Questi centri di accoglienza dispongono in totale di 633 posti letto, tuttavia in caso di numeri di arrivi elevati sono riusciti ad ospitare fino a mille persone. In queste strutture iniziano le attività di conoscenza della lingua italiana, di orientamento al territorio e ai servizi e si procede con l'iscrizione al servizio sanitario. In aggiunta, si avviano i primi incontri conoscitivi con gli operatori legali al fine di supportare le procedure di richiesta di protezione internazionale. Questi grandi centri sono caratterizzati da ampie camerate e grandi spazi comuni. La convivenza, dalla durata media di un anno e mezzo, risulta affollata e, il più delle volte, sofferta. A causa di questa carenza di *privacy*, i richiedenti asilo faticosamente riescono a provare un senso di casa in queste strutture abitative (Ioriatti, 2018). Molti ospiti, infatti, preferiscono passare il tempo fuori e non dentro la struttura, probabilmente proprio a causa della mancanza di una dimensione privata che paradossalmente cercando di costruire all'esterno. Personalmente ho potuto registrare come questo aspetto abbia delle ricadute pratiche sulla quotidianità e l'effettiva capacità lavorativa degli operatori di questi centri: raramente riescono a costruire una dimensione fiduciaria con i singoli ospiti, soprattutto a causa della mancanza di *settings* adeguati dove andare a trattare temi tanto

¹¹⁹ Intervista ad un operatore di accoglienza di prima accoglienza con l'Associazione Kaleidoscopio. Data dell'intervista: 28/10/2017.

delicati quanto personali. In aggiunta, nei primi mesi, la mancanza di una lingua comune può far salire il livello di tensione all'interno di queste strutture. Aspetto che trova riscontro anche nelle parole degli operatori che lo considerano come il problema da tenere più sotto controllo durante la loro quotidianità lavorativa. A conferma di tale difficoltà risulta essere l'alto numero di *burnout* e di *turnover* degli operatori di queste strutture. Infine la mancanza di autonomia, in particolare nella gestione di pulizie dell'alloggio e nella preparazione dei pasti, è un'altro fattore che può indurre a tensioni e conflitti in questa tipologia di alloggi. La gestione di centri di ampie dimensioni presuppone regole più rigide per quanto riguarda la libertà di decisione dei singoli ospiti, come ad esempio la possibilità di ospitare o invitare amici nell'alloggio, di utilizzare elettrodomestici o altri dispositivi (tenere accesa la luce, utilizzare la lavatrice, parlare al telefono e così via) o di rientrare più tardi rispetto all'orario previsto dal regolamento. Per questi motivi, la prima accoglienza risulta essere particolarmente difficile, contraddistinta dalla costante necessità di neutralizzare le tensioni e dalla difficoltà di applicare delle eccezioni della disciplina e di usufruire della inevitabile flessibilità sui casi singoli.

In questa fase, come nella precedente, i richiedenti asilo non hanno un operatore di accoglienza di riferimento. Gli operatori sono divisi in aree di lavoro: area logistica, area attività (pre-lavoro e volontariato), area ufficio e area notte. Gli operatori di un'area specifica difficilmente hanno competenze circa i doveri e le mansioni delle altre aree: per esempio un operatore che si occupa della ricerca di attività di volontariato per gli ospiti della struttura (area attività) difficilmente sa come richiedere la residenza o i codici fiscali (area ufficio). Queste carenze "trasversali" nella preparazione professionale comportano gravi disfunzionalità strutturali dell'organizzazione del centro. Da una seconda angolazione, la gestione della struttura in turni fa sì che gli operatori raramente si concentrino sull'attivazione di percorsi individuali e strutturati sulle soggettività, ma che più spesso si trovino in dovere di utilizzare le proprie ore lavorative nell'attuazione di occasioni di incontro, principalmente tra ospiti della struttura, con poche occasioni di interazione tra richiedenti asilo e le comunità locali. Durante il periodo di osservazione partecipante si è riscontrato come questi momenti comunitari siano validi ai fini della convivenza degli ospiti, ma appaiono incompleti e poco vantaggiosi nel lungo periodo¹²⁰. Questo inevitabilmente comporta un appiattimento nel lavoro degli operatori che si traduce nella messa in atto di atteggiamenti

¹²⁰ A causa dell'elevato numero di arrivi e la scarsità di posti in seconda accoglienza (appartamenti sia CAS che SPRAR), i tempi in prima accoglienza si sono molto allungati. Un richiedente asilo trascorre in media un anno e mezzo in una struttura di prima accoglienza.

assistenzialisti, di controllo e di cura (Grivet Talocia, 2019). A tal proposito, è necessario evidenziare come gli operatori risultino essere le uniche persone esterne a recarsi presso queste strutture. Questo comporta una mancanza quasi totale di interscambio con l'esterno, se non stimolata dagli operatori. Tali dinamiche relazionali rendono questi spazi (specialmente quelli nelle città di Trento e Rovereto) luoghi specifici, che possono essere problematizzati come "spazi di eccezione" (Ravenda, 2011), o ancora "istituzioni totali" (Goffman, 2001). Luoghi esterni alle città, luoghi periferici e sospesi, in cui la mancanza di contatto con la popolazione locale aggiunge una ulteriore stratificazione di tensione e di conflittualità interna al campo.

Le interviste hanno evidenziato come in questi grandi centri manchi una metodologia di lavoro condivisa (anche in quello nelle Viote del Bondone gestito da una sola cooperativa), nonché si presentino quindi come centri con una forte frammentazione dei ruoli, con grande confusione dei mandati e delle responsabilità degli operatori, e con poco accento sulle competenze "trasversali". In quasi tutti questi campi manca un supporto psicologico per gli operatori, nonostante gli stessi enti gestori lo consideri uno strumento essenziale. Il progressivo aumento della permanenza in questo tipo di strutture inacerbisce le caratteristiche negative precedentemente accennate come, ad esempio, la costante collettività e la mancanza di *privacy*, l'assenza di prese incarico sui singoli e lo stato di "sospensione". Ad effetto domino, la difficoltà degli operatori di sviluppare una dimensione fiduciaria con gli ospiti, lavorando per esempio su percorsi individuali ed esigenze specifiche, si ripercuote sul successivo trasferimento in appartamenti di piccole o medie dimensioni diffusi sul territorio. Il passaggio in strutture, CAS o SPRAR, di cosiddetta seconda accoglienza, avviene in media dopo circa un anno e mezzo dall'entrata nel sistema di accoglienza. Il passaggio tra questi due stadi dell'accoglienza si verifica spesso in maniera frammentata, incompleta e insoddisfacente. La lunga permanenza all'interno dei grandi centri accresce processi di spersonalizzazione e infantilizzazione che a loro volta amplificano le difficoltà di raggiungere un'indipendenza e un'autonomia socio-economica da parte del richiedente asilo. La seconda accoglienza viene rappresentata come il "miraggio" atteso e necessario per iniziare un percorso di inserimento lavorativo e di integrazione all'interno della comunità locale. Nelle narrazioni proposte sia da operatori di pronta accoglienza che da richiedenti asilo, il tempo trascorso in prima accoglienza si tramuta spesso in un "limbo" di attesa per poi proseguire verso una "reale" riappropriazione del proprio percorso migratorio. Gli operatori di prima accoglienza, non avendo una visione d'insieme dei vari percorsi interni alla vita di un migrante (legale, sociale, economico, relazione, abitativo), offrono un servizio scarsamente strutturato e vivono anche loro nell'attesa del trasferimento,

proiettando aspettative irreali su quella che sarà il percorso in seconda accoglienza. L'indeterminatezza delle tempistiche di permanenza in queste strutture dà poi vita a forti contraddizioni, debolezze e aspettative surreali rispetto alla vita in piccoli appartamenti. Accade così che gli stessi operatori di queste grandi strutture rappresentino la seconda accoglienza come “miraggio” e si concentrino su interventi “non progettuali”, come possono essere attività ludico-ricreativi o di pulizia degli spazi comuni.

Essendosi allungati i tempi di permanenza in prima accoglienza, si sta arrivando ad una certa omogeneizzazione, dovrebbero tendere quindi a coincidere i servizi forniti o le competenze richieste con quelle della seconda accoglienza. Però rimane la parte di prima accoglienza che è particolare che andrebbe pensata meglio, invece, secondo me, non è stata ancora razionalizzata fino in fondo [...] perché ci sono dei servizi che richiedono la fornitura di servizi propedeutici, oltre al discorso relativo all'autonomia degli ospiti che spesso, nei grandi centri, viene dato per scontato. Quindi si rimanda tutto a questo “miraggio” che è la seconda accoglienza, invece che puntare a razionalizzare i problemi che sono quelli di una permanenza lunga, e quindi della chiarezza relativa a questo percorso, all'interno del quale si può, e si dovrebbe, puntare a rendere autonomi gli ospiti da tanti punti di vista: da quello linguistico, a quello personale, a quello relativo alle proprie pratiche di documenti vari. Non si fa una formazione adeguata su questi temi, ma si punta a lavorare per limitare i danni o solo quando i problemi insorgono invece che prevenire e fare un lavoro di preparazione a questi problemi¹²¹.

Questa testimonianza di un operatore di prima accoglienza della Residenza Fersina mostra come il sistema non si sia strutturato per un utilizzo funzionale del tempo di permanenza nelle grandi strutture di prima accoglienza. Contemporaneamente la presa in carico collettiva e non sui singoli rafforza ed estende questa contraddittorietà intrinseca al sistema: i tempi di permanenza sono gli stessi che in seconda accoglienza, ma i servizi offerti no. Nel complesso, questi limiti non solo precludono un effettivo percorso di autonomia in prima accoglienza ma minacciano anche il percorso in seconda accoglienza. Gli operatori di piccoli appartamenti si ritrovano a dover lavorare con richiedenti asilo inattivi da quasi due anni e che ripongono altissime aspettative in quel trasferimento. La (a volte) deludente realtà della seconda accoglienza instiga a tensioni e conflitti tra i richiedenti asilo appena trasferiti e gli operatori di quelle strutture.

La nostra *mission* che cos'è? Io me lo sono chiesto molte volte. Mi rendevo conto che c'era un approccio molto più da campo, da campo profughi, e secondo me può andare bene nelle prime battute, appena arrivati, però poi le persone rimangono nelle strutture per un anno, un anno e mezzo. [...]. Noi gestiamo la comunità, qui ogni operatore non segue delle persone

¹²¹ Operatore di prima accoglienza dell'associazione Kaleidoscopio. Data dell'intervista: 12/10/2017.

singole. Noi le persone le gestiamo in transito, dobbiamo renderle pronte, e questa secondo me è la principale *mission*, dobbiamo preparare le persone a poter cogliere tutte le opportunità che una seconda accoglienza può dare. Dobbiamo mettere nella giusta condizione gli operatori della seconda accoglienza che poi dovranno gestire la difficile fase dell'uscita dal progetto e tutto quello che c'è prima in maniera adeguata¹²².

La consapevolezza di questo operatore di prima accoglienza non è mai stata esplicitata o sistematizzata all'interno del sistema della Provincia. Ne consegue che spesso gli interventi in prima accoglienza risultino aleatori e incoerenti, rendendo spesso difficile, a effetto domino, la progettazione di percorsi individuali in seconda accoglienza.

4.1.2.3 La terza fase - Seconda Accoglienza

Infine, la seconda accoglienza (terza fase) avviene con il trasferimento in alloggi sparsi secondo un'equa distribuzione sul territorio provinciale. A fine 2017, erano sessantacinque i territori trentini interessati dall'accoglienza straordinaria, tredici in più dall'anno precedente.

Tab. 4 - Perone presenti in accoglienza straordinaria nella Provincia Autonoma di Trento al 31/12/2017, per Comune sede delle strutture di accoglienza

Territori comunali	Strutture presenti	V.A.	%
Trento (prima e seconda accoglienza)	Prima e seconda accoglienza	607	40,0
Rovereto (prima e seconda accoglienza)	Prima e seconda accoglienza	376	24,8
Granita Terme (Viote del Bondone) (prima accoglienza)	Prima e seconda accoglienza	38	2,5
Arco (seconda accoglienza)	Seconda accoglienza	35	2,3
Pergine Valsugana	Seconda accoglienza	30	2,0
Lavarone	Seconda accoglienza	24	1,6
Predaia	Seconda accoglienza	24	1,6
Baselga di Pinè	Seconda accoglienza	23	1,5
Borgo Valsugana	Seconda accoglienza	20	1,3
Contà	Seconda accoglienza	20	1,3
Mori	Seconda accoglienza	20	1,3

¹²² Intervista ad un operatore di prima accoglienza di Punto d'approdo. Data dell'intervista: 16/11/2017.

Tab. 4 - Perone presenti in accoglienza straordinaria nella Provincia Autonoma di Trento al 31/12/2017, per Comune sede delle strutture di accoglienza

Territori comunali	Strutture presenti	V.A.	%
Altri Comuni	Seconda accoglienza	301	19,8
Totale:		1.518	100,0
			Fonte: Rapporto immigrazione 2017 - Cinformi.

Sulla base della disponibilità abitativa del momento, ad ogni richiedente asilo viene offerta quanto prima la possibilità di trasferirsi in un appartamento di seconda accoglienza. La persona può arbitrariamente rifiutare il trasferimento, ma non può in nessun caso scegliere in quale zona del Trentino andare ad abitare. La seconda accoglienza pone l'accento sulle soggettività dei richiedenti asilo, cercando di costruire percorsi individuali, di conoscenza del territorio, rendendoli quindi protagonisti attivi all'interno del loro percorso d'integrazione. Di fatto, in questa fase ogni richiedente asilo ha un'operatrice o un operatore di accoglienza di riferimento. Questo stadio avviene in strutture di piccole o medie dimensioni, nelle quali i migranti riescono ad ottenere maggiore *privacy* e autonomia per quanto riguarda tutte quelle micro-scelte individuali quotidiane: quando mangiare, quando entrare/uscire dalla struttura, quali amici invitare per pranzo e così via. In gran parte delle interviste effettuate a operatori del sistema emerge un genuino riconoscimento dei vantaggi di soluzioni alloggiative di questo tipo: oltre ad una maggiore *privacy*, riattivano l'inattività della prima accoglienza e agevolano i contatti con le comunità locali. Nonostante questi aspetti positivi, la seconda accoglienza in trentino avviene in molti Comuni sparsi e isolati sul territorio. Il rischio è quello di trovarsi in luoghi ignoti, solitari o lontani da un centro urbano¹²³. Per questi motivi, il trasferimento dalle grandi strutture di prima accoglienza agli appartamenti di seconda accoglienza può risultare un momento tanto emozionante e desiderato quanto delicato e complesso. Una nota di campo della ricercatrice pone l'accento sui sentimenti contrastanti provati durante questi trasferimenti:

Oggi ho effettuato un trasferimento di una mamma nigeriana con sua figlia, ospiti a Campo di Marco (Rovereto) e trasferite a Bedollo (località di Baselga di Pinè, molto distante da Trento e sopra i mille metri di altitudine). La donna non ha trattenuto le lacrime nel sapere che non

¹²³ Per un approfondimento sui condizionamenti della variabile "spazio" nel lavoro dell'operatore di accoglienza in Trentino si rimanda al quinto capitolo.

doveva più vivere nel *container* e che poteva cucinare alla bambina ciò che lei desiderava. Siamo andate insieme a fare la prima spesa al supermercato, sia perché la casa in cui sono state trasferite è totalmente vuota sia per aiutarla a capire i vari prodotti traducendoglieli dall'italiano all'inglese. Fatta poi la spesa ci siamo rimesse in macchina per andare a Bedollo. Il viaggio da Rovereto a Bedollo dura all'incirca un'ora e mezza. La donna non si aspettava di essere sul cocuzzolo di una montagna vicino ad un lago, ne è rimasta interdetta, pensava sarebbe stata trasferita in centro città a Trento. Bedollo credo sia uno dei posti più lontani in Valsugana rispetto al centro città di Trento, la donna ci metterà circa un'ora e quaranta con gli autobus per arrivare alle obbligatorie lezioni d'italiano che si tengono a Trento.¹²⁴

Questo stralcio di *field note* evidenzia l'instabile equilibrio tra la felicità di aver trovato una dimensione privata e la frustrazione di non poter decidere dove essere trasferiti. Se da un lato la seconda accoglienza permette ai beneficiari del progetto di ritrovare una dimensione di intimità personale, appartata e "propria", dall'altro genera isolamento, solitudine e depressione. Ora, a causa della peculiare conformazione del territorio trentino, alcune zone risultano particolarmente inospitali agli occhi degli intervistati, come testimonia la situazione descritta nella nota sopracitata. Come accennato precedentemente, i richiedenti asilo, anche se sono trascorsi anni dal loro arrivo in Italia e dalla loro permanenza in grandi centri, spesso vivo il trasferimento come necessario ed essenziale per iniziare a pensare concretamente alla propria vita in Trentino. Queste aspettative si scontrano poi con una realtà diversa da quella sperata, fomentando delusioni nei confronti del sistema e degli operatori. Questi aspetti precludono l'operatore di seconda accoglienza ad iniziare fin da subito un effettivo lavoro sull'autonomia in vista dell'uscita dal progetto. Dall'analisi emerge che il trasferimento in seconda accoglienza da un lato spinge verso l'autonomia e dall'altro crea situazioni e produce pratiche di estrema dipendenza (Pinelli, 2014). In questa fase, il lavoro dell'operatore di accoglienza rimanda a questa inedita situazione in cui un lavoro "in prospettiva" diventa e rimane lavoro di "emergenze" e "urgenze" quotidiane. Il prossimo capitolo si focalizzerà principalmente su questa categoria di operatori di accoglienza: partendo da un'analisi delle interviste, si prenderanno in esame le competenze, le mansioni e la costruzione di grammatiche d'azione che permettono, comunque, di avere ricadute positive nella quotidianità.

4.1.2.4 (La quarta fase - il Progetto "Terze Accoglienze")

Considerate le difficoltà sopracitate, nella Provincia hanno preso forma delle forme di "terza accoglienza" ovvero una post-accoglienza dedicata a coloro che una volta ottenuto uno *status* di

¹²⁴ Note di campo della ricercatrice nel suo periodo da operatrice di accoglienza per il Centro Astalli Trento. Data: 22/09/2016.

protezione devono lasciare i progetti di accoglienza senza avere però raggiunto, o in alcuni casi avviato, percorsi verso l'autonomia abitativa, lavorativa e d'inclusione sociale nelle comunità locali. In Trentino, per ovviare al “buio oltre l'accoglienza” (Campomori e Feraco, 2018), questa pratica innovativa è stata sperimentata dall'Associazione Centro Astalli Trento, formula che però non si è ancora sistematizzata nel sistema provinciale in toto. Il *deficit* normativo sulla post-accoglienza ha mobilitato questa associazione che, in sinergia con il Comune di Trento, ha messo a disposizione una serie di appartamenti con una retta mensile più bassa rispetto alle richieste del privato. Queste esperienze risultano assai lungimiranti, specie se contestualizzate nella Provincia trentina dove la dilatazione dei tempi in prima accoglienza e la frammentazione del progetto hanno reso il sistema poco omogeneo e, molte volte, incompleto. Questo progetto si pone l'obiettivo di accompagnare le persone più in difficoltà nel delicato passaggio dall'accoglienza assistenziale alla piena autonomia abitativa, economica e sociale. Tuttavia, il numero di posti letto all'interno di questi appartamenti rimane ancora esiguo: ad oggi il progetto ospita quarantatré persone¹²⁵. Non essendo una fase sistematizzata, gli operatori che lavorano all'interno di queste strutture sono gli stessi che lavorano per il Centro Astalli in seconda accoglienza: lo stadio dell'accoglienza cambia ma l'operatore di riferimento no. Gli operatori intervistati hanno chiamato questo processo la fase di “sgancio”, dove la loro presenza come elemento di continuità tra progetto e post-progetto rende, a volte, difficile la transizione. Il “trasferimento” tra i due progetti genera nell'operatore di accoglienza di riferimento la necessità di acquisire competenze diverse e sviluppare un approccio differente. Avendo meno ore lavorative previste settimanalmente per queste strutture, deve riuscire a spostare il *focus* della sua azione e del suo mandato. La sua presenza costante può dare vigore all'accoglienza o, al contrario, può ostacolare lo sviluppo e l'efficacia delle pratiche stesse della terza accoglienza. Uscendo dalla progettualità del beneficiario, il ruolo primario dell'operatore diventa quello di supervisionare le strutture e aiutare le persone nella convivenza. La ricerca non si sofferma su queste nuove pratiche di “innovazione sociale” (cfr. Campomori e Feraco, 2018; Young Foundation 2010; Swyngedouw 2005; Moulaert et al. 2014), ma rivendica questo tipo di esperienze come ulteriore prova della necessità di ripensare la fluidità della struttura e delle varie fasi del sistema di accoglienza trentino,

¹²⁵ Inizialmente le strutture del progetto “Terze Accoglienze” erano solo tre: la Casetta Bianca, sede del Centro Astalli, dove vengono ospitati principalmente uomini soli o nuclei familiari; Ca'Stello (la Casa di Astalli a Mattarello) dove si offre alloggio a quattro uomini che abbiano un percorso lavorativo già avviato, e Ca'So.La.Re (Solidarietà, Lavoro e Relazioni, nella località di Roncafort) che accoglie donne sole e nuclei monoparentali. Ad oggi si sono aggiunte altre tre strutture: il Doss Trento, progetto che coinvolge quattro ragazzi titolari di protezione nella gestione, custodia e pulizia del Mausoleo dedicato a Cesare Battisti; e due appartamenti a Trento per due famiglie titolari di *status* di rifugiato.

nonché una maggiore consapevolezza delle competenze necessarie per ogni stadio e una diversa allocazione dei fondi.

4.2 Le figure professionali all'interno del sistema

Nel corso di questi anni, con spirito quasi pionieristico, abbiamo messo in campo tutte le nostre competenze e conoscenze, sviluppandole e acquisendone di nuove, specifiche e necessarie per una realtà nuova e complessa come quella dell'accoglienza e delle migrazioni. L'abbiamo fatto attraverso l'esperienza quotidiana, sbattendo la testa, con il continuo scambio di buone prassi e confrontandoci sui nostri fallimenti. L'abbiamo fatto continuando a studiare, ad aggiornarci quotidianamente, dedicando molto del nostro tempo e delle nostre risorse. Eppure, nonostante questo, paradossalmente, non siamo riconosciuti in quanto lavoratori, le nostre professioni e professionalità sono sotto continuo attacco e fin troppo denigrate. Se lavori nell'accoglienza smetti di essere riconosciuto come un insegnante, un educatore o educatrice, un operatore o operatrice, non sei più un mediatore culturale, una psicologa o un assistente sociale. Se lavori nell'accoglienza sei solo un buonista, un *radical chic*, sei uno che deve trovarsi un lavoro vero, non dovresti nemmeno essere pagato¹²⁶.

Questa parole riportano la dichiarazione di un operatore di accoglienza dopo i tagli provinciali avvenuti con la nuova amministrazione tra fine 2018 e inizio 2019. Di fatto, questi tagli sono il prodotto di un passato fatto di silenzi amministrativi, disconoscimenti professionali e incomprensioni professionali rispetto al ruolo ricoperto dagli operatori di accoglienza. Come più volte accennato, l'intento che ha mosso l'avvio della presente ricerca è la comprensione profonda delle grammatiche d'azione che muovono i professionisti di questa comunità di recente costruzione. Nei prossimi paragrafi si andranno a delineare le varie professionalità, caratteristiche e mansioni del frammentato scenario in questione. Una panoramica di questa popolazione all'interno della realtà trentina convalida la descrizione della Fondazione Ismu che li definisce:

“un ceto di imprenditori sociali specializzati nella progettazione e gestione di servizi per gli immigrati, capaci di muoversi nella ricerca di equilibri sostenibili tra servizio pubblico e logica di impresa, tra impegno etico e razionalità economica, tra militanza solidaristica e competenza professionale” (Fondazione Ismu, 2005:242).

Nel capitolo precedente si sono analizzate le varie congiunture storico-normative che hanno contribuito a far emergere, o persino plasmare, questa composita figura professionale. L'esigenza di operatori nel campo dell'accoglienza nasce, come si è più volte rimarcato, in situazioni ritenute di

¹²⁶ Intervista ad un operatore di ATAS. Data dell'intervista: 10/05/2019.

necessità e di emergenza. Nel corso degli anni, questi professionisti hanno sviluppato delle competenze partendo dal campo e, lentamente ma in maniera costante, si sono configurati come nuova classe lavorativa con competenze specifiche e compiti differenziati. Nonostante la crescita professionale interna al sistema, una legittimazione esterna ha fatto fatica a prendere forma. Ciò si manifesta in modo travolgente con il paragone, pubblico e politico, di questa professione con le attività del volontariato sociale e, non da ultimo, con i consistenti tagli ai personali avvenuti nell'ultimo anno. La mancata legittimazione esterna ha fatto sì che, in un circolo vizioso, gli operatori e operatrici, pur consapevoli dell'utilità del proprio lavoro, abbiano a loro volta incontrato difficoltà nell'auto-rappresentazione e auto-legittimazione del proprio ruolo professionale.

Sei sei calmo è perché non sei coinvolto. Poi bisogna sapersi gestire però, la prima cosa è essere consapevoli e non sempre lo siamo, perché siamo “pancia a terra” sulle cose, abbiamo un mansionario superiore ai nostri limiti. Io ora sto lavorando come un “me e mezzo” sull'area legale [...] abbiamo un sistema che non ci aiuta a sviluppare questa consapevolezza ma un'associazione che ci dà il tempo e qualche strumento, come la supervisione, per renderci almeno consapevoli di questo. E la consapevolezza è il primo passo per risolvere i problemi, spero.¹²⁷

Come si può percepire dalle parole di questo operatore, il potenziale di questa professione è stato contenuto e limitato dalla caratterizzante emergenzialità e il costante rimando all'*hic et nunc* della scena politica. Nelle loro mansioni quotidiane, nate per fronteggiare un fenomeno che doveva essere momentaneo, si è imposto poi l'obbligo, e di conseguenza si è fornita la possibilità, di costruire competenze specifiche, ruoli e profili professionali. Chiara Marchetti sottolinea la centralità della dimensione temporale nell'esperienza dei migranti forzati - e come vedremo in seguito, di riflesso anche degli operatori - e individua tre dimensioni temporali - quella dell'assistenza, quella delle procedure e quella dell'integrazione - che possono andare a diverse velocità (Marchetti, 2008: 140-145). Come è prevedibile, molti sono i casi di diacronia tra i vari tempi: può succedere che un richiedente asilo con contratto lavorativo regolare venga rigettato dalla Commissione, o che una persona titolare di protezione debba uscire dal progetto di accoglienza nonostante non abbia trovato una soluzione abitativa adeguata o un'attività lavorativa. In Trentino, ad ogni “strada” che deve percorrere il richiedente asilo corrispondono una o più figure professionali. In altre parole, i diversi aspetti e tasselli che compongono le vite dei richiedenti asilo sono frammentate in figure professionali e fasi operative diverse: la dimensione procedurale è rappresentata dall'operatore legale; la dimensione dell'assistenza è rappresentata dall'operatore di

¹²⁷ Intervista ad un operatore legale del Centro Astalli Trento. Data dell'intervista: 8/11/2017.

accoglienza, dall'assistente sociale e dallo psicologo; la dimensione d'integrazione dall'operatore d'integrazione e dall'operatore di accoglienza. La presenza di più operatori per la stessa dimensione può essere causa di sovrapposizioni, incomprensioni e contraddizioni. In *primis*, l'analisi delle interviste ha riportato tensione latente soprattutto tra figure professionali pre-esistenti - con un codice deontologico e una *mission* professionale - e figure professionali nate nel sistema di accoglienza. In particolare, nel sistema Trentino assistenti sociali e operatori di accoglienza spesso si sovrappongono e si scontrano. I confini professionali delle due figure non sono ben delineati. In secondo luogo, lo sfasamento tra i tempi che attraversano la vita dei richiedenti asilo con cui lavorano porta ad una schizofrenia e ad un difficile coordinamento tra le varie figure professionali. Cosa succede in tali casi? Cosa prevede la normativa? L'operatore come si comporta? Cosa vorrebbe fare? Cosa invece potrebbe fare ma non riesce a causa di ostacoli territoriali, contingenti o normativi? Lo scostamento tra *law in books* e *law in action* (Grivet Talocia, 2019), seppur in parte scontato, si manifesta nell'ambito dell'accoglienza in modo eccessivo? Come si vedrà nel prossimo capitolo, gli operatori spesso si sono trovati a (re)interpretare il senso delle norme, talvolta fino a rasentare soluzioni arbitrarie, talmente inventive da rovesciare il senso stesso della norma. I prossimi paragrafi propongono una panoramica delle varie figure professionali coinvolte, mettendo a fuoco le varie sovrapposizioni e intercettando le incomprensioni. Si sottolinea come i *focus-groups* con titolari di protezione e le interviste in profondità abbiano concordato nel definire gli operatori di accoglienza siano i punti di riferimento e di sostegno non solo per richiedenti asilo e rifugiati, ma anche per le altre figure professionali, le istituzioni e le comunità locali. Le interviste riportano un quadro composito e complesso di competenze dai contorni ambigui e indefiniti dei e tra i vari profili. Pertanto, si ritiene importante sottolineare la multi-dimensionalità - e la discrezionalità - della divisione dei vari ruoli, difficili da circoscrivere in modo chiaro.

4.2.1 Le caratteristiche socio-demografiche

Questo specifico settore lavorativo è nato, come si è visto nel capitolo precedente, all'interno di un *caos* normativo ed emergenziale. In controtendenza al *trend* generale italiano, con il susseguirsi delle emergenze "dovute all'eccezionale afflusso di migranti" (Emergenza Nord Africa, le operazioni Mare Nostrum e Triton, Emergenza Sbarchi), l'accoglienza è divenuto uno dei settori lavorativi in cui il tasso d'occupazione è aumentato esponenzialmente. Il settore ha dato la

possibilità di un impiego, seppur precario, a quella moltitudine di ragazzi e ragazze altamente scolarizzati, tuttavia in cerca di occupazione. Il Trentino non ne è un'eccezione: gli operatori della Provincia sono in maggioranza giovani, tra i 25-35 anni, con titoli di studio universitari. Inoltre, si rileva difatti che quasi tutti gli intervistati hanno avuto esperienze di studio o di lavoro all'estero e conoscono almeno una lingua straniera. Su questa linea Alessandro Leogrande dà risalto a come, per lavorare con dei "viaggiatori", bisogna essere stati "viaggiatori":

Ho impiegato molto tempo per capirlo. Bisogna farsi viaggiatori per decifrare i motivi che hanno spinto tanti a partire. Sedersi per terra intorno a un fuoco e ascoltare le storie di chi ha voglia di raccontarle, come hanno fatto altri viaggiatori fin dalla notte dei tempi (Leogrande 2015).

Parallelamente, trova conferma la definizione di Savino Reggente, operatore SPRAR:

[gli operatori nel sistema di accoglienza sono una] categoria lavorativa nata da poco, quasi del tutto inesperta e con poca o nessuna conoscenza non solo professionale ma sindacale, catturati in quelle economie mirali in cui la qualità e il riconoscimento del lavoro svolto non si misuravano attraverso un'adeguata forma contrattuale e una congrua retribuzione, ma piuttosto tramite un più sottile e un pericoloso salario: il bene (Reggente, 2019).

Il già citati parallelismo tra la professione dell'operatore di accoglienza con la realtà del volontariato sociale si è insinuato negli stessi operatori del sistema. Negli ultimi anni, nonostante - o grazie a - i vari ostacoli e l'ostile clima politico, l'esigenza di far sentir la propria voce è accresciuta. Nelle parole di questo operatore di accoglienza si intravede una timida consapevolezza di questo prendersi poco cura della propria professionalità e dei propri diritti come nuova categoria lavorativa:

Noi non ci siamo salvaguardati da discorsi di usura della nostra persona nel mondo del lavoro, perché comunque quando una persona è appassionata va oltre il suo mandato, anche a livello di orario lavorativo, non solo di mandato professionale e agisce in maniera più stoica di quello che dovrebbe e probabilmente porta a casa più fatiche di quelle che dovrebbe portare¹²⁸.

Assunti inizialmente per la necessità immediata di una mano d'opera da una parte, e di una fonte di reddito dall'altra, si sono poi formati, appassionati e specializzati, tramite formazione, esperienze sul campo o studio individuale. La casualità con cui molti neo-laureati si siano trovati a svolgere un lavoro di accoglienza caratterizza una buona parte delle esperienze degli intervistati, come nelle parole di questo operatore di accoglienza:

Allora diciamo che tendenzialmente è il lavoro che ti sceglie piuttosto che tu che scegli il lavoro, in questo momento se sei un neo-laureato in ambito sociale o comunque che ha

¹²⁸ Intervista ad un operatore di accoglienza del Centro Astalli. Data dell'intervista: 10/10/2017.

viaggiato, diciamo che, lavorare nell'accoglienza di richiedenti asilo.. è abbastanza.. cioè ti succede, quasi.¹²⁹

L'interesse in questi casi è andato via via crescendo e maturando in seguito all'impegno lavorativo. In altri casi, invece, le motivazioni iniziali che hanno spinto gli operatori di accoglienza a scegliere questo settore di impiego non sono solo state di opportunità economiche, tant'è che Paolo Zanetti Polzi parla di “scelte professionalmente solidali” o di “professionalizzazione della solidarietà” (Polzi-Zanetti, 2005: 113). In questi casi, le motivazioni nascono in seguito a progressive elaborazioni di queste tematiche, quindi si sviluppano principalmente attraverso una visione più politica e pratica del lavoro, come è stato per questo operatore di accoglienza:

Mi sono avvicinato all'idea già da durante le superiori ho sentito di essere particolarmente legato a persone in movimento. [...] non sapevo neanche esistesse l'operatore di accoglienza quando io mi sono iscritto all'università. Non era una tematica così trattata, nel 2011, soprattutto nel Trentino, non c'erano tanti richiedenti asilo politico. Dopo aver finito la triennale mi sono imbarcato in quella che sentivo essere la mia strada lavorativa. Ho fatto un Master in Global Refugee Studies e ora lavoro per ATAS¹³⁰.

O ancora, nello spiegare come si è avvicinato al mondo dell'accoglienza, un operatore d'integrazione si connette alla sua esperienza di emigrato da una città della Puglia verso Trento:

Quando ho iniziato questo lavoro avevo soprattutto aspettative umane, nel senso che sono sempre stato attratto dalle persone che fanno questo percorso di vita. Perché nel mio piccolo ho una storia di emigrazione. E quindi mi piaceva un po' l'idea di mettere a disposizione la mia sensibilità su questo tema con delle persone lo stavano vivendo in modo più grande. Quindi avevo tante aspettative di tipo emotivo più che professionale¹³¹.

Anche nel caso Trentino possono tornare utili le tipologie motivazionali proposte da Paolo Zanetti Polzi: la prima nasce da una visione “etico-solidaristica”, dove l'impegno professionale nasce in *primis* da una scelta etica di solidarietà, spesso di matrice cattolica; la seconda da una visione “estetico-culturale”, dove pratiche professionali ed esperienze pregresse hanno condotto ad una passione e curiosità verso l'”Altro”, lo straniero, il diverso; la terza, quella “pratico-politica” fa coincidere l'impegno politico con la scelta professionale, utilizzandolo come strumento di sensibilizzazione e pressione concreta per “scendere in campo” (Zanetti Polzi, 2006:119-122).

¹²⁹ Intervista ad un operatore di accoglienza del Centro Astalli. Data dell'intervista: 10/10/2017.

¹³⁰ Intervista ad un operatore di accoglienza del Centro Astalli Trento. Data dell'intervista: 13/11/2017.

¹³¹ Intervista ad un'operatore d'integrazione del Centro Astalli. Data dell'intervista: 24/10/2017.

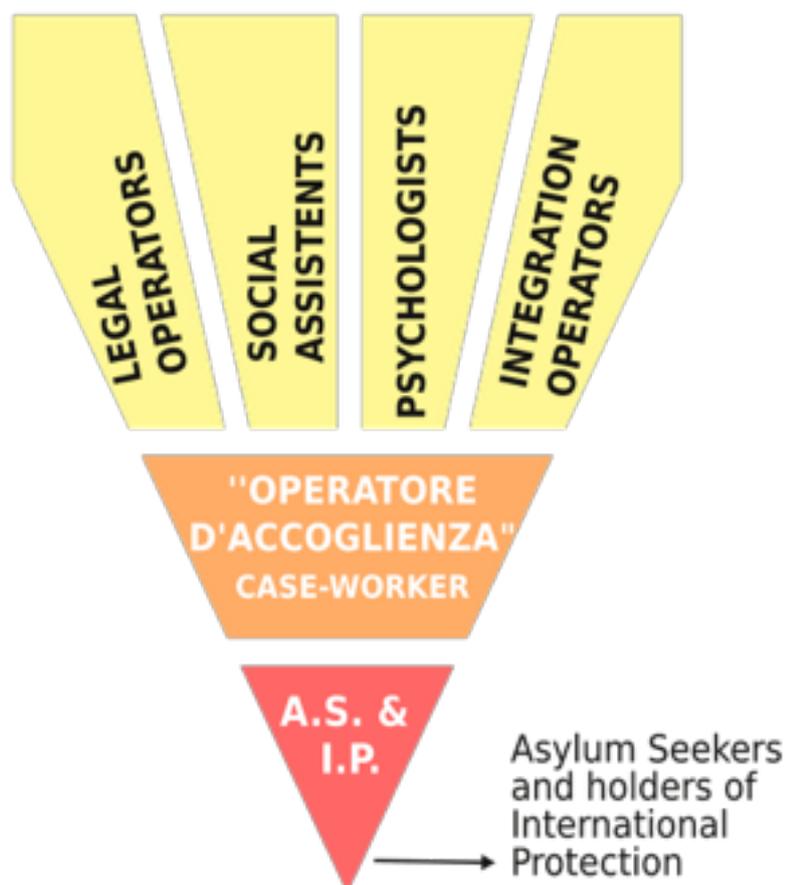
Come si è accennato precedentemente, ai fini di questa ricerca è utile aggiungere una quarta tipologia di motivazione che vede il lavoro con persone migranti come unica soluzione per poter avere un'entrata economica, quindi un "approdo funzionale-strumentale" dentro i circuiti dell'accoglienza.

Le motivazioni che hanno spinto ad inserirsi in questo tipo di lavoro comportano, ad effetto domino, differenze nell'interpretazione dello stesso lavoro e della *mission* professionale. Tuttavia, pur partendo da motivazioni diverse, gli operatori trentini hanno sviluppato una professionalità nuova, per la quale non necessariamente hanno svolto un percorso di studi specifico. Invece, i discorsi pubblici, ponendo l'attenzione solamente sul lato securitario e burocratico del loro lavoro, spesso non riconoscono le competenze sociali acquisite sul campo. Molti di loro hanno imparato ad afferrare quel "senso pratico" (Bourdieu, 1980) che li porta in molte situazioni a farsi guidare dal senso che attribuiscono al proprio ruolo professionale, derivante nello stesso tempo dall'esperienza con il contesto e dalle istanze richieste dal momento contingente. Alcuni sono anche riusciti a "resistere" alle politiche restrittive e a trovare soluzioni creative per *bypassare* l'applicazione di norme in cui non si riconoscono. Si è sviluppata una pur timida riflessività sul proprio agire professionale, che cerca di far rilevare come soluzioni preconfezionate o standardizzate non siano sempre funzionali al ruolo dell'accoglienza (cfr. Altin e Sanò, 2017). Nella ricerca abbiamo visto come tale riflessività sia avvenuta soprattutto tra gli operatori che fanno parte di organizzazioni dotate di maggiore autonomia nelle scelte di accoglienza, permettendo così spazi di acquisizione di competenze specifiche, attraverso un *imprinting* associativo in linea con le tematiche peculiari della migrazione; abbiamo infatti visto nella ricerca come gli operatori del Centro Astalli, in particolare, siano così riusciti a coniugare la quotidianità della "pancia a terra" con le esigenze di una visione d'insieme del loro lavoro professionale.

4.2.2 La realtà del lavoro: le diverse professionalità

Il lavoro nell'accoglienza è un lavoro di rete. In Trentino, la frammentazione e specializzazione delle mansioni ha portato alla vitale necessità di collaborazione in *équipe* tra i vari professionisti per la "buona riuscita" dei progetti di accoglienza. I servizi possono essere di due tipi: o in capo allo stesso soggetto attuatore o assicurati dalla provincia che ne appalta la gestione alle realtà locali del terzo settore. Tra i servizi in capo al soggetto attuatore risultano esserci le mansioni dell'operatore di accoglienza. Tra i servizi provinciali appaltati invece ci sono i servizi cosiddetti trasversali:

supporto legale, supporto psicologico, assistenza sociale e supporto per l'integrazione (orientamento al lavoro e agli studi). Questi servizi trasversali, affidati ad una o più associazioni, sono offerti in maniera uniforme e omogenea per tutti i richiedenti asilo nella Provincia. Per questo tipo di supporto esistono figure professionali qualificate che nascono, crescono e si formano fuori dal mondo dell'accoglienza, quali assistenti sociali, psicologi, e avvocati. Il servizio legale è da sempre in appalto al Centro Astalli Trento. In altre parole, gli operatori legali sono del Centro Astalli Trento ma seguono uniformemente tutti i richiedenti asilo presenti sul territorio provinciale. Lo stesso succede per gli assistenti sociali e gli psicologi. Queste ultime due figure non lavorano con tutti i richiedenti asilo o titolari di protezione, ma i loro servizi vengono specificatamente attivati o per alcune tipologie di richiedenti asilo (famiglie, madri sole o sole con figli, soggetti vulnerabili), o su richiesta dell'operatore di accoglienza di riferimento, qualora questi valuti che ci siano vulnerabilità che richiedano figure più "strutturate". Gli operatori d'integrazione - professionalità nuova nata anch'essa, con l'"emergenza migratoria" all'interno del sistema per richiedenti asilo e rifugiati, come per gli operatori di accoglienza - appartengono a diverse associazioni e lavorano tendenzialmente divisi per aree geografiche (operatori d'integrazione CAS) o per strutture di accoglienza (operatori d'integrazione SPRAR). La gestione delle varie soluzioni abitative dei



diversi stadi del progetto, e i rispettivi operatori di accoglienza, sono invece affidati ad un mosaico di associazioni, cooperative, enti del terzo settore della Provincia Autonoma di Trento. Lo schema elaborato dalla ricercatrice (figura 7) mostra come l'operatore di accoglienza sia il ponte e/o il muro tra il beneficiario del progetto e le altre figure professionali all'interno del sistema. Il sistema trentino appare quindi come un triangolo capovolto, dove in basso si trova il richiedente asilo, in mezzo l'operatore d'accoglienza, e sopra

tutte le altre figure professionali del sistema. Inoltre, oltre a queste figure professionali, nel gradino più in alto, si possono aggiungere anche le comunità locali, le scuole, le aziende sanitarie, il vicinato, le agenzie per il lavoro e così via. Come già accennato, infatti, l'attivazione dei servizi psicologici, d'integrazione o di assistenza sociale vengono spesso attivati dagli stessi operatori di accoglienza, definendo discrezionalmente i criteri che includono/escludono un richiedente asilo a questo tipo di servizi. Attraverso le interviste si sono potuti delineare tre tipi di criteri, che gli operatori di accoglienza generalmente considerano, rispetto all'attivazione dei servizi trasversali interni al sistema di accoglienza. Il primo criterio è quello temporale, relativo ai ritmi istituzionali della procedura di asilo del richiedente asilo. In altre parole, se il migrante è ad uno "stadio giuridicamente avanzato" del suo progetto di accoglienza - ha già una protezione o è già andato al ricorso in Tribunale - gli operatori di accoglienza saranno più propensi ad attivare i servizi offerti dall'operatore d'integrazione e dall'assistente sociale. Un secondo criterio è legato alla personale definizione di "vulnerabilità" che gli operatori di accoglienza si danno, in quanto dalle interviste si evince come non ci sia ancora una rappresentazione univoca e uniformemente accettata di quali siano i parametri per definire un migrante vulnerabile. Oltre alle persone portatrici di esigenze particolari - come possono essere le famiglie, donne sole, anziani e minori non accompagnati - l'etichetta "vulnerabilità" viene enfatizzata anche su altre tipologie di soggetti: un ragazzo timido, una ragazza che fa fatica ad imparare l'italiano o una madre che decide di non allattare il proprio figlio. Questo atteggiamento si trova in linea con quanto riportato da Vanessa Pupavac: la studiosa interpreta l'insieme delle pratiche e delle politiche occidentali nei confronti di richiedenti asilo e rifugiati a partire dalla definizione di *sick role* di Talcott Parsons:

Il ruolo del malato in quanto ruolo istituzionalizzato può essere definito come costitutivo di un complesso di condizioni necessarie per mettere il medico in grado di intervenire con la propria competenza sulla situazione. Non si tratta soltanto del fatto che il paziente ha bisogno di essere aiutato, ma anche del fatto che questo bisogno viene categorizzato istituzionalmente, che la sua natura e le sue implicazioni sono riconosciute socialmente e che viene definito il genere di aiuto, cioè il modello generale di azione appropriato in relazione alla fonte di aiuto (Parsons, 1965: 483; in Marchetti 2008:136-137).

La (presunta) vulnerabilità intrinseca a molti dei richiedenti asilo trova spazio in parecchie conversazioni e discorsi tra gli operatori che lavorano con loro giorno per giorno. L'interpretazione del richiedente asilo secondo la categoria del malato conduce ad un'estensione del concetto di vulnerabilità, in linea con l'alto numero di segnalazione di soggetti vulnerabili da parte degli operatori di accoglienza ai servizi trasversali. L'ambiguità di questa definizione porta con sé

pratiche discrezionali, valutazioni soggettive e, di conseguenza, la frammentazione del servizio offerto. L'osservazione partecipante ha integrato questi due criteri con un terzo, legato alla soggettività del rapporto tra operatore e migrante: la vicinanza empatica. Tanto più il migrante riesce ad aprirsi, a confidarsi e a creare una relazione con l'operatore di accoglienza, quanto più l'operatore di accoglienza attiverà servizi trasversali nei suoi confronti. Questo criterio si è riscontrato soprattutto in quei operatori facenti parte di associazioni senza competenze specifiche nell'ambito delle migrazioni e che non permettono ai dipendenti spazi di incontro, di riflessione e di negoziazione di pratiche. In seguito, si analizzeranno nel dettaglio i vari profili professionali degli operatori nel sistema.

Oltre alle aree sopracitate, la Provincia Autonoma di Trento ha altri tre servizi trasversali offerti all'interno del progetto di accoglienza: l'area anti-tratta, l'insegnamento della lingua e cultura italiana e di alfabetizzazione, e l'area sviluppo e relazioni di comunità. L'area anti-tratta è stata attivata nel 2006 direttamente dalla Provincia con la formazione di un "tavolo tecnico di coordinamento provinciale per l'accoglienza delle vittime di tratta", composto da figure sia della Provincia, sia dei servizi sociali, sia del sistema di accoglienza tramite la selezione di operatori di accoglienza particolarmente interessati alla tematica. Il "tavolo tecnico" è stato attivato con lo scopo di definire in Trentino un modello comune di intervento in casi di situazioni a rischio tratta. Il modello è stato elaborato sulla constatazione di una carenza, sia a livello provinciale sia nazionale, di linee di indirizzo e di guida contro la tratta di esseri umani. Lo scopo è sviluppare una consapevolezza sulla condizione di persone vittime di tratta e di garantire loro l'effettiva fruibilità dei diritti umani fondamentali, assistendoli in un inserimento lavorativo e sociale all'interno della comunità locale di accoglienza. In Provincia, si è posta particolare attenzione sulle persone sfruttate a fini sessuali, soprattutto per quanto riguarda donne nigeriane coinvolte nella tratta. Si è quindi nominata una figura professionale nuova, che ricopre il ruolo dell'"esperta anti-tratta". Gli operatori di accoglienza o gli assistenti sociali possono rivolgersi a lei quando percepiscono una situazione a rischio o hanno dei quesiti, dubbi o perplessità sulla questione. In caso di attivazione della figura all'interno del sistema, si avvierà poi un percorso tra le figure che più lavorano nel quotidiano con quella persona. I primi appuntamenti tra la ragazza, gli operatori e l'esperta anti-tratta sono tutti volti alla creazione di un rapporto di fiducia, cercando di favorire l'emersione dei problemi e dei bisogni della persona. L'obiettivo è quello di far diventare la persona più consapevole dei suoi diritti e doveri, stimolando una riformulazione del suo progetto migratorio in base ai suoi desideri e capacità. Il secondo servizio, l'insegnamento della lingua e cultura italiana e i corsi di

alfabetizzazione, era organizzato all'interno della struttura del Cinformi ed era affidato alla Cooperativa Sociale Samuele e all'Associazione FILI.¹³² La loro frequenza era parte dei doveri degli accolti nell'accoglienza, pena la decurtazione economica del *pocket money* da parte dell'operatore di accoglienza. Dopo l'emanazione del "Decreto Salvini", i corsi istituzionali di insegnamento della lingua italiana per i richiedenti asilo sono stati cancellati dalla Giunta Provinciale. In seguito alla loro eliminazione è nata la "Rete Italiano a Trento"¹³³ non solo per denunciarne l'ingiustizia ma anche per evidenziare come questa scelta apra un'ulteriore profonda contraddizione con l'obiettivo dello stesso progetto di accoglienza: lavorare sull'autonomia socio-economica dei beneficiari. A partire da gennaio 2019, i corsi di italiano sono portati avanti da volontari della "Rete Italiano a Trento". Le associazioni e persone aderenti partono dal presupposto che imparare la lingua nazionale sia un bisogno primario per le persone accolte, ritenendolo un'esigenza essenziale per il loro inserimento nel contesto socio-culturale locale. L'iniziativa non può e non si ripropone di colmare quanto tolto dalle scelte politiche provinciale, né ovviare al dovere istituzionale di rispondere ai bisogni primari dei richiedenti asilo accolti. Da inizio 2019, la Rete sta chiedendo agli organi provinciali una riattivazione dei corsi istituzionali con professionisti del mestiere. Infine, l'area sviluppo di comunità è stata attivata direttamente da alcune associazioni, presenti su territori specifici, e prevede progetti di sviluppo di comunità e *welfare* generativo. Questa professione è presente in associazioni quali ATAS e il Centro Astalli, come già accennato associazioni pioniere nella gestione dell'accoglienza in Trentino. L'area ha come obiettivo quello di sviluppare e rafforzare le relazioni e le reti tra associazioni, cittadini e persone in un'ottica generativa e di presa in carico della propria comunità, ponendo sempre un occhio di riguardo a tutte le situazioni di incontro e di interazione a beneficio di tutta la comunità. I progetti¹³⁴ sono realizzati in collaborazione con realtà presenti sul territorio ma che non operano direttamente nell'ambito dell'accoglienza. Ogni progetto mette in relazione le realtà presenti nei singoli quartieri per far emergere i bisogni e le virtù della comunità stessa, cercando di far (ri)conoscere le persone vicendevolmente. In questo senso, queste attività rompono quella "bolla" della realtà dell'accoglienza, coinvolgendo migranti e comunità in un'ottica di condivisione di spazi, attività ed esperienze.

¹³² Facilitazione e Intercultura per la lingua italiana.

¹³³ La "Rete italiano Trento" è il coordinamento di 18 associazioni trentine, tra cui Amici dei senza tetto, Centro Astalli, Coop Samuele, Kaleidoscopio, con capofila la scuola d'italiano Libera La Parola che si svolge al Centro sociale Bruno.

¹³⁴ Esempi dei progetti realizzati sono: "ConFini Comuni" nei quartieri Solteri Magnete Centochiavi e Madonna Bianca/Villazzano 3; e ORTinBOSCO & VITAinCENTRO nel Comune di Rovereto.

4.2.2.1 Area legale

Il lavoro non è ricostruire la biografia. Serve capire dalla storia personale dell'utente che cosa è importante ai fini della Commissione, e poi, quando c'è un ricorso, il lavoro è capire dove ha sbagliato la Commissione e dove ha sbagliato l'utente. All'inizio, l'affiancamento con un avvocato per i vari ricorsi dei dinieghi è stato molto utile per me, perché partivo dagli errori, dai dinieghi e dai ricorsi, e vedevo come rimediare. [...] Tanto, poi, mi hanno insegnato i ragazzi, parlando con loro, cercando di capire la loro frustrazione, che è stata veramente tanta. Per esempio il fatto di non dover dare false speranze, per me quello è stato fondamentale, perché per chi non ha niente, dare anche solo un briciolo di speranza, quella speranza diventa vitale.¹³⁵

In Trentino, l'area legale è composta da otto operatori e operatrici del Centro Astalli Trento¹³⁶ che operano trasversalmente per tutti i richiedenti asilo all'interno dei vari progetti di accoglienza nella Provincia. Dall'analisi delle interviste si evince come la formazione degli operatori legali si divida in laurea in giurisprudenza a ciclo unico, principalmente con indirizzo europeo e transnazionale all'Università degli Studi di Trento, e laurea magistrale in Scienze Politiche e Relazioni Internazionali, ottenuta all'Università di Bologna o di Trento. Tra i quattro che hanno ottenuto una laurea giuridica, solo uno ha l'abilitazione d'avvocato. Gli operatori legali forniscono ai richiedenti asilo un servizio di orientamento e assistenza sul diritto di asilo, sulle procedure per il riconoscimento della protezione internazionale, nonché sui doveri e sui diritti relativi ai vari *status* giuridici di richiedente asilo o titolare dei vari tipi di protezione. Questo servizio mira non solo a rendere il richiedente asilo consapevole rispetto alla propria situazione giuridica, ma anche autonomo nello svolgimento delle pratiche burocratiche, facendolo diventare soggetto attivo nel sostenere e rivendicare i propri diritti. Ad oggi, la figura dell'operatore legale ha un ruolo pratico ben delineato e preciso: la preparazione alla Commissione territoriale, organo che ha il compito di decidere in merito alle domande di protezione internazionale. La preparazione al colloquio è una fase estremamente delicata in quanto necessita dell'emersione di fatti rilevanti, potenzialmente traumatici e dolorosi, della storia di vita degli utenti al fine dell'ottenimento della protezione. Gli operatori legali si concentrano infatti sulla preparazione all'audizione attraverso la ricostruzione delle storie personali, la gestione delle difficoltà emotive e, grazie all'aiuto dell'operatore di accoglienza, la raccolta del materiale clinico o di certificazione mediche o psicologiche utili a

¹³⁵ Intervista alla prima operatrice legale della Provincia Autonoma di Trento. Ha iniziato a lavorare all'interno del sistema di accoglienza nell'agosto 2011 come servizio civilista nella cosiddetta "Emergenza Nord Africa". Data dell'intervista: 30/10/2017.

¹³⁶ Dato aggiornato al dicembre 2017, data ultima delle interviste degli operatori del Trentino.

sostenere l'istanza. In Italia, molti studi sono dedicati a questa preparazione tanto importante quanto complessa e compromissoria all'interno della vita di un migrante (cfr. Mencacci, 2013; Sorgoni, 2011c, 2011d, 2013; Pinelli, 2013a, 2013b).

Oggi, l'operatore legale ha perso un po' del rapporto con l'utente. Prima io gli utenti li conoscevano dall'inizio, si riusciva a costruire un rapporto di fiducia e si manteneva un rapporto fino alla fine. Mentre adesso è la persona che si cura della Commissione. Quindi prende in carico la persona ai fini della Commissione e diventa difficile poterli seguirli su altro. Quindi sicuramente l'operatore legale è un punto di riferimento per quello che riguarda tutta la normativa che comunque non è di facile comprensione e quindi tendenzialmente, almeno così me la vivo io, la persona che in qualche modo ti illumina rispetto a cosa stai andando a fare, è la persona con cui ti puoi aprire, perché ti siedi e ti chiede "ok dimmi, la tua storia" e non succede spessissimo, e quindi una persona con cui si sviluppa tendenzialmente un rapporto, però è un rapporto molto più strumentale o comunque limitato alla Commissione. Mentre prima c'era proprio un ragionamento pure su altro, cioè io mi ricordo che con le ragazze che seguivo avevo iniziato a far ragionamenti dal primo momento in cui le avevo conosciuto fino al "ok, e poi tua figlia qua come la portiamo?" e questo era un accompagnamento con un sentire un po' diverso, sentire che quella persona c'è. Era un po' più essere la figura di riferimento, adesso si è la persona di riferimento per la Commissione. E penso che per molti non sia nemmeno così, perché, non avendo coltivato un rapporto prima, è difficile instaurarlo solo lì "perché io dovrei dirti la mia storia?", diventa tutto un po' più una recita. [...] Adesso si è un po' più una macchina da documenti certe volte¹³⁷.

In Trentino, la figura dell'operatore legale è cambiata con il tempo, con l'esperienza dei singoli operatori e con il numero crescente di utenti. Attraverso le parole della prima operatrice legale della Provincia, si intuisce come questa figura prima fosse un punto di riferimento più ampio all'interno del progetto di accoglienza. I lavori all'interno dell'accoglienza erano meno strutturati, quindi, la presa in carico del richiedente asilo, seppur più caotica, risultava meno frammentata e più approfondita: obiettivo, seppur non esplicito sul piano normativo, era aiutare il richiedente asilo ad ottenere il diritto di restare, a ricevere la permanenza, sia legale che esistenziale, nel territorio d'arrivo. Si sviluppava un rapporto con meno *boundaries*, riuscendo a sviluppare delle "grammatiche d'azione" più naturali¹³⁸. Ora, a causa del crescente numero di arrivi e della frammentazione delle mansioni in figure professionali, l'operatore legale è andato a delinarsi come punto di riferimento al solo fine della preparazione alla Commissione territoriale. L'operatrice intervistata lo definisce un rapporto più "strumentale": l'utente utilizza lo spazio con lo scopo di ottenere un qualche tipo di permesso di soggiorno; l'operatrice, avendo poco tempo e tanti utenti,

¹³⁷ Intervista alla prima operatrice legale della Provincia Autonoma di Trento. Ha iniziato a lavorare all'interno del sistema di accoglienza nell'agosto 2011 come servizio civilista nella cosiddetta "Emergenza Nord Africa". Data dell'intervista: 30/10/2017.

¹³⁸ Per approfondire si veda il paragrafo relativo ai margini d'azione nel quinto capitolo.

cerca di ottimizzare i momenti insieme, andando “dritta al sodo” cerca di far emergere fin da subito gli aspetti più utili per ottenere una protezione. Progressivamente questa figura ha limitato la dimensione fiduciaria e relazionale e si è concentrato sulla preparazione di una storia credibile e, con l’aiuto dell’operatore di accoglienza, sulla raccolta di documenti ai fini del riconoscimento: certificati medici o psicologici, referti di torture, violenze o maltrattamenti e altre ancora¹³⁹.

All’interno delle varie personalità dell’area legale sono nate divergenze rispetto al mandato finale di questo ruolo. Queste differenze sono dovute soprattutto alle diversità di carattere, di formazione e di ideali dei vari operatori. Il *continuum* di queste due fazioni vede ad uno dei due estremi un rapporto asettico e istituzionale - come un avvocato con i suoi clienti -, e all’altro un rapporto assistenzialistico e paternalistico - come un padre con i propri figli -. A detta dei più, l’operatore legale si dovrebbe collocare a metà tra un operatore sociale e un avvocato. Dall’osservazione partecipante si nota come le loro grammatiche d’azione prevedano, quindi, da un lato un approccio più giuridico, con una visione del servizio rivolta al cliente, dall’altro invece un approccio più sociale con un coinvolgimento più intimo nel rapporto. A questa figura professionale viene richiesta un’ampia gamma di competenze interdisciplinari: dalla conoscenza della normativa internazionale e nazionale di riferimento all’acquisizione di nozioni rispetto ai vari paesi d’origine; da una sensibilità socio-antropologica a una dimestichezza di base con le principali nozioni di medicina legale, fino ad arrivare all’insegnamento con scopo l’*empowerment* legale degli utenti (SPRAR, 2018). Nel corso degli anni, la sintesi tra i due approcci sopracitati via via si è andata a posizionata più verso il lato giuridico, portando i giovani lavoratori ad un sempre più alto livello di specializzazione. Causa di questo squilibrio si può associare sia a fattori esterni al sistema di accoglienza, dovuti al crescente numero di utenti e all’evoluzione della disciplina giuridica in materia; sia a fattori interni al sistema, in termini di separazione e frammentazione dei ruoli all’interno delle figure professionali nella Provincia.

Al centro del nostro lavoro c’è la persona, però ci sono tematiche su cui siamo ancora molto indecisi su come muoverci. [...] Da molto tempo io credo che servirebbe qualcuno che venga in modo esplicito a dirci come muoverci. Sò che altre professioni hanno un mandato professionale ed un codice deontologico molto chiaro. Noi non lo abbiamo, gli operatori di

¹³⁹ Si riprende qui il già citato “ruolo del malato” attribuito dai paesi occidentali ai richiedenti asilo e ai rifugiati. Pupavac suggerisce di interpretare l’insieme delle pratiche e delle politiche dispiegate dai paesi occidentali nei confronti dei richiedenti asilo e rifugiati a partire dalla categoria del malato (*sick role*) proposta da Talcott Parsons nel suo “Il sistema sociale”. Se si attribuisce al richiedente asilo il ruolo del malato, diventa quindi necessaria una figura professionale e istituzionalizzata, come ad esempio un medico, che possa certificare il suo stato. Per saperne di più: Marchetti 2008, 2014; Pupavac, 2006.

accoglienza non ce l'hanno. Nessuno ce lo sta dicendo e anche lì ci si affida al nostro caro amico "buon senso", però il buon senso mio è diverso dal tuo che è diverso da quello degli altri. In alcuni casi si trova un consenso ma se non lo troviamo cosa facciamo? [...] L'operatore legale per come lo vogliamo concepire all'interno del progetto di Cinformi è una persona che aiuta i richiedenti asilo a capire chi è la Commissione, che cosa è la protezione internazionale, quale è la procedura, quale è il senso di tutto questo casino in cui sono stati messi. E' una persona che non deve assolutamente sostituirsi al migrante, che deve essere in grado di ascoltare e di intuire quando le persone non parlano, che molto spesso non parlano, ma deve capire che è una questione proprio di aiuto a dipanare un po' di nebbia, e questo aiuto poi si può concretizzare in mille modi [...] Il nostro scopo non è quello di preparare un' audizione, il nostro scopo è quello di far in modo che quella persona vada in Commissione senza aver paura, senza aver timore, evitando di non riuscire a dormire per dei giorni perché non sa che cosa sta succedendo e creandosi dei castelli in aria¹⁴⁰.

In conclusione, quindi, si può dire che l'operatore legale è una figura essenziale che accompagna il richiedente asilo dall'arrivo fino alla risposta della Commissione. Se la domanda d'asilo viene diniegata, il richiedente asilo dovrà poi affidarsi ad un avvocato per proseguire con l'eventuale ricorso in Tribunale. Sebbene per i ricorsi il rapporto con l'avvocato sia necessariamente privato e individuale tra quest'ultimo e il richiedente asilo, in alcuni casi può subentrare una corrispondenza tra il rappresentante legale e l'operatore di accoglienza di riferimento.

4.2.2.2 Area sociale

All'inizio dell'esperienza lavorativa della ricercatrice come operatrice di accoglienza, l'area sociale era composta unicamente da operatrici del Centro Astalli Trento. Successivamente l'area si è allargata e sono subentrati due operatori di altre associazioni, provocando non pochi traballamenti all'interno dell'area. Se prima, infatti, le assistenti sociali potevano far equivalere la *mission* associativa con il mandato professionale, con l'arrivo di figure esterne all'associazione questa sovrapposizione è dovuta venire meno, stimolando una discussione profonda sull'identità professionale dell'area. Andando con ordine, gli assistenti sociali sono una figura presente per tutti i beneficiari del progetto SPRAR, e solo per alcuni utenti ospiti nei vari CAS sotto segnalazione dell'operatore di accoglienza di riferimento o per alcune categorie considerate "vulnerabili". Nel 2017 l'attività di presa in carico sociale di richiedenti e titolari di protezione internazionale cosiddetti vulnerabili si è sempre più concentrata sulla vulnerabilità definita in base alla legge italiana, che identifica in particolare "i minori, i minori non accompagnati, i disabili, gli anziani, le

¹⁴⁰ Intervista con la referente dell'area legale della Provincia Autonoma di Trento. Data dell'intervista: 26/10/2017

donne in stato di gravidanza, i genitori singoli con figli minori, le vittime della tratta di esseri umani, le persone affette da gravi malattie o da disturbi mentali, le persone per le quali è stato accertato che hanno subito torture, stupri o altre forme gravi di violenza psicologica, fisica o sessuale o legata all'orientamento sessuale o all'identità di genere, le vittime di mutilazioni genitali¹⁴¹. Le assistenti sociali valutano i bisogni specifici dei soggetti e creano un progetto individuale, attivando i servizi necessari alle singole necessità ed esigenze. Come accennato precedentemente, l'ampiezza e la flessibilità del concetto "vulnerabile" rendono spesso gli invii degli operatori di accoglienza discrezionali e disomogenei fra associazioni.

Gli assistenti sociali sono una figura pre-esistente alla nascita del sistema di accoglienza in Italia, con un codice deontologico e un percorso di studi configurato. Nelle parole di una delle assistenti sociali all'interno del sistema di accoglienza si intuisce però come il loro lavoro si configuri in modo diverso rispetto alla classica figura dell'assistente sociale. In altre parole, le sfide di un assistente sociale che lavora con un'utenza straniera differiscono rispetto a quelle incontrate dalla classica figura dell'assistente sociale sul territorio. Secondo il punto di vista dell'intervistata, il percorso universitario fatica ancora ad accogliere e integrare queste nuove esigenze professionali:

Se uno ha sempre solo fatto l'assistente sociale ha un immaginario di un certo tipo, se sei appena uscito dall'Università o hai lavorato in altri servizi o, anche solo, rispetto alla figura dell'assistente sociale nel pubblico, la nostra è proprio un altro tipo di figura. Lavoriamo in modo distante e molto diverso da quello che possono essere le colleghe sul territorio¹⁴².

La professione sta riscontrando difficoltà nell'adattarsi a questa diversificazione dell'utenza, in particolare, la teoria del servizio sociale italiana si è interrogata ancora relativamente poco su questo argomento (Barberis e Boccagni, 2017). Di fatto, spesso, le metodologie apprese nelle classi universitarie, come nelle formazioni e negli aggiornamenti professionali, non appaiono così adattabili e consone al lavoro con persone di culture e origini diverse. Gli strumenti professionali a loro disposizione non risultano adatti per lavorare al meglio in un mondo in rapida trasformazione, poiché non abbastanza flessibili per integrarsi con dispositivi adeguati al lavoro con le minoranze (Geldof, 2011) o con persone straniere. Questa tardiva consapevolezza è dovuta al fatto che, solo negli ultimi anni, il nostro Paese si è confrontato con un numero crescente di persone straniere, e

¹⁴¹ Articolo 17 del decreto legislativo n. 142 del 18 agosto 2015. Disponibile al sito: https://www.gazzettaufficiale.it/atto/serie_generale/caricaArticolo?art.progressivo=0&art.idArticolo=17&art.versione=1&art.codiceRedazionale=15G00158&art.dataPubblicazioneGazzetta=2015-09-15&art.idGruppo=1&art.idSottoArticolo1=10&art.idSottoArticolo=1&art.flagTipoArticolo=0 (ultimo accesso: 13/02/2020).

¹⁴² Intervista ad una assistente sociale del Centro Astalli Trento. Data dell'intervista: 20/10/2017.

quindi, con problematiche diverse all'interno del *welfare* nazionale. Nel mondo del sociale si percepisce la volontà e la necessità di approfondire più a fondo le sfide lavorative dettate dalla diversità etno-culturale. In Trentino, questo desiderio è nato principalmente in coloro che già avevano avuto la possibilità di lavorare con un'utenza straniera o per un interesse personale delle singole assistenti sociali. Nelle interviste alle assistenti sociali è emerso in modo chiaro un giudizio negativo circa i loro colleghi neo-assunti più giovani che non saprebbero, a loro dire, confrontarsi con la realtà complessa delle migrazioni “forzate”, e che non avrebbero strumenti per comprendere come relazionarsi con persone provenienti da contesti diversi da quello occidentale.

[...] Alcuni nuovi assunti (assistenti sociali) se pur magari sono forse anche più attrezzati a livello di competenze professionali e mandato, poi a livello istituzionale o di sistema di accoglienza non sanno niente. Se potessi proporre una formazione pre-assunzione farei una formazione strutturata in una prima parte di conoscenza in generale di che cosa è il fenomeno dei richiedenti asilo e dei migranti forzati, per poi fornire degli strumenti antropologici rispetto alle culture e ai paesi di provenienza¹⁴³.

Le problematiche emerse durante le interviste trovano riscontro nelle ricerche svolte da Paolo Boccagni e Eduardo Barberis, che sottolineano come “il lavoro sociale con gli immigrati stranieri rappresenta un fondamentale banco di prova - sul piano metodologico, organizzativo e deontologico - per le prospettive stesse del servizio sociale professionale.” (Barberis e Boccagni, 2017:10). Gli assistenti sociali hanno dovuto (ri)adattare e (ri)definire la loro identità professionale a fronte dei continui cambiamenti socio-politici, rivolgendo i loro servizi ad un'utenza che cambiava bisogni sociali da prendere in carico. Lo sviluppo di competenze per affrontare il lavoro sociale con popolazioni “mobili” (Boccagni, 2017) è spesso avvenuto in modo spontaneo, in base alla decodifica e allo stimolo di esperienze personali che andrebbero però approfondite e codificate in *modus operandi* più o meno generalizzabili.

In Trentino, il loro inserimento come figura professionale all'interno del sistema di accoglienza non è avvenuto in maniera lineare e non è stato di semplice incastro. Fin da subito si sono presentati come figura controversa, di difficile posizionamento all'interno del sistema con conseguenze non marginali all'interno del Cinformi. Il più grande attrito si è venuto a creare tra operatori di accoglienza e assistenti sociali. A differenza degli operatori di accoglienza - nati e cresciuti all'interno del sistema di accoglienza - gli assistenti sociali hanno dovuto (ri)definire il loro ruolo

¹⁴³ Intervista ad una assistente sociale del Centro Astalli Trento. Data dell'intervista: 20/10/2017.

all'interno dell'accoglienza, cercando di trovare un equilibrio tra mandato istituzionale (sia provinciale che associativo), mandato professionale e mandato sociale. Il mandato sociale è costituito dall'insieme di norme nazionali e locali e dagli orientamenti di politica sociale presenti sul territorio provinciale. Il mandato professionale, invece, indica l'insieme di valori, dei principi e dei modelli deontologici che indirizzano la comunità professionale di appartenenza. Infine, il mandato istituzionale corrisponde agli assetti organizzativi e ai regolamenti dei singoli enti del terzo settore, nonché, a quello che gli apparati dirigenti e i decisori politici chiedono più o meno esplicitamente ai lavoratori nel sociale in una determinata area geografica. In quest'ultimo mandato, in Trentino, gli assistenti sociali all'interno del sistema di accoglienza vivono una costante tensione tra quello che gli viene richiesto dagli enti gestori - fino a fine 2017 solo in Centro Astalli - e l'organo provinciale del Cinformi. Il doppio mandato istituzionale deriva dalla doppia ambivalenza del loro posizionamento all'interno del sistema di accoglienza: assunte da un ente privato sociale, si trovano poi a lavorare all'interno degli uffici del Cinformi, e quindi dei servizi sociali dell'ente pubblico, la Provincia Autonoma di Trento. Dalle interviste traspare come questa tensione provochi delle difficoltà e delle tensioni quotidiane. Il mandato istituzionale provinciale prevede una presa in carico solo di quei casi "certificabilmente" vulnerabili e spinge verso una standardizzazione degli interventi. Al contrario, il mandato istituzionale dell'ente gestore prevede un affiancamento delle persone indipendentemente dal loro grado di vulnerabilità e raccomanda una individualizzazione delle prese in carico.

Sul mandato istituzionale è proprio quello che con le colleghe ci siamo interrogate più volte. [...] Il mandato (istituzionale) che Astalli dà rispetto ad un modo di lavorare di qualità e di affiancamento con le persone, spesso, non coincide con il mandato istituzionale provinciale che prevede una presa in carico solo dei casi estremamente vulnerabili. Che va un po' contro il mandato di Astalli invece che prevede un accompagnamento globale indipendentemente se una persona ha vulnerabilità o no¹⁴⁴.

La confusa cornice dei mandati istituzionali ha portato la professione a doversi porre delle domande sullo stesso ruolo da ricoprire all'interno del sistema di accoglienza. Come accennato precedentemente, gli attriti maggiori sono avvenuti con gli operatori di accoglienza. Gli assistenti sociali si ritrovano ad avere un'alta legittimazione professionale, tuttavia, al contempo, una bassa consapevolezza nelle pratiche effettive nel sistema di accoglienza. Al contrario, gli operatori di accoglienza, forti della loro "esperienza sul campo" che gli ha permesso lo sviluppo di competenze

¹⁴⁴ Intervista ad un'assistente sociale del Centro Astalli. Data dell'intervista: 20/10/2017.

specializzate, faticano a (auto)legittimarsi e far riconoscere la loro professionalità all'esterno del sistema. Questo incontro-scontro tra le due figure professionali risuona nelle parole sia di assistenti sociali che di operatori di accoglienza.

Rispetto alla chiarezza dei ruoli e delle singole competenze tra assistenti sociali e operatori di accoglienza c'è ancora un po' di confusione. Si fa fatica a conoscersi e riconoscersi nelle singole peculiarità e competenze dei ruoli. Soprattutto nell'accoglienza straordinaria, quando si lavora con cooperative e associazioni nuove, c'è molta confusione. Si fa ancora molta fatica, dovuta un po', secondo me, alla poca conoscenza e chiarezza di cosa fa un ruolo e di cosa fa l'altro, ma anche gli enti che assumono non danno un quadro sulle figure professionali e, infine, ci sono anche degli approcci o delle modalità di lavoro di operatori di accoglienza diversi¹⁴⁵. (assistente sociale)

Con l'area sociale c'è stato un momento iniziale di scontro [...] Non mi è mai stato chiaro quale fosse il ruolo dell'assistente sociale legato al sistema di accoglienza, e quindi questo mi ha creato molte difficoltà perché comunque sono partita con un'idea forse sbagliata, che poi pian piano ho affinato con il corso dei mesi, secondo la quale l'assistente sociale dovesse essere molto più presente di quello che effettivamente è nella vita delle persone che seguiamo, e quindi mi aspettavo un supporto più ampio di quello che effettivamente c'è. Dopodiché ho forse capito un po' meglio la divisione dei ruoli, forse me ne sono fatta una ragione, e ho accettato che comunque il lavoro e il mandato siano molto diversi. Una divisione dei ruoli chiara non esiste tuttora, di quello che deve fare l'assistente sociale e di quello che deve fare l'operatore di accoglienza, sebbene siano anni che si discute di questa cosa. E' una difficoltà che è emersa da più parti e da più fronti¹⁴⁶. (operatore di accoglienza)

La poca chiarezza e la grande sfaccettatura delle mansioni, ruoli e mandati delle due figure - professionalizzata una, nuova e vicina alla quotidianità l'altra - ha fatto sì che nascessero non poche divergenze: esempi di questo intrecciarsi e sovrapporsi di ruoli e mansioni sono i colloqui individuali e l'attivazione dei percorsi di pre-requisiti lavorativi. In Trentino, ai colloqui con gli assistenti sociali, l'utente viene accompagnato dall'operatore di accoglienza di riferimento, che rimane per tutto l'incontro. Con cadenza mensile, il colloquio tra utente e assistente sociale si svolge, quindi, sempre in presenza dell'operatore, considerato il punto di riferimento dell'utente all'interno del sistema. Nel diario di campo della ricercatrice, la presenza richiesta all'operatore di accoglienza al cospetto dei colloqui con gli assistenti sociali viene dipinta come:

un resoconto del mio lavoro quotidiano davanti ad una persona che dal suo ufficio assume un atteggiamento quasi giudicante. Mi sembrava che fossimo in quell'incontro non tanto per sviluppare una progettualità con l'utente quanto per capire se io, operatrice di accoglienza,

¹⁴⁵ Intervista ad una assistente sociale del Centro Astalli Trento. Data dell'intervista: 20/10/2017.

¹⁴⁶ Intervista con un'operatrice di accoglienza del Centro Astalli Trento. Data dell'intervista: 26/10/2017.

stavo facendo le cose giuste e se mi stavo muovendo nella maniera più opportuna per sviluppare un percorso con la persona in vista della sua uscita dal progetto¹⁴⁷.

Il secondo esempio riguarda invece i percorsi per i pre-requisiti lavorativi, attivabili solo dagli assistenti sociali in collaborazione formale con altre cooperative sul territorio¹⁴⁸, nonostante il monitoraggio delle attività spetti poi agli operatori di accoglienza. In qualche modo appare disegnarsi il contorno istituzionale-normativo del ruolo che si chiede di assolvere all'assistente sociale e il tacito compito di mediatore-assistenziale atteso dall'operatore di accoglienza, quale figura di accompagnamento per chi si suppone manchi della conoscenza, delle modalità e delle regole di funzionamento dell'istituzione. Ma - come si diceva - il tempo e il luogo dell'accoglienza hanno sollevato da un lato e dell'altro competenze affini, che presentano un sempre maggiore intersecarsi e sovrapporsi di ruoli e mansioni, e hanno acceso tensioni tra le due figure che a questo punto rivendicano entrambe un riconoscimento di professionalità all'interno del sistema di accoglienza.

4.2.2.3 Area psicologica

[...] ho seguito un bambino del Chad che era stato un bambino soldato dall'età di 11 anni e nessuno lo aveva saputo fino alla Commissione, dopo un anno e mezzo dal suo arrivo in Italia. E aveva dei comportamenti, dei modi di fare che riuscivi a capire solamente se sapevi quell'aspetto del suo passato. A volte potevi prenderlo a ridere, faceva delle domande assurde come "ma esiste una scuola di baci?", oppure quando gli chiedevi "ma tu cosa sai fare nella vita?" Lui ti rispondeva "Io so montare e smontare un *kalashnikov*". E aveva quindi questo bipolarismo, passando da queste cose, da un lato violente e sanguinolenti e dall'altro estremamente innocenti. Parlava in modo estremamente pacato e calmo, abusava di droga e di alcool e non riconosceva alcuna figura di autorità. E c'erano queste storie di persone estremamente vulnerabili a cui io non sapevo assolutamente come far fronte, alcune che mi shoccavano tantissimo, che mi facevano pensare "ma il mondo quanto è brutto". Io (come operatrice legale) raccoglievo i pezzi delle persone ma non avevo gli strumenti...rimanevo sopraffatta da tutte queste storie, le persone si aprono davanti a te ma tu che supporto riesci veramente a dargli? Serviva uno spazio neutro, altro, diverso dalla preparazione legale alla Commissione, e da lì in Provincia si è iniziato a ragionare ad un servizio interno psicologico per richiedenti asilo.¹⁴⁹ (operatrice legale)

¹⁴⁷ Note di campo della ricercatrice nel suo periodo da operatrice di accoglienza per il Centro Astalli Trento. Data: 04/04/2017.

¹⁴⁸ Da questa collaborazione sono nati diversi lavoratori sia della cura del verde, di cucina e di cucito: il laboratorio "Maso Pez" della Cooperativa Progetto 92, con la Cooperativa sociale "Samuele", con il laboratorio "CIRS" e con il laboratorio di socializzazione al lavoro "Villa Rizzi" della Comunità Murialdo.

¹⁴⁹ Prima operatrice legale della Provincia Autonoma di Trento che racconta come e perché si è richiesta un'area psicologica. Data dell'intervista: 30/10/2017.

L'area di sostegno psicologico nasce in Trentino nel 2014 a gran richiesta degli operatori legali e di accoglienza già presenti all'interno del sistema, i quali si trovano a dover affrontare - come si evince dall'intervista sopra citata - storie di traumi e di vicende esistenziali, che sembrano richiedere competenze specializzate. L'area offre un servizio di supporto e accompagnamento alle persone accolte fintanto che sono all'interno del sistema di accoglienza.

I colloqui individuali con le psicologhe costituiscono, per le persone che decidono di usufruire di questo servizio, un'opportunità per raccontarsi, condividere la propria storia, rielaborare i traumi del passato, affrontare le difficoltà del presente e immaginarsi la propria vita futura. Rappresenta uno spazio altro, nel quale il migrante si trova libero di poter parlare di quello che desidera, diverso dallo spazio legale, in cui bisogna ricostruire e ricordare il passato, o dallo spazio dell'accoglienza e dell'integrazione, in cui è necessario pensare e progettare il presente e il futuro. In un certo senso, la psicologa non entra nella progettualità stessa delle persone ma cerca di agevolarla. Il servizio psicologico viene attivato *ad hoc*, caso per caso, su richiesta principalmente o dello stesso richiedente asilo o degli operatori di accoglienza di riferimento, quando percepiscono la necessità di un aiuto diverso e di strumenti professionali di cui essi non dispongono. Anche qui si può notare come l'operatore di accoglienza abbia ampio margine di discrezionalità rispetto a chi, come e quando richiedere una presa incarico psicologica. Non ci sono delle linee guida specifiche o dei parametri "tecnicamente" espliciti da applicare rispetto a chi possa usufruire del servizio. L'operatore di accoglienza si ritrova a dover "psicologizzare" i richiedenti asilo che segue e a dover fare una grossolana ipotesi rispetto all'utilità o meno di una richiesta di attivazione del servizio.

La psicologa intervistata rimarca come all'interno del servizio offerto a richiedenti asilo e rifugiati si segua il codice deontologico della professione. Nell'intervista, a più riprese, ha sottolineato l'importanza del codice che impone di mettere al centro del servizio la persona.

Nell'area psicologica abbiamo condiviso alcune modalità e pratiche a tutela sia delle persone che seguiamo sia della professione nostra, perché comunque è regolata da un codice deontologico. Queste un po' le abbiamo condivise assieme: ogni volta ci sono sfide nuove e ci dobbiamo rimettere in gioco e quindi, da quel punto di vista, forse è anche stata la fortuna di avere una stessa visione che ci ha aiutato a condividere una prassi anche abbastanza facilmente. Una sfida è sicuramente rendere le pratiche un po' più interculturali e anche più condivise con colleghi di altri enti gestori. [...] Il nostro lavoro di psicologi è al servizio della persona, più volte il nostro codice deontologico parla di essere al servizio della persona, come

il mandato dell'associazione di cui faccio parte (Astalli), di difendere i diritti della persona e il principio di autodeterminazione delle persone che seguiamo. Il codice è molto tutelante a favore del beneficiario.¹⁵⁰

In questo stralcio di intervista si può intravedere come a volte il codice deontologico coincida con il mandato dell'associazione e come, invece, in altri casi possano essere distanti. Il disagio psicologico dei migranti forzati si genera spesso a fronte di molteplici esperienze traumatiche, vissute nei paesi d'origine (situazioni di violenza, tortura, abusi, persecuzioni), durante il viaggio o durante la fase di adattamento nel nuovo contesto, nel quale spesso mancano punti di riferimento affettivo-relazionali (famiglia, amici). Non è da sottovalutare la stessa permanenza del richiedente asilo all'interno dei progetti di accoglienza: la lunga attesa, l'estenuante inattività, il limbo giuridico-esistenziale nel quale è costretto a rimanere, combinata con un'identità spesso sospesa fra ricordi passati, un presente difficile e un futuro (desiderato) da progettare, possono alimentare un senso di sfiducia, impotenza e frustrazione (cfr. Fassin, 1996, 2010a; Beneduce, 1999, 2007; Fanon, 2000; Taliani e Vacchiano 2006). Il tutto ovattato da un disorientamento dato dalle differenze linguistiche e culturali del contesto di accoglienza. Tutti questi aspetti, potenzialmente traumatici, si possono tradurre in bisogni psicologici specifici, per i quali è necessaria una risposta più complessa e integrata con pratiche etno-psicologiche diverse, che in Trentino - afferma la psicologa intervistata - si sta cercando di attuare.

4.2.2.4 Area integrazione (o orientamento al lavoro e allo studio)

Di recente ho seguito il primo caso in cui un ragazzo che io avevo inserito in un contesto lavorativo ha subito, senza ovviamente che io lo sapessi o ne fossi a conoscenza, tre mesi di sfruttamento. Una situazione di lavoro nero in cui la persona inserita nel progetto non era per niente contenta della situazione e il datore di lavoro, dall'altra, stava sfruttando, anche ingenuamente, tutta la questione. E mi è capitato per la prima volta di stare con una persona che ha deciso di denunciare. In quel momento ho capito che io non mi ero mai trovato di fronte ad una persona straniera che decideva di denunciare un reato, ed è stato difficile perché io l'ho accompagnato in questo percorso che è prima di tutto personale, perché tu sei in un Paese straniero, non sai come funzionano le regole, e denunciare è sempre un atto forte, quindi non sai mai come ti può tornare indietro il colpo. E dall'altro lato, io stavo comunque facendo una specie di mediazione tra il lavoratore e il datore di lavoro, quindi, mi sono dovuto schierare, ho dovuto mantenere delle posizioni forti e forse ho dovuto trovare il coraggio di dire quello che penso sul lavoro nero e sullo sfruttamento, sulla squalifica delle persone e dei lavoratori. Per fortuna la situazione si è risolta in maniera positiva: la persona è stata

¹⁵⁰ Intervista con una psicologa dell'associazione Centro Astalli. Data dell'intervista: 25/10/2017.

regolarizzata, le sono stati fatti i contratti e le sono state date le buste paga arretrate. Lì ho capito che con il mio lavoro facevo la differenza, che quella persona se non fosse stata inserita nel progetto di accoglienza, probabilmente sarebbe stato un altro lavoratore sfruttato come ce ne sono tanti nell'agricoltura, non avrebbe avuto la forza per reagire¹⁵¹.

Si è scelto di introdurre l'operatore d'integrazione attraverso l'esplicita narrazione di una situazione lavorativa complicata. Questo operatore d'integrazione ha dovuto aiutare il suo utente a capire come denunciare una situazione di lavoro in nero, il quale lui stesso aveva inconsciamente e ingenuamente attivato¹⁵². Da questo breve estratto si possono estrapolare due punti chiave di questa professione: è una figura altamente specializzata nella tematica lavorativa - tipologia di contratti, conoscenza delle possibilità lavorative sul territorio, bilancio delle competenze degli utenti - e svolge un ruolo con delle responsabilità politiche. La consapevolezza che sulle "migrazioni, oggi, non sia consentita "neutralità"" (Mezzadra, 2019) richiama quella intrinseca e interiorizzata "presa di posizione" emersa nelle parole degli operatori intervistati¹⁵³.

L'area integrazione ha subito forti cambiamenti e modifiche dalla sua nascita fino alla sua più recente interpretazione. Seppur il concetto d'integrazione dovrebbe essere un concetto multidimensionale e orientato all'interdisciplinarietà (cfr. Kuhlman, 1991; Harrell-Bond 2002; Ager and Strang, 2004a, 2004b, 2008; Zetter et. al. 2006; Perelli, Freddi, Campomori, 2016), dalle interviste con gli operatori d'integrazione in Trentino si evince come all'inizio l'area integrazione fosse concentrata principalmente sull'attivazione di tirocini. Ad oggi l'area è orientata invece verso la creazione di percorsi personalizzati di formazione e orientamento al lavoro e agli studi. L'area attiva percorsi volti alla (ri)conquista dell'autonomia individuale e alla costruzione di connessioni tra datori di lavoro e richiedenti asilo sul territorio. La *mission* è quella di munire le persone accolte di strumenti, conoscenze e servizi sul territorio che potrebbero essere utili all'utente per affrontare l'attuale mercato del lavoro italiano, offrendo stimoli rispetto alle possibilità che le comunità locali offrono per orientare al meglio le prospettive future. Il tempo 'lungo' dell'accoglienza ha portato dunque a dare in qualche modo per scontato che l'accolto fosse in effetti un migrante destinato a restare.

¹⁵¹ Intervista con un operatore integrazione SPRAR del Centro Astalli. Data dell'intervista: 24/10/2017.

¹⁵² L'operatore d'integrazione intervistato afferma che non era a coscienza della situazione di lavoro in nero fintantoché il richiedente asilo non ha sollevato la questione.

¹⁵³ Rispetto al ruolo politico ricoperto dagli operatori di accoglienza si rimanda al quarto capitolo.

Il lavoro è una delle formule più dirette d'integrazione, soprattutto in Trentino, l'integrazione e l'inserimento in una comunità passano veramente dal lavoro. E secondo me, funziona di più riuscire ad inserire in maniera positiva una persona in un contesto lavorativo, piuttosto che rispondere alle mille polemiche sui giornali, alle interrogazioni di tutte quelle persone che non conoscono la situazione. Perché il lavoro è il modo più diretto per entrare in contatto con persone italiane, è uno dei pochi momenti di contatto completo¹⁵⁴.

Quest'area, come quella dell'accoglienza, è un'area nata e cresciuta all'interno del sistema per richiedenti asilo e rifugiati. L'area non ha un mansionario vero e proprio, ha piuttosto delle regole autoimposte che deve rispettare. Quest'area soffre della divisione dei due progetti di accoglienza CAS e SPRAR. Se ogni utente accolto in SPRAR ha un operatore d'integrazione di riferimento, nelle strutture CAS gli operatori d'integrazione sono divisi per aree geografiche, arrivando a seguire fino a cento persone contemporaneamente. Esempio può essere il territorio della Valsugana, dove l'operatore d'integrazione SPRAR seguiva gli otto utenti accolti in quel progetto, mentre l'operatrice d'integrazione CAS è arrivata a prendersi in carico i centoquattro ospiti di quelle strutture. Ne consegue che in accoglienza straordinaria la vastità e la diversità dell'utenza portano gli operatori ad una valutazione, il più delle volte soggettiva e discrezionale, su quali persone seguire o meno. La priorità va sulle persone che sono prossime all'uscita dal progetto - intesa come uscita ordinaria cioè in seguito all'ottenimento di una protezione internazionale - ma questo impedisce di instaurare un discorso a priori rispetto alle capacità che fin da subito potrebbero o dovrebbero essere potenziate per entrare nel mercato del lavoro italiano e per raggiungere un'autonomia economica.

Io incontro persone che ormai hanno già l'acqua alla gola, che vedono in me la loro ultima *chance* prima della fine del progetto per poter capire come funziona il mercato del lavoro italiano e trovare un lavoro e questo causa inevitabilmente problemi¹⁵⁵.

Gli utenti tendono a vedere il servizio offerto da questa specifica area come "ultima salvezza". Di fatto, il lavoro non è solo il mezzo con cui i richiedenti asilo traggono (e trarranno post-progetto) le risorse materiali per vivere, ma viene associato anche ad altre dimensioni centrali dell'esistenza di qualsiasi individuo: è uno spazio di apprendimento, di costruzione di ruoli, *status* e legami sociali, di socializzazione e integrazione, e in generale un mezzo di realizzazione umana. La linea di demarcazione tra chi è e cosa dovrebbe fare l'operatore d'integrazione e chi è e cosa dovrebbe fare l'operatore di accoglienza è molto difficile da stabilire. La mancanza di un mansionario chiaro delle

¹⁵⁴ Intervista ad un'operatrice d'integrazione della Cooperativa Arcobaleno. Data dell'intervista: 17/10/2017.

¹⁵⁵ Intervista con un'operatrice d'integrazione della Cooperativa Arcobaleno. Data dell'intervista: 17/10/2017.

due professionalità rende a volte questa linea facilmente valicabile. A differenza del rapporto tra assistente sociale e operatore di accoglienza, però, dalle interviste si è riscontrato come tra l'operatore di integrazione e l'operatore di accoglienza si sia sviluppata più solidarietà, più intesa e più reciproca comprensione. Si pensa che questo sia dovuto soprattutto poiché tutte e due le figure professionali si sono andate a delineare e a creare degli spazi all'interno del sistema, cercando gli incastri più adatti e non avendo dei codici deontologici o dei mansionari già fissati da seguire.

4.2.2.5 Area accoglienza

Fa più sicurezza un operatore di accoglienza di dieci guardie armate¹⁵⁶.

L'area accoglienza è il servizio meno preconfezionato in lavori esistenti, composto da ruoli in via di affermazione e da mansioni multiformi. A differenza delle professionalità sopra analizzate, le quali hanno profili riconosciuti da norme nazionali e prevedono un percorso formativo omogeneo e un titolo riconoscibile, gli operatori di accoglienza stanno codificando la loro professionalità partendo da esperienze sul campo posteriori alla loro attuazione. Si differenziano anche dagli operatori d'integrazione: nati anch'essi all'interno del sistema, col tempo sono riusciti a delinearsi una *mission* precisa, a contrario degli operatori di accoglienza, che a causa della ampia diversità di attività e di compiti quotidiani, fanno fatica ad inquadrarsi. L'operatore di accoglienza svolge un ruolo strettamente legato al rapporto diretto e quotidiano con i singoli beneficiari. Come si analizzerà nel prossimo capitolo, l'attribuzione del significato della parola 'accoglienza' viene lasciato al singolo operatore o all'associazione di riferimento: esso può indicare dall'assistenza ai bisogni primari alla distribuzione di informazioni relativa alle problematiche più diverse; dalla preparazione pratica delle strutture alla sensibilizzazione delle realtà locali e di vicinato. Oltre agli aspetti più organizzativi e gestionali degli ospiti e delle strutture (distribuzione del *pocket money*, vitto e alloggio, controllo strutture, traslochi e arredamento e altro ancora) è, al contempo, la principale lente con la quale l'utente viene a conoscere il nuovo contesto locale. Gli operatori di accoglienza intervistati affermano di lavorare sull'*empowerment* di quello che considerano il loro "utente" e di cercare di creare una rete che favorisca l'integrazione sociale nel territorio trentino, proponendo occasioni utili al fine di maturare una quanto più completa autonomia attraverso anche l'interazione con la cittadinanza locale e con il vicinato. Inoltre, cercano di agevolare la conoscenza

¹⁵⁶ Intervista ad un operatore di accoglienza del Centro Astalli Trento. Data dell'intervista: 24/10/2017.

e l'accesso dei richiedenti asilo ai servizi sul territorio e alle risorse disponibili e attivabili all'interno sia del sistema di accoglienza sia degli enti provinciali come il Cinformi. Svolge una funzione di "filtro": informa ed orienta verso altre figure professionali all'interno del sistema o del territorio. Offre sia servizi essenziali alle persone, accompagnandole e sostenendole nel periodo di accoglienza in struttura, sia servizi "di contorno", vale a dire tutte quelle attività che - affermano nelle interviste - se offerte ai migranti possono facilitarne l'inserimento nella società. In altre parole, le opportunità e le possibilità che possono rendere efficace ed effettiva sia il concetto di accoglienza che quello di integrazione. Il definire che cosa sia o no essenziale per il raggiungimento di questi obiettivi viene spesso lasciato al "buon senso" del singolo operatore o dell'associazione. Gli operatori di accoglienza devono 'imparare a stare nel disordine': disordine legislativo, disordine politico, disordine sistematico dell'accoglienza e disordine esistenziale dei richiedenti asilo.

La differenza principale è che alcuni operatori di accoglienza lavorano *per* le persone che accogliamo ed altri lavorano *con* le persone che accogliamo. E quindi la differenza è che io ritengo di lavorare *con* le persone che accogliamo nei progetti, invece ci sono alcuni che lavorano *per* le persone, il che può fare una differenza abissale soprattutto quanto più il progetto è avanti (prossimo al termine). Perché nelle parti iniziali di un progetto di accoglienza il fatto di fare qualcosa *per* l'altro è quasi fondamentale perché l'altro proviene da un contesto diverso e va quindi in qualche modo inserito. Nella fase finale del progetto, lavorare *per* la persona significa sostituirsi alla persona, significa in qualche modo aver interiorizzato una specie di idea infantilizzante dell'altro, che non avrebbe le capacità di fare da solo e quindi tu fai per l'altro. E a volte (questi operatori) hanno il bisogno di esprimere un certo potere (sull'altro), questa è una differenza che noto con alcune persone, quindi non è generalizzata. Il fatto di essere un operatore sociale e quindi il poter esercitare il potere di decidere alcune cose sulla vita dell'altro. Questa è una differenza che noto e con la quale mi scontro quotidianamente¹⁵⁷.

Da questa intervista si nota come il lavoro dell'operatore di accoglienza dovrebbe essere un lavoro che si modifica e evolve nel tempo: da una prima fase meramente assistenziale (pronta accoglienza) si deve passare ad una fase di *empowerment* individuale (prima accoglienza) e un percorso individualizzato di conoscenza autonoma dei servizi del territorio in vista dell'uscita (seconda accoglienza). Quello dell'operatore di seconda accoglienza è un lavoro in prospettiva, più proiettato verso la fine dal progetto e quindi d'inserimento dell'utente all'interno della società o comunità di residenza. Il suo lavoro consiste in un mansionario difficilmente elencabile: controllo delle strutture e delle presenze alle lezioni di italiano obbligatorie, consegna del *pocket money* e dei buoni alimentari, accompagnamento sul territorio per residenza anagrafica, per l'azienda sanitaria e per l'agenzia del lavoro, riconoscimento di vulnerabilità e segnalazioni alle altre figure professionali,

¹⁵⁷ Intervista ad un operatore di accoglienza del Centro Astalli Trento. Data dell'intervista: 24/10/2017.

creazione di momenti di incontro nei vari territori tra richiedenti asilo e comunità locale, reperimento di attività di volontariato e altre ancora. Quello dell'operatore di accoglienza è un ruolo "ponte" tra migrante e nuova realtà, e tra migrante e altre professionalità nel sistema di accoglienza. Il prossimo capitolo scomporrà questa figura, in particolare quella dell'operatore di seconda accoglienza, e cercherà di individuare quali siano le doti personali (saper essere), le conoscenze specialistiche (sapere) e le capacità tecniche e trasversali (saper fare) richieste e necessarie. Tenendo in mente l'evoluzione normativa del tema dell'accoglienza (terzo capitolo) e la frammentazione del sistema in progetti e in figure professionali (quarto capitolo), si cercherà di rilevare sia il tipo di mansioni e di mandati lavorativi e personali che l'operatore di accoglienza assolve, sia le interazioni che si intrecciano fra tali compiti e quelli degli altri interlocutori che incontra.

Capitolo 5

Gli operatori di accoglienza: un'analisi nella Provincia Autonoma di Trento

In questo capitolo si analizzano e discutono la specificità del profilo e del ruolo dell'operatore di accoglienza nella Provincia Autonoma di Trento e la costruzione di una sua professionalità nel corso degli anni tramite la nascita di comunità di pratiche, soffermandosi sia sugli elementi in base ai quali effettua le sue scelte sia sulle tensioni alle quali viene sottoposto. Si propone uno specifico studio sui soggetti che compongono il sistema di accoglienza in Trentino e che quotidianamente sono impegnati nella negoziazione di più equilibri e confini: tra mandato istituzionale e mandato contestuale; tra necessità di controllo e desiderio di costruire percorsi individuali; tra regole standardizzate e la necessità di dare spazio e risposte individuali. Con questo capitolo si cercherà di rispondere ad alcuni interrogativi: perché in Trentino si cerca di dare professionalità alla figura dell'operatore di accoglienza? Come si concretizza questa necessità/desiderio (esplicito o implicito) e in quali associazioni? In che modo si cerca di darne seguito?

Di fronte all'irrigidimento del sistema, l'osservazione partecipata e le interviste hanno rilevato un potenziale creativo nelle attività quotidiane degli operatori di accoglienza, che mostrano di intervenire con micro-strategie (o anche micro-tattiche, *à la de Certeau 2010*): lo fanno *in situ*, in modo contestuale, per negoziare e rendere più flessibili i processi organizzativi e lavorativi, attingendo per lo più alle competenze professionali apprese sul campo, ma anche al proprio *background* di esperienza e di formazione, oltre che alle risorse del contesto. In questo capitolo si indicano quali sono i vari tasselli che compongono la professionalità dell'operatore di accoglienza; rilevandoli soprattutto attraverso il modo con cui essi vengano discussi, condivisi, contestati o assorbiti. Si inizia indicando il tempo e lo spazio come variabili cruciali per indirizzarne e modificarne l'agire, esaminate sia nella loro declinazione pragmatica nel presente trentino, sia in quanto classificazioni generali e specifiche rispetto ai diversi attori e atti coinvolti all'interno dei sistemi di accoglienza. Si passa quindi a prendere in considerazione la formazione nei primi tre mesi di lavoro del soggetto di studio, per poi individuare le competenze che, come vedremo, a effetto domino, sono considerate essenziali per la professione; inoltre, circa lo spazio, si analizzano

anche i luoghi in cui regole e competenze di ruolo vengono (ri)discusse e (ri)negoziate. Infine, si prendono in esame i percorsi e le motivazioni addotte dagli operatori, l'instabile bilanciamento tra mandato istituzionale e mandato contestuale, e i margini di discrezionalità che emergono come distintivi nell'agire dell'operatore.

L'inserimento lavorativo all'interno dei circuiti dell'accoglienza di richiedenti asilo e rifugiati ha coinvolto molte figure professionali con un diverso *background* formativo, accademico ed esperienziale. Sebbene le migrazioni della rotta del Mediterraneo non siano un fenomeno contingente, la perdurante risposta emergenziale dei regimi politici e istituzionali ha due conseguenze: la prima di carattere giuridico-normativo, riguardante la stessa struttura del sistema entro la quale si pongono in atto interventi e pratiche (di cui si è discusso nel terzo capitolo); la seconda tecnico-operativo e procedurale, che, agendo entro una cornice normativa al contempo debole e frammentata, determina un'azione in ambito sociale dell'accoglienza senza strategie di sviluppo locale e di comunità a lungo termine, e fragili inserimenti individuali al loro interno. Come più volte sottolineato, il soggetto di studio di questa ricerca si va a posizionare in questa cornice dai contorni timidi, flessibili e non sempre individuabili.

In Trentino, la professionalità in divenire degli operatori di accoglienza è andata via via confrontandosi con necessità spesso contrastanti, in particolare tra politiche locali, interpretate dalle autorità locali e/o applicate dalle realtà del terzo settore coinvolto, e politiche nazionali sull'immigrazione e sull'accoglienza. Si osserva come e se gli operatori, nello svolgimento delle pratiche e attività quotidiane, abbiano dato origine a un nuovo registro di comportamenti e prassi, travalicando frontiere e confini delineati. Se così fosse, troverebbe riscontro la definizione proposta da Tiziana Tarsia, che li definisce come "professionisti che vivono situazioni *borderline*" (Tarsia, 2018b: 93), creando in questo modo una sovrapposizione tra la loro stessa situazione professionale *borderline* e il ruolo di tramite fra gli utenti "dentro" e il mondo "fuori" il progetto di accoglienza, che sembra debbano assolvere. Il peso di un clima pubblico e politico profondamente sfavorevole ha reso difficile la legittimazione, sia esterna che personale, di un lavoro già di per sé da strutturare. Si osserva come l'operatore, sopraffatto dagli eventi quotidiani, pur mettendo in campo risorse e cercando di attuare interventi mirati, agisce spesso *hic-et-nunc*, poiché non riesce ad attribuire significati più ampi e a lungo raggio sulle sue azioni e mansioni quotidiane, essendo esse spesso caratterizzate da un'estrema frammentazione e varietà. Nel sistema di accoglienza trentino, questa frammentazione intrinseca nel lavoro sociale con persone migranti (quarto capitolo) ha portato a

una suddivisione sempre più specialistica, ma al contempo sempre meno consapevole, dei propri ruoli. Dalle interviste si evince come i lavoratori all'interno del sistema si siano spesso trovati a non avere un quadro completo dei vari tasselli che compongono il sistema di accoglienza tra procedure legali, ricerca di offerte di lavoro e di soluzioni abitative, apprendimento della lingua italiana, diritti e doveri di operatori e accolti. Tra gli elementi essenziali da considerare nell'analizzare le "grammatiche d'azione" (Boltanski & Thévenot, 1999; Lemieux, 2009) degli operatori vi sono la sempre maggiore specializzazione delle varie mansioni e, come precedentemente accennato, la conseguente frammentazione delle *équipe* di lavoro, in aggiunta ad un crescente e asfissiante controllo da parte delle istituzioni provinciali, del Cinformi in *primis*, e a una maggiore attenzione politica e mediatica della questione migratoria, con uno spaventoso avvicinamento tra le parole "sicurezza" e "immigrazione". Il ruolo degli operatori di accoglienza, al di là della loro stessa consapevolezza, racchiude infatti anche l'aspetto di *contenimento* di questa percepita insicurezza, e di traduzione di politiche contraddittorie e inique nell'esperienza quotidiana dei migranti, soggetti protagonisti di queste stesse politiche. La consapevolezza del ruolo ricoperto da un operatore dà un valore aggiunto alla figura professionale, in quanto gli permette di muoversi all'interno dei cavilli e degli ingranaggi del sistema per trovare soluzioni creative e "giocare" secondo le regole seppur aggirandole. Il raggiungimento di questa consapevolezza, è tuttavia difficile da raggiungere, trovando ostacoli nella quotidianità, quando concreti problemi da risolvere, riunioni e *équipe* da presenziare, assorbono tempo ed energia fisiche e mentali. Questa presa di coscienza è ancora più difficile da ottenere quando manca il riconoscimento del valore del proprio lavoro, fattore che può creare dubbi negli stessi operatori, e quando le insoddisfazioni e le frustrazioni professionali diventano personali, con conseguenze anche molto negative, come la sindrome del *burnout* (Maslach, 1982). Con o senza consapevolezza, però, gli operatori di accoglienza rimangono gli attori sociali che modellano i processi attraverso i quali i beneficiari diventano parte della società di accoglienza, incidendo prepotentemente sui loro percorsi di vita e sui progetti migratori. Per quel che riguarda l'inserimento del beneficiario all'interno dei servizi sul territorio, le percezioni, gli interessi, l'indole personale, le strategie comunicative, la forza empatica, la volontà e la consapevolezza professionale degli operatori e delle operatrici, svolgono un ruolo cruciale all'interno della vita tanto del richiedente asilo quanto della comunità locale autoctona. Da questa prospettiva, è fondamentale esaminare come gli operatori, interagendo "all'interno" e "contro" la composita e impura complessità che contraddistingue la *governance* dell'accoglienza (Mezzadra e Neilson, 2013), sviluppino delle implicite comunità di pratiche.

5.1 Le influenze peculiari sul lavoro quotidiano

Eduardo Barberis (2010) sottolinea come, seppur il recente ribaltamento italiano da Paese d'emigrazione a Paese d'immigrazione non abbia permesso di sviluppare un modello di accoglienza integro e completo - a differenza di paesi come Francia e Inghilterra - si possono comunque rintracciare alcuni tratti distintivi e di continuità all'interno dell'esperienza italiana. Tra gli elementi cardini Barberis elenca: il già citato aspetto preponderante dell'intervento emergenziale (Ambrosini 1999); il *gap* tra *law in books* e *law in action* (Grivet Talocia, 2019), quindi la distanza tra pratica e diritto; la delega al volontarismo privato e pubblico e alla società civile; e il localismo (Caponio 2008; Zincone 1994). Questo ultimo punto viene definito dall'autore come caratterizzante di un "modello di micro-regolazione privo di un paradigma stato-centrico" (Barberis, 2010: 46). Partendo da assunti diversi, altri studiosi arrivano alle stesse conclusioni, descrivendo il sistema come "indiretto, implicito e involontario" (Zincone, 1995; Ambrosini, 2011). Nel quadro delineato nei precedenti capitoli, i contesti locali diventano luoghi centrali nella gestione della questione migratoria, in cui si possono manifestare sia le esperienze più virtuose e innovative, sia le situazioni più difficili e intricate. In questo contesto, gli operatori di accoglienza risultano avere un ruolo di *policy makers de facto* (Lipsky, 1980), sfruttando i margini d'azione e costruendosi nel quotidiano delle grammatiche d'azione. Prendendo in analisi il caso trentino, è importante considerare gli elementi che nel contesto locale influenzano di più il lavoro degli operatori, determinando le contingenze specifiche. Le variabili trasversali individuate durante le interviste e attraverso le fotografie degli operatori che influenzano trasversalmente tutto l'operato del soggetto di studio sono il tempo e lo spazio. La morfologia territoriale del Trentino e le tempistiche dei frammentati percorsi individuali (legale, abitativo, lavorativo, ed educativo) che un richiedente asilo deve affrontare all'interno del sistema di accoglienza hanno un peso notevole nella quotidianità lavorativa degli operatori di accoglienza della Provincia.

5.1.1 Il tempo dell'accoglienza

Analizzare le sfaccettature temporali all'interno dei progetti di accoglienza aiuta a interpretare e concretizzare gli intrecciati tempi di vita di operatori e richiedenti asilo. Mentre sono numerosi gli studi che analizzano la variabile del tempo dalla prospettiva degli accolti nel sistema (cfr. Vinelli, 2014; Pendezzini, 2013; Cabot, 2012; Van Aken, 2005, 2008), sono meno diffuse le ricerche che trattano della "rapida lentezza" del tempo per gli operatori nel processo di accoglienza. Dalle

interviste il “tempo” dell’operatore di accoglienza in Trentino risulta essere composto da un costante bipolarismo tra urgenze emergenziali nel quotidiano e un perpetuo stallo, limbo della situazione giuridico-esistenziale dell’utente, che si ripercuote sull’operatore. Le “aspettative temporali” dei migranti - per esempio sul lavoro, sui documenti e, in generale, sui personali progetti migratori - sono spesso e volentieri disattese: gli operatori, quindi, pur dovendo mantenere uno sguardo di lungo periodo, sono costretti a impegnarsi su questioni più imminenti e delusioni giornalieri. In questo senso, la quotidianità all’interno dei progetti di accoglienza può definirsi a tratti schizofrenica e contraddistinta da un susseguirsi di scadenze da inseguire e presunte emergenze da affrontare (Vianelli, 2014). La stessa esperienza dell’osservazione partecipante sul campo ha fatto rilevare come il tempo lavorativo sia ritenuto essere una risorsa scarsa, sempre minore rispetto a quella necessaria, sovrastata dalla necessità del fare, dall’operatività, da azioni che ne elidono la qualità, come la partecipazione a riunioni, a incontri e accompagnamenti, risoluzioni di problemi, sistemazione e compilazioni di schedari e *report*, definizione e formalizzazione di procedure, raccolta di documentazione, e via dicendo. Durante l’osservazione partecipata, la ricercatrice ha sperimentato in prima persona la difficoltà di concedersi momenti di riflessione, all’interno delle frenetiche giornate lavorative, per cercare di tradurre pratiche quotidiane in *modus operandi* professionalizzato e professionalizzante. Rilevante riportare quello che sottolinea Savino Reggente (2019), operatore SPRAR, nel suo articolo per la rivista “Gli Asini”:

“[...] Avvicinandoci sempre di più al modello di lavoro proprio al mondo della logistica, *just in time e to the point*, dove il fabbisogno della forza lavoro dipende dalla quantità delle merci da smistare, siamo stati assorbiti, ingabbiati e incapsulati nella bolla dell’accoglienza, dove il tempo accelerato dell’emergenza ha determinato pesantemente le condizioni di lavoro, mettendo in forte tensione corpi e menti”.

Riuscendo difficilmente a distanziarsi dall’*hic et nunc* dell’emergenzialità e della scena politica, il tempo dell’accoglienza risulta tiranno sia per le modalità della quotidianità lavorativa, sia per come viene inquadrata professionalmente la figura dell’operatore di accoglienza, il più delle volte considerato più tecnocrate che operatore sociale. Oltre che nelle micro-pratiche quotidiane, la variabile “tempo” interferisce anche nella macro-struttura del sistema trentino: gli operatori, lavoratori precari, lavorano con utenti legalmente, economicamente e socialmente ancora più precari. Dall’intervista che segue si può capire come questa precarietà contrattuale abbia un effetto concreto sulla stessa progettazione lavorativa, e quindi anche sulla vita dell’utente seguito.

Io ho il contratto che mi scade ogni sei mesi, come posso pensare di sviluppare un percorso strutturato e a lungo raggio con gli utenti che seguono?¹⁵⁸

Si riscontra come queste instabili variabili temporali, che si intrecciano tra livello micro e macro, abbiano un effetto dissociante e improduttivo sugli operatori, costantemente in movimento, sotto pressione e “in allarme” emergenziale. Dalle interviste, l’aspetto più preoccupante è la frequente sensazione degli operatori di rimanere imprigionati in un costante presente, cercando di dare risposte a problemi nell’immediato, tamponando sì le urgenze, senza tuttavia veicolare percorsi che possano essere maggiormente proiettati sulla progettazione e sulla programmazione del futuro a lungo termine.

Nel progetto di raffigurazioni visuali¹⁵⁹ questo bipolarismo è stato interpretato dagli stessi operatori, che hanno proposto sia fotografie rappresentanti l’attesa e il limbo¹⁶⁰ attraverso un tavolo d’ufficio pieno di fogli e burocrazia varia (foto 5), sia la frenesia e la varietà di mansioni giornaliere, senza momenti di decompressione o di pausa, fotografando un’agenda piena di impegni accavallati e continui e frenetici spostamenti sul territorio trentino per le mansioni più varie, tra cui, come si può vedere nelle fotografie, accompagnamenti all’azienda sanitaria (foto 6), traslochi o apertura di nuovi appartamenti (foto 7) e spostamenti dei singoli utenti per vari appuntamenti (foto 8)¹⁶¹.

¹⁵⁸ Intervista ad un’operatrice di accoglienza di Punto d’Approdo. Data dell’intervista: 10/11/2017.

¹⁵⁹ Si rimanda al paragrafo sull’etnografia visuale nel primo capitolo per approfondire i dettagli metodologici e il metodo d’analisi e di selezione delle fotografie.

¹⁶⁰ L’attesa e il limbo legale ed esistenziale del richiedente asilo, a questo proposito una delle domande degli operatori di accoglienza ai richiedenti asilo è “Tu cosa sei?”, che riformulata dovrebbe essere “Quale è la tua situazione rispetto ai documenti?”.

¹⁶¹ Le foto sono state scattate tra il mese di marzo e il mese di giugno 2019 e sono inserite all’interno del progetto di etnografia visuale condotto dalla ricercatrice. Si rimanda all’indice iniziale per i titoli e maggiori informazioni.





Come si analizzerà successivamente, la frenesia caratterizza e travolge l'esperienza dell'operatore. Una conferma di ciò si trova anche nell'analisi di Lorenzo Vianelli, ex-operatore di accoglienza, e nel suo elogio al "lavorare con lentezza" sostenendo che nella frenesia risulta infatti difficile poter tradurre attività quotidiane in comunità di pratiche proiettata verso il futuro. Nella velocità delle "emergenze quotidiane" è complesso capire quale sia la "giusta distanza" o "giusta vicinanza" agli eventi o problematiche dei beneficiari. Ripreso da Vianelli, l'articolo di Wu Ming 2 sull'elogio alla lentezza analizza come frenesia e utopia siano antitetici:

Perché chi si lascia incalzare dal presente è incapace di pensare il futuro, se non come "presente invecchiato", presente spruzzato di morte. La lentezza invece dovrebbe essere soprattutto questo: darsi il tempo di desiderare un altro tempo, un altro stato di cose, diverso da quello presente¹⁶² (Vianelli, 2014: 10).

In questo senso, la frenesia non aiuta la riflessività, né la creazione di spazi di confronto, né tantomeno il (ri)pensamento di pratiche creative di una professionalità nascente. Come sottolinea un'operatrice del Centro Astalli:

il nostro lavoro non dovrebbe essere emergenziale, ma fatto di rari e imprevisi momenti emergenziali. Cioè io non posso prevedere quando un utente si rompe una gamba, quindi sì quella è un'emergenza, ma il più delle volte dovrebbe essere un lavoro in prospettiva¹⁶³.

Estremamente significativa circa l'auto-rappresentazione del tempo e l'utilizzo strumentale del tempo "emergenziale" e "urgente" dell'accoglienza è l'intervista ad un'operatrice del Centro Astalli:

L'attesa è sicuramente una variabile che condiziona il rapporto con loro (gli utenti). [...] I primi mesi sono stati mesi di accompagnamenti molto fitti, diciamo, per una esigenza dettata anche dal tipo di utenza che stavo seguente, principalmente donne e famiglie, che richiedevano un affiancamento e un accompagnamento, ma mi sento dire anche per un'esigenza mia perché avevo bisogno di toccare con mano quali fossero le cose da fare e da non fare, per poterle apprendere e trasmetterle agli utenti. Questo mi ha fatto maggiormente rendere conto della complessità della burocrazia e del sistema italiano che è già complesso per noi, non oso immaginare per loro (utenti). [...]. Quando abbiamo fatto la primissima formazione Astalli, che era proprio appena iniziato il mio periodo di lavoro, ci veniva chiesto di descrivere ironicamente quale fosse il nostro ruolo all'interno dell'associazione, e io avevo risposto "fare accompagnamenti in ospedale", perché era un periodo che mi sono concentrata

¹⁶² Disponibile al sito: <http://www.wumingfoundation.com/giap/?p=13832#more-13832>. (ultimo accesso: 13/02/2020).

¹⁶³ Intervista con un'operatrice del Centro Astalli Trento. Data dell'intervista: 26/10/2017.

particolarmente negli accompagnamenti in ospedale, per un bisogno, a volte eccessivo, delle utenti che seguivo e quindi mi sembrava di passare tutto il mio tempo in ospedale. Devo dire che quei momenti li ho utilizzati per creare legami di fiducia con le utenti, quindi utilizzavo quei momenti di frenesia quotidiana tra spostamenti in macchina e attese infinite nelle sale d'attesa degli ospedali per creare legami di fiducia con le utenti¹⁶⁴.

Nelle parole di questa operatrice si può percepire come l'attesa e la frenesia si intersechino con la vita quotidiana di utenti e di operatori. L'osservazione partecipata ha sottolineato come la creatività risieda nel sapere utilizzare in modo utile e produttivo quei momenti che di per sé non avrebbero valore. Questo utilizzo del tempo può apportare significativi miglioramenti alla relazione con i singoli utenti, come testimonia l'intervistata sopracitata. Consapevoli della necessità di (ri)negoziare e (ri)pensare i tempi di emergenza e d'urgenza caratterizzanti questi contesti, in alcune situazioni gli intervistati hanno dimostrato di riuscire a sfruttare a loro vantaggio ciò che Lorenzo Vinelli descrive come gli "inevitabili scarti interni che si verificavano nel funzionamento della macchina burocratica" (Vianelli, 2014: 11). Per una successiva analisi corretta delle competenze, dei luoghi di discussione di queste competenze e delle varie interpretazioni dei mandati istituzionali e contestuali, è essenziale avere in mente questa sfaccettatura temporale e il pregnante bipolarismo tra limbo giuridico-esistenziale e frenesia emergenziale quotidiana del lavoro all'interno dell'accoglienza.

5.1.2 Lo spazio dell'accoglienza

Per spazio dell'accoglienza si intende sia quello morfologico della Provincia, sia quello fisico - ad esempio gli uffici, il Cinformi e gli appartamenti - sia infine lo "spazio emozionale", che attraversa i luoghi del sistema di accoglienza in Trentino. *In primis*, il territorio del Trentino, come si è più volte analizzato nei capitoli precedenti, è caratterizzato da un'accoglienza integrata e diffusa su tutto il territorio della Provincia. Questa zona è caratterizzata da due centri urbani di medie dimensioni, Trento e Rovereto, e da tante piccole città e villaggi sparse tra le valli della zona: i richiedenti asilo vengono trasferiti sul territorio provinciale in piccoli gruppi secondo un'equa distribuzione, trovandosi in zone isolate e periferiche nelle vallate trentine.

Nella sua ricerca sulla dimensione abitativa dei richiedenti asilo in Trentino, Chiara Ioriatti riporta come la morfologia territoriale della Provincia non faciliti il già difficile periodo iniziale,

¹⁶⁴ Intervista con un'operatrice del Centro Astalli Trento. Data dell'intervista: 26/10/2017.

intensificando il senso di solitudine, di sconforto e di disorientamento dell'accolto (Ioriatti, 2017). Gli intervistati riportano come questi stessi sentimenti, dovuti dall'isolamento territoriale, caratterizzino anche l'esperienza lavorativa degli operatori di accoglienza, seppur in diversa maniera e altra intensità. L'operatore della Val di Fassa e di Fiemme rende a pieno l'idea di quanto detto finora:

All'inizio è stata molto dura. Non mi immaginavo che questo lavoro fosse così difficile e complesso [...]. Io qui sono l'unico operatore, non ho colleghi, quindi non è avvenuto un vero e proprio affiancamento. [...] Essendo valli molto isolate, io sono da solo e quindi non faccio *équipe* settimanali, scendo a Trento per una supervisione al mese con i colleghi della mia associazione. Io non ho mai conosciuto operatori di altre associazioni. [...] Nel mio lavoro non ci sono orari, non ci sono tempi fissi. Quando in una valle hai cinque donne che sono partorienti e non c'è l'ospedale a Cavalese e devono andare a Trento...io ho avuto grossi problemi i primi mesi, ora per fortuna sono nati tutti e sono più tranquillo, però i primi mesi.. un'ansia costante tutti i momenti del giorno e della notte... ansia insomma, diciamo preoccupazione, non stacchi mai. I primi mesi da solo è stata molto dura¹⁶⁵.

Questo operatore ha seguito ventidue utenti¹⁶⁶ in Accoglienza Straordinaria: cinque famiglie e cinque ragazzi singoli. L'isolamento territoriale ha provocato nell'operatore non solo senso di solitudine ma una costante ansia dovuta alle circostanze della situazione: cinque donne erano incinte ma non avendo nessuno degli utenti la patente, era lui incaricato ad accompagnare le donne all'ospedale di Trento, a circa un'ora e mezza dalle Valli in cui vivevano. Il territorio trentino non permette in alcuni casi la condivisione di prassi, responsabilità e azioni nel quotidiano, quindi ne consegue che alcuni operatori apprendono il lavoro con diverse velocità. Il sistema di accoglienza integrato e diffuso e la morfologia del territorio trentino portano alla marginalizzazione di alcuni operatori che, se non supportati dalla loro associazione d'appartenenza, faticano a rientrare in un circolo di condivisione, per via formale o informale, di prassi e *modus operandi*. Questa marginalizzazione territoriale è in grado di definire in maniera importante l'apprendimento e la creazione di un'idea di "operatore di accoglienza", la loro resistenza all'interno del sistema e, in generale, il benessere lavorativo e personale dell'operatore. In secondo luogo, la morfologia territoriale è causa e conseguenza della freneticità del lavoro quotidiano. Attraverso le fotografie scattate dagli operatori, questo aspetto viene colto in particolare attraverso immagini che ritraggono operatrici che, non avendo tempo di "fermarsi" nemmeno in pausa pranzo, sono costrette a comprare alimenti frettolosamente al supermercato (foto 9, nella pagina successiva).

¹⁶⁵ Intervista ad un operatore di Fondazione Comunità Solidale. Data dell'intervista: 27/10/2017.

¹⁶⁶ Il rapporto in accoglienza straordinaria in Trentino è venticinque utenti per un operatore.



Una seconda variabile spaziale che influenza l'agire dell'operatore di accoglienza è lo spazio fisico dei luoghi della macchina burocratica dell'accoglienza: uffici territoriali, uffici provinciali al Cinformi, strutture e appartamenti degli accolti. Lo spazio degli uffici (foto 5) dell'accoglienza risulta essere uno spazio asettico, da cui gli operatori rifuggono. Dal diario di campo della ricercatrice si evince una grande contraddizione interna rispetto a questi spazi. Gli operatori di accoglienza vengono categorizzati come "lavoratori sul campo", e, di conseguenza, negli spazi del Cinformi, non gli vengono assegnati un ufficio ed un computer individuale. In maniera opposta, gli assistenti sociali, operatori legali, psicologi e operatori legali passano la maggior parte del tempo all'interno del Cinformi e ognuno di loro ha un computer provinciale personale. Paradossalmente, però, gli operatori di accoglienza sono la figura professionale che deve produrre più burocrazia: dal patto di accoglienza alle dichiarazioni dei redditi, dai fogli per le richieste di medicinali - per le condizioni con le varie farmacie - alle firme per il *pocket money*, ogni giorno ogni operatore si ritrova a dover maneggiare una notevole quantità di moduli provinciali.

Oggi è stata una lotta a chi andava prima in ufficio al Cinformi. Al contrario degli assistenti sociali, degli operatori d'integrazione e degli operatori legali che negli uffici del Cinformi hanno un computer a testa, noi operatori di accoglienza abbiamo in media un computer ogni quattro operatori, ma poi ci viene richiesta tanta, tantissima (forse troppa) burocrazia. In

questo modo al Cinformi c'è sempre estrema confusione negli uffici degli operatori di accoglienza e pochissima *privacy*. Per fortuna noi operatori della Valsugana abbiamo un ufficio nostro a Pergine. Lì si crea quella situazione più privata, familiare e meno asettica, che aiuta la nascita e consolidazione di un rapporto di fiducia tra operatore e utente¹⁶⁷.

Quello degli uffici è vissuto per lo più dagli operatori di accoglienza intervistati come spazio in cui spendere il minor tempo possibile, inutile ai fini ultimi del mandato del lavoro. Spesso questo spazio è messo in contrapposizione con lo spazio più familiare e intimo degli appartamenti in cui vengono accolti gli utenti. Tenendo conto delle diverse tipologie di strutture (capitolo 4), gli operatori di seconda accoglienza - che si confrontano principalmente con appartamenti di medie o piccole dimensioni - hanno sottolineato come lo spazio dell'appartamento venga vissuto anche dal singolo operatore come luogo appartato, privato e "proprio" degli utenti. Questi luoghi, intrinsecamente privati ma al contempo "a scadenza", vengono invasi da controlli - sulla pulizia degli spazi, controlli notturni (foto 10, nella pagina successiva) e così via - da parte degli operatori verso gli utenti. Questi controlli non solo fanno ricordare agli utenti la loro precarietà giuridico-esistenziale e l'asimmetria di potere che intercorre tra loro e gli operatori, ma interferiscono con quello che dovrebbe essere un rapporto basato sulla fiducia e sulla reciprocità. Questi controlli verranno poi ripresi come esempi di frattura tra mandato istituzionale e mandato contestuale.

Un operatore di accoglienza di ATAS riporta la fatica nel dover richiedere ai quattro utenti adulti di un appartamento una costante pulizia. La volontà associativa gli richiedeva un costante controllo, con annessa decurtazione economica in caso di negligenze e se il livello di pulizia non fosse stato adeguato a uno *standard* che egli riteneva tuttavia eccessivo.

Un altro mandato personale è che io voglio in tutti i modi far sentire le persone il più possibile a casa. Io vorrei che loro si sentissero un po' a casa. Questo però 'cozza' con il mandato lavorativo, quello che mi viene chiesto 'cozza' con quello che sento io. Da una parte mi viene chiesto insistentemente di mantenere ordine e pulizia, perché questo è il mandato, perché se non c'è ordine e pulizia ci potrebbero essere controlli e potrebbe venir meno l'appartamento. Dall'altra parte io sento che da operatore è importante costruire un ambiente somigliante ad una casa, con la conseguente condizione mentale di sentirsi liberi, accolti e comodi in uno spazio. Ma a loro non viene data la possibilità di trattare quell'appartamento come casa loro, perché è casa nostra¹⁶⁸.

¹⁶⁷ Dal diario di campo della ricercatrice. Data: 06/03/2017.

¹⁶⁸ Intervista ad un operatore di accoglienza ATAS. Data dell'intervista: 13/11/2017.



Gli appartamenti vengono considerati dagli operatori come i luoghi più funzionali per la creazione di un rapporto di fiducia con gli utenti, in quanto spazi più ospitali, in cui i migranti possono in qualche modo riappropriarsi di una dimensione intima e personale. Il continuo controllo richiesto comporta non poche contraddizioni interne, portando a tensioni e stress lavorativo.

In un'analisi quanto più completa delle variabili che influenzano l'agire degli operatori di accoglienza non può mancare quello "spazio" trasversale che interagisce, si alimenta e a sua volta alimenta il sistema di accoglienza: quello emozionale e relazionale. Questo "spazio" è intrinseco a quelli fisici sopra analizzati e viene vissuto da tutti gli operatori intervistati, seppur con diverse modalità e intensità. Gli operatori "praticano" tutti gli spazi dell'accoglienza - dai più asettici uffici ai più informali appartamenti, dai frenetici accompagnamenti e trasferimenti in macchina alle più statiche sale d'attesa di ospedali, uffici comunicali e agenzie del lavoro, dalle più ludiche attività tra operatori e utenti ai più seri colloqui individuali - come spazi "ponte", di costruzione di legami fiduciosi con i richiedenti asilo. Un'atmosfera relazionale ed emotiva penetra tutti i luoghi lavorativi degli operatori di accoglienza, i quali, grazie e a causa di questo inevitabile trasporto emotivo, vivono il loro ruolo all'interno del progetto di accoglienza con più o meno intensità e consapevolezza.

5.2 La formazione fai-da-te

Imparare a essere un operatore è un processo. Ci sono dei momenti in cui credo di aver capito chi è l'operatore e che cosa deve fare, ma in realtà è una mera illusione. Nella quotidianità mi interfaccio con persone (altri operatori e figure professionali nel sistema di accoglienza) che hanno un'idea diversa rispetto a quella che ho io di operatore di accoglienza¹⁶⁹.

Nell'ambito dell'accoglienza di migranti, la formazione si presenta come preliminare e non accessoria per la connotazione di figure qualificate, capaci sia di prendere in carico il macro-sviluppo di processi giuridici e socio-politici non lineari, sia, nel micro, di lavorare nella quotidianità a stretto contatto con persone di vissuti e origini diversi. Per esprimere il concetto con le parole di Lorenzo Vianelli: “lavorare *nella e con la* complessità” (Vianelli, 2014: 12). Le conoscenze nell'ambito del circuito dell'accoglienza spaziano da aspetti più giuridici e procedurali, quali la stessa richiesta d'asilo o l'iscrizione ai servizi sul territorio, ad aspetti più sociologici, di interazione empatica e di comunicazione interculturale, fino ad arrivare ad aspetti più prettamente logistico-amministrativi, quali la (troppa) burocrazia o la consegna del *pocket money*. Come accennato nel capitolo precedente, all'interno del sistema di accoglienza si trovano soprattutto giovani tra i 25 e i 35 anni con titoli universitari. Gli operatori intervistati hanno in media 30 anni. Dato interessante risulta essere proprio quello generazionale: si tratta infatti della prima generazione italiana entrata più a stretto contatto con persone straniere, sia per aver vissuto in prima persona l'incremento della presenza straniera in Italia, sia per aver avuto maggiori opportunità di mobilità estera. Sono probabilmente questi fattori che hanno fatto sì che questa generazione si interessasse professionalmente a questo campo. A tale proposito, Paolo Zanetti Polzi parla di “predisposizione generazionale” che nasce sia dalle circostanze storiche, sia dalla “curiosità nell'approccio ad un fenomeno – quello immigratorio – che sta cambiando radicalmente il volto delle nostre città e del nostro Paese, costringendoci a confrontarci quotidianamente con culture “altre”” (Zanetti Polzi, 2005: 115). Un'altra motivazione rispetto all'impiego di persone giovani all'interno di questo settore viene sottolineata durante l'intervista a un operatore di accoglienza del Centro Astalli, che riporta i frenetici e stressanti ritmi lavorativi come impossibili da reggere da un “vero” operatore sociale, e che, proprio per queste caratteristiche, escluderebbero persone poco dinamiche o flessibili di orario, quali persone “più adulte” come padri o madri di famiglia con figli a carico.

Questo lavoro è molto facile arrivarci direttamente ora, sia per una questione di quante ore di lavoro servano sia per una questione che un vero operatore sociale con 15 anni di esperienza

¹⁶⁹ Intervista ad un operatore di accoglienza ATAS. Data dell'intervista: 13/11/2017.

alle spalle ha dei ritmi diversi e che impazzisce se entra da un giorno all'altro in un sistema come quello dell'accoglienza. Ma io credo di essere entrato esattamente nel momento giusto, perché avevo 27 anni, un anno di esperienza nel sociale, molto sociale, in una comunità e centro diurno per tossicodipendenti, più un servizio civile e però ancora la disponibilità e la flessibilità del precario, insomma, non è che fossi un indeterminato prima, e quindi avevo un po' gli strumenti per reggere ma non troppi da essere chiuso e bloccato [...] tutti quelli che hanno iniziato con me non lavorano più nell'accoglienza¹⁷⁰.

Nella tabella 5 si può osservare come solo quattro degli intervistati non abbiano un titolo universitario. La maggior parte degli intervistati possiede un titolo di studi in ambito umanistico, con poche eccezioni con percorsi di studi con indirizzi in materie economiche o artistiche. La maggior parte degli operatori risulta dunque essere culturalmente “attrezzata”, rispetto a un approccio multiculturale o, quantomeno, sociale rispetto alla professionalità intrapresa. L'interesse specifico verso le migrazioni, però, spesso nasce e si sviluppa durante la stessa esperienza lavorativa, e porta l'operatore a ridefinire i propri progetti futuri o a farne di nuovi: si riportano i casi di quattro intervistati, due dei quali hanno deciso di svolgere successivamente un corso di specializzazione sull'immigrazione all'Università Cà Foscari di Venezia, mentre un altro un Master in *Global Refugee Studies* a Copenhagen; infine un operatore originario del Trentino, inizialmente intenzionato a trovare lavoro all'estero a causa delle scarse possibilità professionali nella Provincia, il quale ha deciso poi di rimanere grazie all'assunzione come operatore di accoglienza.

Tab 5. Formazione triennale	Op. Acc.	Op. integrazion e	Op. legale	Ass. sociale	Psicologa	C3	Referenti
Scienze politiche e studi internazionali	9		2				2
Servizio sociale	2			2			
Scienze dell'educazione	3						
Sociologia	5	1					
Antropologia	2	2					
Giurisprudenza (indirizzo europeo e internazionale)	2		3			1 (3anni)	
Filosofia	4	1					
Economia	2						
Neuroscienze					1		

¹⁷⁰ Intervista ad un operatore di accoglienza del Centro Astalli. Data dell'intervista: 10/10/2017.

Tab 5. Formazione triennale	Op. Acc.	Op. integrazion e	Op. legale	Ass. sociale	Psicologa	C3	Referenti
Psicologia							1
DAMS	1						
Lingue	3	1					1
No laurea triennale	4						
TOTALE:	37	5	5	2	1	1	4

Parallelamente, in Trentino non è tuttavia raro osservare un inquadramento contrattuale a livello inferiore rispetto ai titoli di studio posseduti, o che non rispecchia esattamente quelle che sono in ultimo le mansioni lavorative. Si tratta tendenzialmente di contratti lavorativi generici e di breve o media durata, soprattutto per quel che riguarda cooperative o associazioni che si occupano di servizi trasversali nel terzo settore (anziani, migranti, disabilità, infanzia e altri ancora).

[...] Nessuno mi ha insegnato il lavoro. Io avevo sul contratto scritto “Mansioni organizzative e *problem-solving*”, quindi una cosa molto più vicina alla logistica che al lavoro sociale, però sono stato assunto mentre facevo l’educatore in una comunità di detenuti e avevo un profilo prettamente sociale, quindi un po’ lo sfasamento tipico...cioè hanno assunto un educatore per fare l’organizzatore, e quindi ho imparato per ‘prove ed errori’, capivo di aver sbagliato quando arrivava il ‘cazziatone’, e poi mi sono state utili le esperienze precedenti, sia da un punto di vista sociale, che se devo dire aver fatto politica, essere stato in un collettivo, mi ha aiutato a gestire una struttura di novanta persone. E però ecco ho imparato qualcosa da tutti e niente da nessuno¹⁷¹.

Il ruolo all’interno del sistema molte volte non corrisponde alla qualifica accademica ottenuta o, almeno, non risulta esserci un nesso automatico; un’eccezione è rappresentata dalle professionalità più strutturate e di più facile inquadramento, come assistenti sociali o psicologhe. Al contempo, si sottolinea nuovamente come nella maggior parte degli intervistati l’impegno professionale venga accompagnato spesso da una scelta profondamente etica e/o politica, in cui il profitto individuale rimane sullo sfondo, tanto più che l’attività professionale viene associata ad un forte impegno e una meticolosa dedizione, che si protrae anche dopo l’orario lavorativo.

Un ulteriore elemento di riflessione riguarda il rapporto degli operatori con l’associazione di cui fanno parte, come sottolineano le parole di un operatore di accoglienza del Centro Astalli:

¹⁷¹ Intervista ad un operatore di accoglienza. Data dell’intervista: 10/10/2017.

Mi sono reso conto che le associazioni con più anni di esperienza nel settore hanno delle sovrastrutture più forti che proteggono di più i dipendenti da quello che è il mondo istituzionale¹⁷².

La presenza più o meno ingombrante - se non “protettiva” - dell’associazione per il lavoro dell’operatore, rispetto al mandato associativo e professionale, a un *modus operandi*, a un’appartenenza più stretta rispetto a dei valori associativi, rende il lavoro e la figura professionale più o meno difficili da interpretare. Questa presenza può essere percepita positivamente, specialmente quando l’associazione può farsi interprete dei bisogni formativi degli operatori per le istituzioni provinciali; tuttavia risulta essere “scomoda e invadente”¹⁷³ quando il mandato associativo va a coincidere e sovrapporsi al solo mandato istituzionale. Questo aspetto sarà ripreso più approfonditamente nei paragrafi successivi.

I complessi, diversificati e, a volte, contraddittori ruoli, da svolgere spesso simultaneamente, rendono la stessa professionalità dell’operatore di accoglienza difficile da inquadrare. Di fatto, nella pratica di campo, è piuttosto verosimile incontrare figure professionali di scarsa conoscenza interdisciplinare in materia di migrazioni, come professionisti nelle pratiche etno-psicologiche che tuttavia ignorano le varie procedure legali dietro la domanda d’asilo. Queste carenze “trasversali” nella preparazione professionale comportano gravi disfunzioni strutturali delle organizzazioni dell’umanitario (Walkup, 1997). A differenza dell’assistente sociale o dell’operatore sociale, i quali si specializzano tendenzialmente in un’area specifica (donne vittime di violenze, minori, disagio psichico, disabilità fisiche, anziani, famiglie) l’operatore dell’accoglienza deve essere in grado di interfacciarsi con tutte questi aspetti contemporaneamente, trovandosi dinanzi un essere umano di origine straniera che potrebbe essere anziano, bambino, donna, adolescente, con disagio psichico o vittima di tortura o di tratta. L’accento sull’intersezionalità della tematica delle migrazioni con il genere, la razza, la classe e la sessualità, contraddistingue il lavoro dell’operatore di accoglienza nell’importanza di non confinare le varie categorie analitiche e tradire le soggettività multiple e aggregate dei migranti, riconoscendo le soggettività come non inscrivibili dentro categorie stagne. In primo luogo, l’operatore deve quindi essere perfettamente in grado di relazionarsi con tutte queste variabili, in modo da non cadere in stereotipizzazioni, aiutando al meglio il beneficiario. In secondo luogo, deve svolgere un ruolo di interlocutore anche all’interno della realtà locale nella

¹⁷² Intervista ad un operatore di accoglienza del Centro Astalli. Data dell’intervista: 10/10/2017.

¹⁷³ Intervista ad un operatore di accoglienza di ATAS. Data dell’intervista: 13/11/2017.

quale il beneficiario del progetto viene inserito, e con altre figure professionali nel progetto. Come figura “ponte”, l’operatore di accoglienza deve imparare a muoversi in diversi ambienti sociali: dalle comunità di vicinato agli uffici comunali, dalle sale d’ospedale alla Questura, senza mai sostituire però il soggetto beneficiario del progetto. Fin da subito, ogni operatore di accoglienza dovrebbe prendere consapevolezza del proprio ruolo ponte, *in-between* e del carattere fortemente asimmetrico e potenzialmente carico di violenza (cfr. Bourdieu, 2003; Beneduce, 2008; Pinelli, 2011; Vacchiano, 2005) della relazione che intrattiene con i migranti beneficiari del progetto, creando così i presupposti per un possibile significativo migliorante nelle pratiche quotidiane (Vianelli, 2014).

Durante le interviste, dopo una breve introduzione anagrafica del soggetto intervistato, si è cercato di prendere in considerazione il primo periodo lavorativo e formativo (i primi tre mesi), focalizzandosi sulle esperienze personali significative nella comprensione del proprio ruolo e delle mansioni da svolgere. Il disorientamento iniziale degli operatori di accoglienza ha segnato quasi la totalità dei soggetti intervistati. “Battesimo di fuoco”¹⁷⁴, “affiancamento caotico con continua sensazione di disorientamento e solitudine”¹⁷⁵, “inizio estremamente traumatico e forte”¹⁷⁶, “essere abbandonata a me stessa”¹⁷⁷: queste sono alcune delle espressioni utilizzate dalle operatrici e dagli operatori intervistati per descrivere i loro primi mesi di lavoro. I due estratti che seguono sottolineano come l’apprendimento iniziale avvenga spesso in maniera autonoma e auto-formativa: nel primo, l’operatrice parla dei suoi primi tre mesi lavorativi nel 2017, coincidenti anche con l’apertura della struttura per donne potenzialmente vittime di tratta per la quale era stata assunta; il secondo, invece, parla dei suoi primi tre mesi di lavoro nel 2015 all’interno di una struttura di prima accoglienza, dove l’ente del terzo settore era anch’esso alle prime armi all’interno del sistema di accoglienza.

Non ci è stata fatta nessuna formazione né prima dell’ingresso in struttura né successivamente. Avevo colleghe che venivano da tutt’altro ambito, nessuno era preparato per l’apertura. Non c’è stato dato nessun tipo di mansionario quindi ci siamo improvvisate e abbiamo iniziato semplicemente ad accogliere queste persone fornendo loro un servizio di accoglienza inteso come posto letto, organizzazione della casa, quindi della cucina, dei gruppi e dell’auto-funzionamento della struttura. Il carico organizzativo era abbastanza importante,

¹⁷⁴ Intervista ad un operatore di Fondazione Comunità Solidale. Data dell’intervista: 9/11/2017.

¹⁷⁵ Intervista ad un operatore ATAS. Data dell’intervista: 13/11/2017.

¹⁷⁶ Intervista ad un operatore del Centro Astalli. Data dell’intervista: 25/10/2017.

¹⁷⁷ Intervista ad un’operatrice di Fondazione Comunità Solidale. Data dell’intervista: 25/10/2017.

perché la struttura andava organizzata di default da zero. [...] E da lì siamo partite, è stato un apprendimento reciproco, noi abbiamo imparato in quei primi mesi a essere operatori di accoglienza, però degli operatori che non hanno ricevuto una formazione dall'organizzazione di provenienza, quindi ci siamo mossi in modo molto autonomo¹⁷⁸.

Le varie cose che ho appreso sono state quasi tutte apprese tramite auto-formazione poiché il primo ente per il quale ho lavorato in questo settore era anche esso alle prime esperienze nell'ambito dell'accoglienza quindi non c'era un operatore esperto oppure qualcuno da affiancare ma tramite il collegamento con il Cinformi ho imparato autonomamente le varie procedure e gli aspetti più o meno legali, oltre a quelli chiaramente relazionali, ma quelli sono un'altra sfera insomma, dal punto di vista amministrativo, quelli li ho imparati non all'interno dell'ente ma nel sistema dell'accoglienza¹⁷⁹.

In altri casi, il periodo iniziale dei soggetti intervistati è caratterizzato da un breve e caotico affiancamento ai colleghi della stessa *équipe* o, quando possibile, alla persona che si andrà a sostituire. Se teoricamente l'affiancamento risulta essere il metodo più funzionale e immediato per l'apprendimento delle mansioni quotidiane, nella pratica porta il nuovo assunto a imparare il “fare comportamentale” e il “fare burocratico” di un unico punto di riferimento, un singolo individuo. In questi casi la trasmissione delle pratiche avviene per la quasi totalità per via orale, tramite l'osservazione, con una consegna, in alcuni casi, di informazioni cartacee rispetto alle pratiche più istituzionali e disciplinari, quali distribuzione del *pocket money* e del contributo alimentare, casi di uscita dal progetto di accoglienza. Lo “sganciamento” dalla figura affiancata è spesso vissuto in maniera intensa e traumatica: per rendere al meglio l'idea, un operatore ATAS lo ha descritto come un sentirsi abbandonato “in mare aperto, senza punti di riferimento, cercando di prendere piccoli spunti dalle persone che si hanno attorno sul cosa si dovrebbe fare e sul come applicare le regole”¹⁸⁰. Dalle interviste si evince come il periodo di affiancamento sia quasi sempre percepito come insufficiente per le aspettative e le esigenze dei vari operatori.

A detta di Emiliana Mangone questa scarsa formazione del personale porta con sé due ordini di problemi: uno di carattere formale, in quanto viola la Direttiva europea sull'accoglienza¹⁸¹, che nell'articolo 18 comma 2 sottolinea come “le persone che lavorano nei centri di accoglienza debbano ricevere una formazione adeguata”; l'altro di carattere pratico e sostanziale, relativo al fatto che gli operatori non professionalizzati e non formati non sono poi in grado di “attivare

¹⁷⁸ Intervista referente struttura di Lavarone. Data dell'intervista: 10/11/2017.

¹⁷⁹ Intervista ad un operatore di prima accoglienza. Data dell'intervista: 12/12/2017.

¹⁸⁰ Intervista ad un operatore di accoglienza ATAS. Data dell'intervista: 13/11/2017.

¹⁸¹ Direttiva 2013/33/UE del Parlamento e del Consiglio Europeo del 26/06/2013

processi resilienti di ri-costruzione del tessuto identitario individuale e collettivo dei rifugiati e della stessa comunità di accoglienza” (Mangone, 2018:7). Il lavoro quotidiano sul campo connesso all’osservazione partecipante all’interno dei circuiti dell’accoglienza ha in effetti comprovato tali problemi, facendomi acquisire profonda consapevolezza rispetto alle mie lacune formative iniziali. Da un punto di vista del posizionamento professionale, queste lacune si palesano nell’incapacità di rappresentare se stessi all’interno delle *équipes* interdisciplinari di lavoro, aspetto che verrà analizzato successivamente. La necessità di una formazione più mirata e consapevole attraverso un approccio pragmatico dei vari intrecci di competenze necessarie porta a delle riflessioni più ampie, rispetto a quali *soft* e *hard skills* siano essenziali per questa figura. Nel prossimo paragrafo si prenderanno in analisi le competenze necessarie e i luoghi di discussione e di negoziazione delle stesse.

5.3 Le competenze: (de)costruire le mansioni

A volte l’operatore viene percepito come chi si deve occupare della risoluzione di un viaggio. Le persone che si avvicinano a te sono cariche di aspettative. [...] Però spesso mi trovo a dover deludere le persone. Essere così a stretto contatto con la delusione di un migrante è per me abbastanza complicato.¹⁸²

Nonostante il lavoro sociale con persone migranti sia un ambito di intervento che necessita di un quadro di riferimento chiaro delle competenze, che consenta di calibrare gli interventi sulle persone in maniera adeguata e organica, ad oggi questo quadro non è stato delineato. Nelle interviste è emersa in modo preponderante la necessità di definire un’identità professionale e un “mandato sociale” teso a superare il carattere emergenziale e assistenziale attraverso l’acquisizione di competenze interdisciplinari. Attraverso l’acquisizione di queste competenze e, quindi, professionalità, si intravede la rivendicazione nelle micro-pratiche quotidiane di una *social issue*, più macro e politica, che entra nelle attività giornaliere. Seppur il lavoro dell’operatore, non avendo spazi ben definiti, sia in continua costruzione e allargamento e necessiti di quotidiana creatività, si possono comunque ritrovare delle competenze trasversali utili nel complesso. In questo paragrafo, partendo dall’analisi delle varie mansioni quotidiane, ci si interrogherà sulle competenze che un operatore di accoglienza dovrebbe acquisire o sviluppare.

¹⁸² Intervista ad un operatore di accoglienza di ATAS. Data dell’intervista: 13/11/2017.

Il “mansionario” di un operatore di accoglienza risulta essere molto complesso e difficile da elencare. In questo il Manuale SPRAR può sicuramente rappresentare un rilevante punto di partenza, anche se, come precedente accennato, si riferisce solo a una piccola percentuale degli accolti in Trentino. Di fatto, le differenze di pratiche e di mansioni tra operatori di accoglienza CAS e SPRAR sono enormi, come si evince dalle parole di questo operatore di alloggi in accoglienza straordinaria:

Io sono arrivato e ho vissuto fin da subito uno scollamento tra SPRAR e Accoglienza Straordinaria, non avendo però mai esposto personalmente le motivazioni né sul piano personale né su quello pratico del motivo per cui ci fossero. Ho visto in nocce quelli che erano i difetti di comunicazione e di relazione tra le due aree, ma soprattutto tra le persone che compongono le due aree, per cui anche con impostazioni personali e lavorative diverse. Vedo che ci sono delle profonde differenze, ma sono profonde differenze anche a livello storico, considerato che lo SPRAR nasce nel 2006¹⁸³, che ci porta avanti un certo tipo di pratiche e un certo numero di persone accolte e che non si è mai dovuto relazionare con numeri più grandi fondamentalmente, cioè i 150 accolti dell'emergenza Nord Africa sono i 150 accolti di oggi dello SPRAR, cioè non c'è stato un cambiamento da quel punto di vista. E soprattutto (in accoglienza straordinaria) ci sono dei fattori di stress dell'utente che nello SPRAR non ci sono, penso banalmente a quello che può essere il livello base del sostentamento, per cui la gestione economica dei soldi e delle modalità di erogazione dei sussidi che sono profondamente diversi e che causano delle problematiche¹⁸⁴.

[...] cioè (nello SPRAR in Trentino) c'è un livello comunque di buona qualità...però manca l'ha detto Grigion¹⁸⁵, manca “l'operatore di strada”, quello che quando c'è il casino si mette lì e si barcamena. Mentre in accoglienza straordinaria la creatività viene stimolata e alimentata dal casino¹⁸⁶.

Seppur con differenze notevoli, la figura dell'operatore di accoglienza in tutti e due i progetti è dettata da scadenze burocratiche e aspetti più gestionali e organizzativi della struttura (vitto e alloggio, definizione di eventuali turni d'ufficio, distribuzione del *pocket money* e delle tessere alimentari e altre attività) e richieste di controllo dai progetti di accoglienza. Le questioni più burocratiche e “materiali” - quali l'erogazione del *pocket money* e dei vari abbonamenti dei trasporti sul territorio, i controlli delle strutture e quello notturni, la preparazione degli appartamenti, e così via - occupano una gran parte del quotidiano degli operatori. La complessità delle pratiche burocratiche previste dalla normativa italiana sull'accoglienza è dettata da lunghissimi tempi

¹⁸³ Anno in cui il Trentino aderisce alla rete SPRAR.

¹⁸⁴ Intervista ad un operatore di accoglienza del Centro Astalli. Data dell'intervista: 25/10/2017.

¹⁸⁵ Nicola Grigion è dal 2015 il responsabile nella zona del Triveneto per l'assistenza, il monitoraggio e la valutazione dei servizi di accoglienza SPRAR per il Servizio Centrale SPRAR/SIPROIMI.

¹⁸⁶ Intervista ad un operatore di accoglienza del Centro Astalli. Data dell'intervista: 10/10/2017.

d'attesa, da scadenze continue e da costanti rinnovi (frequenti rimbaldi tra uffici pubblici come le Asl, i Centri EDA, le scuole pubbliche, gli Uffici immigrazione delle Prefetture, delle Questure e dei Comuni, e i Centri per l'impiego provinciali). Durante la sua esperienza sul campo come operatrice, la ricercatrice ha sperimentato e acquisito in prima persona le conoscenze sulle procedure burocratico-amministrative effettive, le quali spesso divergono dalle normative legali di riferimento. Dalle interviste si evince come gli operatori provino sentimenti ambivalenti rispetto a questa mansione del loro lavoro. Da un lato, sono consapevoli di come queste pratiche tolgano del tempo a questioni più relazionali e sociali, che gioverebbero alla dimensione fiduciaria necessaria nell'interazione con l'utente, e che aiuterebbero nel progetto a lungo periodo d'inserimento del migrante all'interno della comunità ospitante. La sterilità di queste pratiche amministrative e burocratiche e il conseguente disancoraggio sociale e psicologico rischiano di rendere il lavoro sociale con le persone migranti altamente tecnico e burocratico.

La parte burocratica è molto complicata, la trovo una mera perdita di tempo: la burocrazia toglie tempo alla relazione¹⁸⁷.

Dall'altro lato, si riscontra tuttavia una consapevolezza rispetto all'importanza di conoscere queste pratiche, per poi superarle. La conoscenza profonda delle pratiche burocratiche e dei continui aggiornamenti della normativa vigente aiuta a formare un primo quadro completo, per poi sperimentare tattiche e possibilità creative tra tutti quei tecnicismi e cavilli burocratici.

La burocrazia in alcuni casi però è salvifica e potrebbe essere il trampolino per una relazione. Un esempio potrebbe essere le telefonate e le scritture di *report* per o da parte dei medici perché magari quella persona sta andando in tribunale e quelle carte potrebbero servigli per il ricorso. Il tempo in scrivania è tempo che dà più solidità a quello che sarà poi il rapporto. Forse grazie al mio intervento burocratico si otterrà qualcosa o almeno si potrà provare a giocare più carte possibili¹⁸⁸.

In questo estratto si può notare come l'operatore sia consapevole della necessità di conoscere tutti i tasselli e gli ingranaggi burocratici del sistema di accoglienza, proprio per poterli superare, aggirare o utilizzare a favore dell'utente. L'operatore di accoglienza è costretto a lavorare all'interno dei confini imposti dalle politiche di accoglienza. È proprio grazie alla profonda conoscenza di questi ostacoli legislativi e burocratici che riesce a elaborare delle tattiche, a trovare degli argini d'azione, che portino risultati nonostante i limiti. In questo senso l'operatore di

¹⁸⁷ Intervista ad un operatore di accoglienza ATAS. Data dell'intervista: 13/11/2017.

¹⁸⁸ Intervista ad un operatore di accoglienza ATAS. Data dell'intervista: 10/11/2017.

accoglienza viene definito anche “operatore di frontiera”, dove la frontiera rappresenta metaforicamente non solo quella fisica, ma anche quella burocratica, legislativa, sociale e relazionale. Il muoversi dentro le frontiere tramite tattiche di “sovversione” e “resistenza” verrà trattato più approfonditamente nell’ultimo paragrafo di questo capitolo. Dal diario di campo della ricercatrice si riporta un esempio di come, conoscendo le regole e cercando delle strade creative alla risoluzione di problemi, si possano anche dare risposte che il sistema di accoglienza non prevede. In questo caso si tratta di emergenze odontoiatriche:

Oggi sono riuscita a trovare una soluzione per lo stallo odontoiatrico che c’era nel sistema di accoglienza. Non è stato facile. Venendo più volte rimbalzata tra vari piani e uffici del Cinformi, e chiedendo il permesso agli altri operatori e alla mia associazione, ho cercato di capire come funzionavano i soldi che ogni mese sono destinati a singolo migrante per spese varie ed eventuali, chiamati i “bisogni giornalieri dei migranti” (circa 1 euro e mezzo al giorno). Soldi irrisori se usati singolarmente, ma se messi insieme per fare una grande spesa, come quelle odontoiatriche, possono essere cifre cospicue. Grazie a questa riorganizzazione della gestione dei soldi, ovviamente non regolamentata o prevista all’interno di Cinformi, siamo riusciti a fare una dentiera nuova per Mamadou¹⁸⁹. Mamadou adesso sembra un’altra persona e si sente più sicuro di sé. Ha 45 anni ma prima ne dimostrava molti di più. Ora a turno, ogni mese, quei soldi li dedicheremo per risolvere i problemi odontoiatrici di tutti gli ospiti negli appartamenti Astalli dando precedenza alle emergenze come può essere stata quella di Mamadou. Vedere il suo sorriso è stata una delle mie più grandi soddisfazioni lavorative¹⁹⁰.

Analizzando le pagine del diario di campo e le interviste, si può intuire come questa riflessività rispetto alle strade amministrative corrette che ti permettono comunque di arrivare alla grammatica ideale del proprio lavoro, parta principalmente all’interno della cornice di associazioni che hanno tessuto, con il tempo, delle competenze e delle *mission* rispetto ai vari progetti di accoglienza, andando poi a costruire una professionalità. Infatti, oltre agli aspetti più burocratici, alcune associazioni perseguono degli obiettivi di inclusione e integrazione più ampi. Tra le pratiche quotidiane degli operatori di accoglienza si ritrovano infatti tutta una serie di attività rivolte verso una dimensione più relazionale e sociale nel rapporto con l’utente e con la comunità. Durante il periodo di accoglienza, l’operatore affianca e accompagna il richiedente asilo per risolvere le questioni della quotidianità, diventando quindi un “ponte” per il migrante verso la comunità locale, verso la conoscenza del territorio e i suoi servizi, verso le altre professionalità del servizio di accoglienza. Diventa una figura professionale *in between*, il tramite dell’utente verso la risoluzione

¹⁸⁹ Il nome è stato inventato per rispetto della *privacy*.

¹⁹⁰ Field notes della ricercatrice. Data: 16/04/2019.

dei suoi problemi più vari. L'operatore di accoglienza costituisce, quindi, da un lato un punto di riferimento e una rete di sostegno per il migrante, e dall'altro una sorta di "ammortizzatore sociale", che contribuisce a rendere più fluido e meno conflittuale l'inserimento dei beneficiari del progetto di accoglienza nel tessuto economico e sociale del territorio (Polzi-Zanetti, 2005:112).

La bellezza e la difficoltà di questo lavoro è che si sensibilizza nel quotidiano, perché si entra in contatto con il Trentino. Il nostro è un lavoro di sensibilizzazione notevole, perché tutti i giorni hai a che fare con la comunità, nelle sue forme più variabili: il vicinato, l'azienda sanitaria, l'agenzia del lavoro ecc.¹⁹¹

Nei "sempre troppo pochi"¹⁹² frangenti dedicati alla relazione con l'utente, l'operatore si trova a dover far incontrare/scontrare il migrante con la realtà italiana: la raccolta differenziata, il costo delle bollette, le regole di cortesia - come il ritardo accettabile o l'abbigliamento adeguato a un colloquio di lavoro - la ricerca di una lavoro, e altre situazioni. L'enfasi sull'accompagnamento socio-educativo, ossia l'insieme di pratiche quotidiane che dovrebbero aiutare le persone, nel tempo, ad appropriarsi degli spazi della società ricevente e a favorirne l'identificazione (Boccagni, 2017), è la dimensione che seppur considerata la più rilevante dagli stessi operatori, viene spesso lasciata ai ritagli di tempo o a momenti extra-lavorativi. Queste attività permettono di superare la visione dell'operatore quale burocrate o mero prestatore di soccorso, per favorire la logica di un operatore quale "nodo" che "riesce a dare nuovo impulso alla resilienza degli individui e della comunità, nonché al rinnovamento del capitale sociale" (Mangone, 2018:9). È interessante notare, inoltre, una tensione tra il desiderio di una legittimazione istituzionale della professionalità del servizio reso - sulla base delle responsabilità intrinseche al lavoro stesso, dell'impegno strutturato e quotidiano e della volontà di contratti più solidi e formali - e la costante attenzione al piano umano e relazionale, e quindi al desiderio di dedicare più tempo all'aspetto più informale e destrutturato del lavoro. Questa tensione favorisce un dialogo tra i due macro-aspetti che compongono questa nuova professione, ma una vera e propria sintesi e un'armonia tra le due parti stentano ancora a essere raggiunte, a causa della iper-burocratizzazione della figura, che risulta essere il maggior problema riscontrato dagli intervistati.

¹⁹¹ Intervista ad un operatore di accoglienza ATAS. Data dell'intervista: 10/10/2017.

¹⁹² Intervista ad un operatore di accoglienza Fondazione Comunità Solidale. Data dell'intervista: 9/11/2017.

5.3.1 Quali competenze?

L'operatore di accoglienza deve occuparsi del concetto di "costruzione di casa", che vuol dire tante cose, sia intesa come luogo fisico, quattro mura, ma vuol dire anche spazio mentale¹⁹³.

Integrazione significa imparare a litigare bene. Ecco, quindi, l'operatore d'accoglienza deve essere un coltivatore di conflitti sani¹⁹⁴.

Partendo dalle attività sopra elencate e da questi due spunti di riflessione rispetto alla *mission* degli operatori di accoglienza, in questo paragrafo si cerca di riorganizzare le mansioni sopracitate in termini di competenze professionali e personali. Partendo dalle competenze professionali, durante le interviste si è chiesto agli operatori quali fossero secondo loro delle formazioni utili e trasversali per lavorare all'interno del sistema di accoglienza. Come si è precedentemente analizzato, ad oggi non esiste un percorso di studi univoco per la professione dell'operatore di accoglienza, né, tantomeno, una professionalità riconosciuta. Le interviste, indagando i percorsi biografici, formativi e professionali, sono poi andate a toccare quelle che sono le competenze e le formazioni necessarie per questo tipo di lavoro. Si è chiesto agli operatori di indicare i fabbisogni e le esigenze formative, segnalando eventuali lacune nelle competenze. Alla domanda "Se potessi proporre una formazione trasversale a tutti gli operatori di accoglienza quale sarebbe?" hanno risposto:

Sicuramente servirebbe più accompagnamento iniziale e sarebbe necessario avere una formazione un po' più specifica, anche sulle prassi quotidiane all'inizio, soprattutto se ci sono figure che non hanno proprio un'esperienza pregressa di, anche banalmente, colloqui, cioè come strutturare un colloquio, cose proprio pratiche ad esempio metodologie che tu puoi utilizzare durante il colloquio per dire, una mini infarinatura di pratiche nel lavoro sociale [...], e poi, più in generale se uno vuole crescere, comunque avere un accompagnamento continuo, una formazione continua, e in particolare in questo caso, secondo me, sarebbe molto interessante capire quali siano delle esperienze di successo in altri paesi o in altre regioni, in altri posti¹⁹⁵.

Una formazione utile prima dell'assunzione, come quadro generale per chi non ha mai lavorato nel sociale, può essere capire come funziona questo lavoro, questo tipo di lavoro, non è così scontata, anzi. Quindi capire che cos'è e come funziona l'*équipe*, cosa si discute all'interno dell'*équipe*, com'è strutturata... per quanto possibile anche capire i vari ruoli degli operatori, non so, se c'è stata una divisione di compiti, quello assolutamente¹⁹⁶.

¹⁹³ Intervista ad un operatore di accoglienza ATAS. Data dell'intervista: 13/11/2017.

¹⁹⁴ Intervista ad un operatore di accoglienza del Centro Astalli. Data dell'intervista: 25/10/2017.

¹⁹⁵ Intervista ad un'operatrice di accoglienza della Cooperativa Arcobaleno. Data dell'intervista: 9/10/2017.

¹⁹⁶ Intervista ad un'operatrice di accoglienza del Centro Astalli. Data dell'intervista: 10/10/2017.

Servirebbe una formazione nell'ambito del lavoro sociale, quindi non tanto dedicato alle caratteristiche della Residenza Fersina ma al lavoro sociale in generale¹⁹⁷.

In primo luogo, una delle formazioni di indispensabile importanza risulta essere quella relativa alle competenze necessarie all'interno di un lavoro sociale e in una dimensione d'aiuto. I tanti operatori con *background* accademici diversi dal Servizio Sociale hanno sottolineato come una formazione rispetto al lavorare con situazioni traumatiche e un approfondimento sul lavoro sociale con persone di origini straniere potrebbero essere delle esigenze formative più stringenti e immediate. La creazione di una reputazione professionale (Emler, 1994) degli operatori di accoglienza, e di riflesso dell'ente gestore, diventa in questo senso un processo essenziale dello stesso percorso di inclusione socio-culturale dell'utente: proponendosi come tramite nella relazione tra il richiedente asilo e i servizi sul territorio - ma anche le regole sia giuridiche che sociali a loro sconosciute -, gli operatori si presentano come garanti, punti di riferimento, figure rassicuranti e canalizzatori di lamentele per una serie di attori esterni all'accoglienza (il vicinato, Azienda sanitaria, Centro per l'impiego, medico di base, Prefettura, ufficio postale o banca). A questo proposito può tornare utile la definizione di Crozier e Friedberg di *relè*:

Rappresentanti del segmento di ambiente cui si rivolge l'intera organizzazione[...]. Vengono scelti per informare l'organizzazione della situazione che caratterizza i loro segmenti rispettivi e delle conseguenze che derivano da essa [...] rappresentanti dell'organizzazione e dei suoi interessi presso i loro segmenti di ambiente. [...] Costituiscono al contempo degli emissari dell'ambiente, presso l'organizzazione e gli agenti di quest'ultima presso l'ambiente, il che ne determina ambivalenza. Il loro ruolo è però cruciale, poiché se è vero che dipendono dall'organizzazione, è altrettanto vero che ne diventano, in quanto collocati sui presidi strategici, di frontiera, dei "riduttori di incertezza" indispensabili (Crozier, Friedberg, 1990: 113-114).

Partendo da una relazione d'aiuto, quindi, l'operatore riesce a fluidificare, supportare e facilitare, in un primo momento, l'inserimento del richiedente asilo all'interno del territorio ospitante, creando quello che Fabio Folgheraiter (2000) o Pierpaolo Donati (2011) hanno definito benessere pubblico/generalizzato. È tuttavia importante ricordare che "scopo ultimo dell'operatore di accoglienza è scomparire come figura professionale all'interno della vita delle e dei migranti"¹⁹⁸. In questa dimensione di aiuto sociale si possono rivedere tracce di quei due mandati, di aiuto e di controllo, che verranno poi trattati e de-costruiti nel paragrafo successivo.

¹⁹⁷ Intervista ad un operatore di prima accoglienza di Kaleidoscopio. Data dell'intervista: 12/10/2017.

¹⁹⁸ Intervista ad un operatore di accoglienza ATAS. Data dell'intervista: 13/11/2017.

In secondo luogo, molti hanno fatto riferimento alle condizioni, usanze e abitudini dei paesi di provenienza come formazione necessaria per i lavoratori dell'accoglienza. L'operatore in questo senso deve fare da tramite, da ponte, tra la realtà del presente nel territorio e le aspettative dell'utente. In questo senso, possiamo utilizzare le parole di Tiziana Tarsia, la quale sottolinea:

I *social workers* si trovano a dover sostenere un conflitto di partenza, quello di ruolo, a cui non sempre sentono di essere stati formati o preparati adeguatamente e che, in molti casi, non viene esplicitato e formalizzato come dato iniziale della domanda di aiuto nemmeno nella presa in carico dell'utente/beneficiario: la relazione di aiuto che si costruisce nel qui ed ora dell'incontro, nel caso dei migranti, è anche frutto di narrazioni individuali e collettive che la precedono. Quale rappresentazione portano con sé il migrante e l'operatore? Quali pregiudizi e stereotipi reciproci? Quale idea di accoglienza e integrazione? Quale idea di aiuto, cura e supporto? Quali concetti di individuo e collettività? Sono tutte categorie di lettura della realtà che non possono essere date per scontate (Tarsia, 2018a: 76).

Diventando la lente socio-culturale per le e i richiedenti asilo, l'operatore deve non solo prendere consapevolezza dei propri pregiudizi e *forma mentis*, ma deve inoltre esercitare uno sforzo cognitivo, cercando di comprendere e interpretare le aspettative socio-lavorative dell'utente. Trova riscontro quello che Giddens chiama "doppio processo ermeneutico" (Giddens 1979: 110): il professionista dovrà bilanciare da un lato le conoscenze del migrante e considerare i suoi punti di partenza come legittimi e "veri", dall'altro il contesto culturale locale e le sue concrete possibilità di intervento. Per arrivare a questa consapevolezza, però, serve una personale messa in discussione del proprio ruolo professionale e delle conoscenze effettive, scevre da stereotipi dei paesi d'origine.

Per ultimo, gli intervistati hanno riferito essere una formazione necessaria l'aggiornamento costante rispetto alla legislazione in materia d'immigrazione in Italia, e a un esame più dettagliato del fenomeno della tratta. Più volte è stato menzionato che questo tipo di competenze non dovrebbe essere lasciato all'approfondimento dei singoli individui, ma sistematizzato all'interno del sistema. La creazione di un *know-how* specifico è necessaria per permettere all'operatore di accoglienza di (auto)legittimarsi, di accettarsi come dipendente pagato.

Oltre agli aspetti più formativi e accademici, si è poi passati a un ragionamento sulle competenze più personali e soggettive della figura dell'operatore di accoglienza. A questo proposito le dimensioni che sono risultate più rilevanti sulle quali intervenire sono la flessibilità, la capacità di fronteggiare situazioni impreviste, l'accompagnamento socio-operativo di persone con vulnerabilità

permanenti o temporanee, la predisposizione all'ascolto e al lavoro in ambienti multiculturali. La notevole propensione all'elasticità, come già accennato, è sia causa che effetto dell'elevato numero di *under 30* all'interno di queste professionalità: ventidue dei cinquantacinque intervistati ha infatti meno di trent'anni (quasi il 40%). Queste propensioni personali sono molto difficili da quantificare o individuare durante un colloquio lavorativo: molti operatori del Centro Astalli parlano di "intuizione associativa" per la quale sono state correttamente individuate durante i colloqui d'assunzione, qualità personali come la sensibilità, la capacità di ascolto e la curiosità. Queste abilità e competenze vengono considerate indispensabili per il servizio stesso e l'erogazione di una "accoglienza" di buona qualità. Altri intervistati hanno affidato all'esperienza sul campo la capacità di codificare i bisogni degli utenti e le modalità di relazione. Rifacendosi alla propria esperienza personale, alcuni operatori sottolineano come queste propensioni si apprendano solo una volta entrati "a piè pari nel sistema"¹⁹⁹ e come l'immersione quotidiana in ambienti multiculturali aiuti non solo ad affinare alcune tecniche di ascolto, come sensibilità e curiosità, ma anche a crearsi un'idea non banale e grossolana sul fenomeno migratorio, cercando di capirne e apprezzarne la complessità.

La riflessione sulle competenze degli operatori di accoglienza mostra la doppia faccia di quelle pratiche quotidiane che, con maggiore o minore consapevolezza, gli operatori portano avanti tutti i giorni tra compassione e repressione (Fassin, 2005), tra cura e controllo (Pizza e Johannessen, 2009). L'ambivalenza tra pratiche di controllo e di disciplinamento da un lato, e l'assistenzialismo e la dimensione della cura dall'altro, sono da considerare non come *aut aut* ma come *et et* di un lavoro che si posiziona, come analizzato da Agier, nel triangolo *care, cure and control* (Agier, 2005:50).

Il personale posizionamento degli operatori all'interno di questo triangolo attraverso scelte, ruoli e valori, influenza notevolmente le micro-pratiche quotidiane e talora persino i percorsi dei soggetti beneficiari del progetto di accoglienza. La compartecipazione volontaria o involontaria alle pratiche di controllo è possibile tramite il costante "stato di eccezione", "stato di emergenza" che caratterizza l'apparato di accoglienza italiano, all'interno del quale gli attori agiscono arbitrariamente secondo il loro "buon senso". L'attuazione delle leggi dello Stato (Capitolo 3) entra in tensione con l'applicazione e l'interpretazione di regolamenti interni: l'osservazione partecipata ha svelato come la dimensione inventiva, arbitraria e interpretativa sia preponderante in ogni pratica

¹⁹⁹ Intervista ad un operatore di accoglienza del Centro Astalli Trento. Data dell'intervista: 10/10/2017.

quotidiana. Ciò significa che talora gli operatori di accoglienza vanno ‘al di là’ dell’interpretazione soggettiva della norma, fino a rasentare soluzioni arbitrarie o talmente inventive da rovesciarne lo stesso senso. L’operatore di accoglienza in questo senso si trasforma in *street-level bureaucrats*, in quanto svolge la delicata funzione di elargire servizi beni e/o sanzioni, in una costante frontiera tra bisogni degli utenti “dal basso” e pressioni istituzionali “dall’alto” (Leonardi, 2018). Questa tensione tra bisogni e conflitto tra mandati verrà approfondita nel prossimo paragrafo sul mandato istituzionale e il mandato contestuale.

Trova qui riscontro quanto sottolineato da Barbara Sorgoni riportando le parole di un responsabile di un progetto di accoglienza: “questo è un campo dove l’operatore stesso costruisce le prassi, non le ha già” (Sorgoni, 2011:24). Partendo dalla riflessione di Altin e Sanò, secondo le quali le differenze fra i contesti discendono proprio dal significato diverso che si attribuisce alla parola “accoglienza” e, quindi, anche agli obiettivi e alle funzioni che dovrebbe prevedere, si può intuire come il posizionamento degli operatori all’interno del *continuum care and control* porta un’interpretazione diversa delle competenze quotidiane necessarie e del mandato stesso della professione. Facendosi tramite per capire come risolvere determinati problemi, l’operatore di accoglienza diventa la principale lente socio-culturale attraverso cui il richiedente asilo percepisce la nuova realtà: l’iniziativa rimane però elastica e volontaristica del singolo operatore rispetto al “come” e “se” risolvere determinati problemi dell’utente, e al “come” e “se” adempiere alle regole istituzionali. L’esercizio dell’inevitabile asimmetria di potere che caratterizza la relazione tra operatore di accoglienza e richiedente asilo sta proprio nell’aver la possibilità di dare priorità ad alcuni problemi rispetto ad altri, di decidere come interpretare le norme e di decidere quanto tempo, forza e spazio dedicare a ogni singolo utente.

5.3.2 Quali luoghi per la discussione/formazione di competenze?

Le comunità di pratiche analizzate vengono (ri)discusse e (ri)negoziate in varie modalità, tempi e spazi, formali e non. Si riscontra qui una grande differenza tra le volontà associative rispetto al creare o no momenti di riflessione formali, come per esempio le supervisioni o i gruppi di discussione. In un quotidiano così frenetico e frammentato, è di fatto importante “imporre” delle supervisioni, calandole dall’alto, in cui l’operatore si senta legittimato a fermarsi dalla schizofrenia del presente per riflettere e ragionare sulla *mission* e sul servizio offerto. La mancanza di questa legittimazione porterebbe alla sopraffazione dell’incombenza delle piccole emergenze quotidiane

sui necessari ragionamenti professionali e personali. È anche grazie a questi luoghi che è nata la volontà di dar professionalità a questa figura nel panorama sociale. Allo stato attuale, su scala provinciale non esistono tavoli operativi di lavoro congiunti, composti da professionisti di campo, addetti alle *policies* e al diretto *management* del sistema dell'accoglienza, e professionisti accademici, di analisi e discussione delle mansioni e attività dell'operatore di accoglienza. Di seguito si analizzeranno i luoghi di scissione e negoziazione delle *good practices* e di gestione delle contraddizioni, sia formali, *équipe* e supervisore, che informali, corridoi, pause pranzo e trasporti sul territorio.

5.3.2.1 Luoghi formali

L'operatore di accoglienza è una figura ancora molto sfuocata e stiamo cercando di metterla a fuoco il più possibile, trovando dei punti in comune. E mi chiedo quanto le altre associazioni lo stiano facendo e mi chiedo quanta comunicazione ci sia all'interno rispetto alla ricerca portata avanti da alcune associazioni, perché non possiamo costruire l'operatore ideal-tipo ATAS che poi va a collidere con un'immagine ideal-tipica d'operatore Astalli o Kaleidoscopio. Vedo che c'è poca comunicazione rispetto a chi dovrebbe essere l'operatore di accoglienza²⁰⁰.

Un'insegnante di italiano una volta mi ha detto "io sono distante, non so cosa voi facciate, e sono al primo piano". Fisicamente molto vicini essendo noi al quinto piano. Ma abbiamo bisogno di più incontri in cui ci si guarda in faccia e ci si riconosce. Siamo trottole impazzite, pianeti molto distanti, pur lavorando con le stesse persone²⁰¹.

Gli operatori di accoglienza si lamentano della mancanza di momenti formali trasversali, che possano unire operatori di varie associazioni in una discussione congiunta verso la costruzione di una professionalità. I momenti formali più citati durante le interviste sono stati quello dell'*équipe* e quello della supervisione: il primo è diviso in aree di lavoro - quella degli operatori di accoglienza, del gruppo legale, degli assistenti sociali e così via-, in strutture o aree territoriali - Valsugana, Rotaliana e le altre zone -, mentre il secondo si svolge all'interno di una o più associazioni. Se l'*équipe* è una pratica ormai consolidata e trasversale a tutte le associazioni in Trentino, la supervisione rimane a discrezione della singola associazione.

²⁰⁰ Intervista ad un operatore di accoglienza ATAS. Data dell'intervista: 13/11/2017.

²⁰¹ Intervista ad un operatore di accoglienza ATAS: Data dell'intervista: 13/11/2017.

Le équipes

Tutte le associazioni prevedono una *équipe* tra gli operatori di accoglienza di struttura o territoriale, a cadenza settimanale e dirette dal referente territoriale o di struttura, con lo scopo di uniformare le modalità di accoglienza e garantire l'attivazione dei servizi di livello provinciale su tutto il territorio. In Trentino, la mancanza di una metodologia di lavoro condivisa, anche tra operatori della stessa associazione, nonché una forte confusione nella definizione dei ruoli, delle responsabilità e delle competenze degli operatori, si rilevano in una scarsa strutturazione delle riunioni d'*équipe*. La pianificazione del lavoro di una *équipe* e le strategie adottate dipendono molto dalla discrezionalità del referente territoriale che la presiede o, in molti casi, dai singoli operatori. La necessaria flessibilità delle pratiche presenti nel progetto a volte può risultare con estreme divergenze tra le varie strutture. I referenti, quindi, hanno il potere di decidere l'ordine del giorno dell'incontro, e si possono dividere in due macro-categorie: chi decide di utilizzare quello spazio in maniera più gestionale, con un resoconto diretto tra i vari operatori degli impegni della settimana e sull'organizzazione in caso di impegni trasversali ai vari operatori (come per esempio i controlli notturni o lo sportello di ufficio territoriale); chi invece utilizza l'*équipe* come spazio emozionale, dove gli operatori parlano di casi specifici o fatiche arretrate, creando così un confronto e delle grammatiche d'azione più o meno concordate e omogenee. Nel primo caso si nota come gli operatori siano “pancia a terra”²⁰² sulle piccole emergenze del quotidiano, e la discussione in senso autocritico o emozionale, per migliorare il proprio operato, sia considerata quasi un lusso inutile, se non controproducente. Il tema centrale risulta essere il bisogno materiale dell'utente e le (im)possibilità per soddisfarlo. Centrali per capire questo tipo di utilizzo dell'*équipe* sono le parole di un operatore: “Abbiamo avuto poco coraggio nel costruire un *team* solido, ci siamo guardati poco”²⁰³. Dalle interviste si intuisce come in questi casi l'*équipe* venga quasi percepita come una perdita di tempo, uno spazio asettico, fatto di un ordine del giorno con punti che si ripetono e di organizzazioni settimanali d'ufficio. Il rischio è quello di cadere nella trappola di un tecnicismo-burocratico piuttosto che di “stile riflessivo”, il quale si può descrivere come l'”essere disponibili a interrogare le proprie pratiche e le proprie visioni sulle situazioni” (Fargion, 2013:37).

Nel secondo caso, invece, l'*équipe* risulta essere essenziale per il benessere psicofisico e mentale degli operatori. L'*équipe* diventa uno spazio dove si costruisce e si consolida la fiducia necessaria nei lavori sociali. Si nota come le fatiche e le tensioni vengano piano piano smorzate e mai

²⁰² Intervista ad un operatore legale del Centro Astalli Trento. Data dell'intervista: 8/11/2017.

²⁰³ Intervista ad un operatore di accoglienza Kaleidoscopio. Data dell'intervista: 24/10/2017

minimizzate o banalizzate. Queste riunioni diventano quindi sede in cui le contraddittorietà, i conflitti - sia con i beneficiari, che con le comunità o con altri *stakeholders* - e le preoccupazioni sono elaborati coralmemente dai singoli membri, concedendo a loro poi di riportare la posizione condivisa all'associazione di riferimento, sviluppando un *modus operandi* che, se considerato ottimale, viene proposto alle altre *équipes* dell'associazione.

Le differenze che ci sono in *équipe* ci portano spesso a chiederci cosa stiamo facendo, come stiamo lavorando, ci aggiorniamo sui casi e su di noi²⁰⁴.

La riunione di *équipe* è quindi considerata dagli operatori uno spazio formalizzato di lavoro che permette sia la ricerca di soluzioni pragmatiche, sia di fronteggiarsi, cercando di non cadere in quel sentimento di iper-responsabilizzazione verso la vita degli utenti seguiti o di isolamento e solitudine nell'ambito lavorativo.

La solitudine in un lavoro sociale è un sentimento sbagliato da provare, il lavoro in *équipe* è importantissimo²⁰⁵.

La ricerca di soluzioni corali e rivolte verso la formalizzazione di una professionalità sembra il criterio che guida questo tipo di *équipe*, in cui la diversità di vedute e di formazione è vista come la chiave interpretativa per soluzioni pragmatiche. La relazione conflittuale all'interno dell'*équipe* è il punto di partenza necessario alla funzionalità del gruppo stesso: “a voler dissimulare ad ogni costo i conflitti, si finisce per bloccare qualunque soluzione, compresa quella della negoziazione, e per esasperare l'opposizione fra le diverse parti” (Freund, 1995:178).

La supervisione

La supervisione è un particolare tipo di aiuto e sostegno professionale, ma anche personale ed emotivo, che si sviluppa all'interno di una relazione professionalmente ben definita nelle modalità e negli obiettivi, tra una persona esperta (supervisore), generalmente esterna e non coinvolta all'interno dell'associazione, e il Coordinatore dell'associazione o le associazioni che la richiedono. Mauro Ferrari e Claudia Rosso (2010) chiama questi spazi “luoghi di approdo”: momenti in cui il gruppo si confronta e riflette sui vissuti ansiogeni per trasformarli poi in occasioni di crescita e apprendimento. Risulta quindi essere una pratica esclusiva di alcune delle associazioni presenti nel

²⁰⁴ Intervista ad un operatore di accoglienza ATAS. Data dell'intervista: 13/11/2017.

²⁰⁵ Intervista ad un operatore di accoglienza Centro Astalli. Data dell'intervista: 10/10/2017.

tessuto trentino, e in particolare delle associazioni con più anni di esperienza sul campo, come il Centro Astalli e ATAS. A differenza dell'*équipe*, la supervisione non è auto-guidata, ma condotta da un esperto. Nasce come momento dedicato agli operatori di accoglienza e mira sia al benessere psicofisico delle persone e alla riduzione dei fattori stressanti, sia, in ambito professionale, a creare discussione sulla qualità delle relazioni di aiuto: per questi motivi è considerata una necessità sia etica che deontologica. Le tematiche affrontate nelle supervisioni possono, quindi, essere delle più varie: riflessioni rispetto ai propri stati d'animo, al proprio ruolo, discussione di casi specifici, tematiche trasversali, come l'uscita dal progetto dei beneficiari seguiti, le vulnerabilità e la tratta, e altre ancora. La supervisione agevola quindi un percorso di riflessione professionale attraverso il confronto, la condivisione e lo scontro tra colleghi. Dalle interviste degli operatori, la supervisione viene considerata come spazio formalizzato e legittimato rispetto al fermarsi dal vortice degli impegni quotidiani, di sostegno e di risonanza funzionale al frenetico lavoro. Questo spazio di sostegno e di ascolto viene considerato una *conditio sine qua non* per svolgere le proprie funzioni in maniera produttiva. Gli operatori interpretano quello spazio come opportunità per “costruire noi un'immagine (dell'operatore di accoglienza) che poi verrà trasmessa e ridiscussa più estesamente”²⁰⁶. In questo spazio, l'apprendimento individuale può spesso trasformarsi in apprendimento collettivo e organizzativo, grazie allo scambio diretto e mediato tra i membri dell'organizzazione.

5.3.2.2 Luoghi informali

La condivisione di pratiche e i ragionamenti che ci stanno dietro dovrebbero venire in luoghi formali, questa è l'evidenza. Nel senso che se viene in luoghi formali, sono riconosciute e sono condivise con tutti. Molto spesso purtroppo soprattutto in questo lavoro avvengono in luoghi informali, questo secondo me è un aspetto che si porta dietro un progetto che nasce come emergenziale, cioè più sistemico se vuoi. Cioè ti consegna quella precarietà e te la porti dietro e quindi è meglio parlare in macchina di quello che hai fatto piuttosto che in un contesto dove sei ascoltato e dove devi metterti ancora più in gioco, come può essere un contesto di *équipe* o di supervisione, dove invece è meglio far buon viso a cattivo gioco, perché consegnare della precarietà in un contesto già precario magari invece è ancora peggio²⁰⁷.

Le possibilità di incontri informali e la sussistenza di una rete informale risultano essere un aspetto cruciale per la circolazione di idee. Questa possibilità risulta, però, anch'essa circoscritta a quelle associazioni che permettono momenti di scambio formale tra gli operatori, creando in quelle

²⁰⁶ Intervista ad un operatore di accoglienza ATAS. Data dell'intervista: 13/11/2017.

²⁰⁷ Intervista ad un operatore di accoglienza del Centro Astalli. Data dell'intervista: 10/10/2017.

occasioni momenti per conoscersi e riconoscersi. La costruzione di una dimensione di fiducia risulta costruita in un circolo virtuoso tra luoghi informali e luoghi di discussione formali, dove nei primi viene gradualmente alimentata e consolidata, e nei secondi viene utilizzata e messa in pratica, come per esempio nelle *équipes* e nelle supervisioni. Tutte e due le dimensioni, sia quella dei momenti formali che quelli informali, risultano complementari e non in contrasto verso una discussione e una negoziazione di quella che è la figura dell'operatore di accoglienza. La discussione e negoziazione di pratiche in luoghi informali è quindi parte integrante di quello che poi è il processo di formalizzazione di un'identità professionale lavorativa. Le pause pranzo, i corridoi del Cinformi e gli spostamenti in macchina sul territorio corrispondono ai momenti di più elevata discussione, negoziazione e consolidazione di pratiche tutt'ora in via di definizione. In questi momenti la discussione apparentemente "leggera", di casi specifici o di situazioni difficili, permette la circolazione e negoziazione di regole pratiche - come comportarsi con violazioni dei doveri del patto di accoglienza da parte degli utenti e durante i controlli notturni -, mansioni professionali - la distribuzione del *pocket money*, l'utilizzo dei bisogni giornalieri dei migranti - e vissuti personali difficoltosi - sia con gli utenti che con gli altri colleghi -, facendo così nascere delle comunità di pratiche nelle varie realtà del terzo settore e istituzionali che permettono questo scambio in diversi contesti lavorativi.

5.4 Mandato istituzionale e mandato contestuale

La difficoltà della professione sta nel rappresentare due interessi diversi e non sempre compatibili: quelli del sistema e quelli dell'utenza. Questa dualità di interessi porta a un'ambivalenza del loro ruolo che può essere ricollegata alla necessità di dover rispondere contemporaneamente a due mandati: uno proveniente dall'istituzione, l'altro socio-contestuale che parte dalle esigenze dell'utenza. Questa nuova figura professionale si trova a dover fare i conti con un mandato ambiguo, poiché da un lato viene chiesto loro di aiutare i beneficiari dei progetti di accoglienza, dall'altra, di applicare le leggi e di collaborare al loro controllo (Tarsia, 2018a). Gli operatori si trovano costantemente al crocevia tra diversi compiti e richieste (Gui, 2009), di aiuto e di controllo, e alla ricerca di soluzioni che tengano conto di esigenze su più fronti. L'osservazione delle pratiche "dall'interno" permette una comprensione delle logiche d'azione che spingono gli operatori quotidianamente a posizionarsi "contro", seppur "dentro", il sistema.

Questo conflitto tra mandati, vissuto come costante posizionamento *in-between*, in una zona di frontiera tra persone, volontà e sentimenti contrastanti, risulta essersi inacerbito negli ultimi anni e soprattutto dopo il “decreto Salvini”. La declinazione dell’immigrazione in Italia come problema di sicurezza pubblica aiuta a incasellare il *frame* di questo tipo di funzioni del mandato istituzionale. L’elemento che emerge più distintamente nelle interviste risulta essere la percezione della scorrettezza di alcune funzioni attribuite dal mandato istituzionale ricoperto. Queste funzioni sanzionatorie di controllo, contenimento e sorveglianza appaiono diverse, se non opposte, a quelle congrue a un lavoro sociale volto all’aiuto dei beneficiari del servizio. In numerose interviste termini come “controllore”, “poliziotto”, “sorveglianti”, sono stati associati alle funzioni talvolta ambigue e contraddittorie che gli operatori devono svolgere. Come sottolinea Giacomo Panizza, riportando una voce rappresentativa del terzo settore:

Tra i vari servizi messi in campo i CIE, così come concepiti dalla legge Bossi-Fini, non dovrebbero anzi rientrare tra quelli assunti dal lavoro sociale in quanto tale, e per questo dovrebbero venire rifiutati dalle organizzazioni del terzo settore, poiché sono interventi che richiedono lo svolgimento di un’attività di sicurezza pubblica e non di sicurezza sociale (Panizza, 2016: 140).

Gli operatori di accoglienza si trovano spesso nella posizione di svolgere ruoli di sicurezza pubblica per quanto riguarda i controlli degli spostamenti sul territorio dei migranti, il registro delle presenze, il monitoraggio delle loro varie attività e così via. Questi ruoli caratterizzano il mandato istituzionale nel sistema di accoglienza, ma si ritrovano spesso in contrasto con le funzioni solite dei lavori sociali, finalizzati per l’appunto ad un controllo sociale, o con i principi etici degli stessi operatori. Il controllo sociale, a differenza di quello pubblico, prevede invece una risoluzione di problemi sociali e non di ordine pubblico, come può essere una convivenza più o meno forzata in uno stesso luogo di persone proveniente da culture e paesi diversi. In questo modo si riformulerebbe il problema: il tema non è tanto la differenza, inevitabile di per sé, ma il significato che le si associa. Oltre al caso già citato in merito ai controlli sulla pulizia negli appartamenti, sono molteplici gli esempi riportati dagli operatori che illustrano un mandato securitario, di assoggettamento e di controllo.

Il mandato socio-contestuale fa riferimento a quella dimensione più individuale e soggettiva del rapporto tra operatori e beneficiari del progetto di accoglienza. Si riferisce alla volontà dell’operatore di poter aiutare il migrante nel suo inserimento all’interno del territorio di accoglienza. Gli operatori ricollegano questo tipo di mandato a quella dimensione fiduciaria che

contraddistingue le relazioni d'aiuto. La fiducia gioca un ruolo fondamentale e vitale nel rapporto che si instaura tra l'operatore di accoglienza e l'utente. Gli aspetti qualitativi e soggettivi prevalgono su quelli misurabili e quantitativi, e l'"avere fiducia" diventa il "primo passo" verso un qualsiasi tipo di percorso di integrazione strutturato e progettato insieme tra le due persone. La fiducia entra in gioco specialmente in professionalità così poco strutturate, come può essere il soggetto di studio della ricerca, in quanto non potendosi basare sulle aspettative di ruolo, spesso vaghe, eterogenee e frammentate, è necessario negoziare obiettivi e risultati auspicabili sulla discrezionalità degli operatori coinvolti. A contrario di quello che afferma Carole Smith che sostiene che "sebbene la fiducia interpersonale diretta tra gli attori sia vitale per il lavoro sociale è evidente che attualmente prevale la confidenza nell'efficienza impersonale del sistema dei servizi", (Smith, 2002) nell'operatore di accoglienza si può affermare il contrario: a causa dell'inefficienza, frammentazione e poca strutturazione del sistema, in questo lavoro sociale la fiducia interpersonale diretta tra gli attori (operatori di accoglienza, migranti, comunità autoctone, servizi sul territorio) prevale e risulta indispensabile. È una coscienza riflessiva che scaturisce da una conoscenza profonda dei meccanismi e degli ingranaggi burocratici e che fa scaturire una volontà che va oltre le esigenze e la struttura del sistema, un'interpretazione più ampia e più profonda del mandato ultimo della professione. Emiliana Mangone descrive il ruolo fondamentale degli operatori come "accompagnatori di processi di cambiamento" (Mangone, 2018). In questo senso si riportano di seguito le parole di un operatore di accoglienza che si definisce come una "guida turistica di vita", consapevole tanto dell'importanza quanto del limitato potere che ha nella sua figura professionale.

Io sono una "guida turistica di vita", cioè noi raccontiamo a delle persone che non conoscono bene il territorio che cosa c'è a loro disposizione, non decidendo per loro ma facendo loro vedere le opportunità che potrebbero cogliere²⁰⁸.

L'incongruenza tra le funzioni di controllo e il mandato socio-contestuale induce gli operatori ad attivare micro-pratiche di (s)confinamento in favore dei propri utenti. Questo comporta un coinvolgimento totale fatto di piccole vittorie e conferme, ma anche frustrazioni e delusioni. La consapevolezza delle due funzioni porta gli operatori a sviluppare delle micro-forme di resistenza, di resilienza e di lotta nelle attività quotidiane. Questa realtà fatta di tensioni, pratiche di sovversione e resistenza al sistema è portata avanti da una mobilitazione, sia individuale che

²⁰⁸ Intervista ad un operatore di accoglienza di ATAS. Data dell'intervista: 13/11/2017.

collettiva²⁰⁹, dagli operatori con le e i migranti. In questo regime di visibile disomogeneità, le tensioni tra politiche di contenimento e pratiche soggettive di resistenza ed esercizi di libertà all'interno del sistema marcano la capacità di *agency* degli operatori. In questo senso, non è concepibile o immaginabile un operatore "neutrale" (Mangone, 2018): l'operatore di accoglienza si posiziona tra comunità di accoglienza da un lato e migranti dall'altro, cercando di accompagnare la comunità verso una consapevole e responsabile transizione verso una pacifica convivenza e i migranti in un percorso di *empowerment* e di autonomia sul territorio, attraverso processi di inserimento partecipato e attivo. Il lavoro sociale con le persone straniere ha un peso politico intrinseco, perché attraverso il suo operato riconosce e prova ad "aggiustare" alcune disuguaglianze sociali e alcune storture del sistema di accoglienza. La richiesta formale di neutralità viene percepita come difficile e fonte di frustrazione.

Il mandato personale, etico-morale, me lo sto ancora chiedendo. Tutti i giorni mi sveglio chiedendomi "chi sono?"²¹⁰.

La propensione verso uno o l'altro mandato dipende da una serie di fattori di difficile quantificazione: il *background* professionale e culturale del singolo operatore di accoglienza, la cultura organizzativa dell'associazione d'appartenenza e il clima politico del momento. In questa cornice, assume particolare significato la propensione dell'operatore a lavorare sui propri pregiudizi. Goffman sottolinea come gli stessi operatori sociali abbiano un peso per quanto riguarda la costruzione di "carriere morali" e la riproduzione di stigmi sociali delle persone che hanno in carico (Goffman, 2001). Partendo dalla consapevolezza del proprio *habitus* professionale, è fondamentale che gli operatori di accoglienza abbiano tempo e modo di rielaborare i propri pregiudizi, spesso inconsapevoli, per poi riuscire a limitarne i condizionamenti attraverso parole utilizzate o azioni automatiche riprodotte. Ancora una volta, l'operatore di accoglienza diventa una professione *in-between*, di frontiera tra pregiudizi dei migranti verso il Paese di accoglienza e, viceversa, della società verso i nuovi arrivati. Per combattere questi preconcetti, l'operatore deve conoscerli, analizzarli e prenderne profondamente consapevolezza. Giorgio Dal Fiume pone il problema dell'incontro tra culture diverse in questi termini:

Se l'intercultura non esiste come prodotto, essa può esistere come processo che cerca di intervenire sui pregiudizi e - indirettamente e per via "culturale"- sui rapporti di forza, onde

²⁰⁹ Ad esempio la già citata Rete degli Operatori e delle Operatrici di Accoglienza Resistenti (Roar), nata in Trentino nel 2017.

²¹⁰ Intervista ad un operatore di accoglienza ATAS. Data dell'intervista: 13/11/2017.

salvaguardare i due aspetti delle relazioni interculturali: l'incontro e la differenza. Se questi due fattori non esistono, non esiste relazione interculturale, ma solo lo svolgersi di dinamiche che potremmo definire di assimilazione o di integrazione, a secondo del punto di vista che abbiamo. L'educazione interculturale dovrebbe favorire un incontro ove la differenza non venga sacrificata sull'altare dell'assimilazione". L'operatore funge quindi da facilitatore di situazioni, di incontri, di conoscenza e, in generale, un "facilitatore di vita"²¹¹.

L'operatore di accoglienza come "facilitatore di vita" deve imparare a "mettersi nei panni di" senza effettivamente farlo, evitando una sostituzione della sua figura con il richiedente asilo da lui seguito.

L'operatore alla fine è molto simile alla persona che si accoglie. Le fragilità che sentiamo, il viaggio introspettivo che dobbiamo condurre, la capacità di affrontare degli ostacoli...sono cose che deve fare tutti i giorni il richiedente asilo. È interessante quanto ci si assomigli in realtà²¹².

Vivendo situazioni in continuo cambiamento, l'operatore di accoglienza si percepisce come promotore di consapevolezza, conoscenza e confronto. In molte interviste risulta evidente la consapevolezza della necessità di strategie di medio-lungo termine, difficili tuttavia da strutturare, a causa del quotidiano stato di emergenza del sistema di accoglienza. La sfida per gli operatori sta quindi nelle micro-iniziativa quotidiane, in ambito di inclusione sanitaria, educativa e sociale degli utenti, che risultano creativamente sovversive verso il sistema,. Alle soluzioni veloci e pratiche di un problema, l'operatore critico e consapevole preferisce dare attenzione alla complessità della realtà, cercando soluzioni fantasiose e, il più delle volte, auto-assegnandosi mansioni che vanno oltre il suo (presunto) mansionario vero e proprio. Queste piccole lotte e resilienze proattive quotidiane fanno parte di un più ampio processo di *sense-making*, ossia di attribuzione di senso alle esperienze e alla realtà degli operatori all'interno di un sistema che non riconoscono come legittimo. Il fine ultimo di questo *sense-making* porta l'operatore a definire il proprio mandato lavorativo come una eliminazione della sua figura:

Scopo ultimo dell'operatore di accoglienza è scomparire dalla vita delle persone. Quello è l'obiettivo finale nella vita di un progetto²¹³.

²¹¹ Intervista ad un operatrice di accoglienza del Centro Astalli. Data dell'intervista: 10/10/2017.

²¹² Intervista ad un operatore di accoglienza ATAS. Data dell'intervista: 13/11/2017.

²¹³ Intervista ad un operatore di accoglienza ATAS. Data dell'intervista: 13/11/2017.

“Scompare” è da intendere come un percorso verso l’autonomia dell’utente e della comunità di accoglienza verso l’apprendimento dell’”imparare a litigare bene”²¹⁴. “Scompare” è da intendere come un processo graduale, alla cui conclusione deve rimanere solo quella dimensione fiduciaria e relazionale seminata verso il contesto di appartenenza - e in alcuni casi verso il medesimo operatore di accoglienza - descritta precedentemente. “Scompare” poiché ad un certo punto l’operatore di accoglienza non deve più “servire” al richiedente asilo e in tal modo il professionista potrà dedicarsi all’accompagnamento graduale di un’altra persona. Per “scompare”, però, ad oggi sono indispensabili quei margini d’azione dell’operatore di accoglienza nelle pratiche quotidiane.

5.5 I margini d’azione

Ci sono dei minimi comuni denominatori, ma ancora c’è tanto spazio all’improvvisazione²¹⁵.

Alla luce di quanto detto finora, si possono intuire la potenza e la portata, tanto creative quanto distruttive, della figura dell’operatore di accoglienza. La maggiore o minore esperienza delle associazioni che operano in questo campo, il potere decisionale inserito nel trinomio “*care-cure-control*”, e la scelta individuale all’interno del posizionamento tra mandati, determinano una maggiore ampiezza dei “margini d’azione” dell’operatore. La presa di consapevolezza del proprio ruolo all’interno del sistema, come è stato analizzato, può essere indotta da molti fattori, che vanno dalla storia o indole personale dell’operatore, alla *mission* associativa, fino all’atmosfera politica. In questo paragrafo conclusivo non si ripeteranno le strade percorribili per una presa di coscienza del ruolo - fatto, come si è visto, di forte asimmetria di potere e carico di potenziale violenza simbolica - ma ci si soffermerà dapprima su come questa consapevolezza porti gli operatori a sentirsi meno “imprigionati” all’interno del sistema e delle loro funzioni securitarie, e in seguito su come sia fondamentale per gli operatori adottare delle *street-level practices* meno asimmetriche nei confronti dei loro utenti, riuscendo così a mettere in discussione il macro-sistema d’asilo nelle loro micro-pratiche quotidiane. Sebbene abbiano a disposizione un “pacchetto di pratiche” prestabilite - ordini e divieti, richiami e controlli, documenti e firme - gli operatori di accoglienza riescono a

²¹⁴ Parole utilizzate da un operatore per descrivere che cosa voleva dire per lui la parola “integrazione”. Data dell’intervista: 25/10/2017.

²¹⁵ Intervista ad un operatore di accoglienza ATAS. Data dell’intervista: 13/11/2017.

trasformare il loro tempo “d’eccezione” in un rischio quotidiano: “il campo orienta le pratiche, ma non le determina”²¹⁶ (Bigo, 2011:238).

La discontinuità, eterogeneità e frammentazione che caratterizzano la quotidianità all’interno del sistema di accoglienza portano a una frattura tra diritto e prassi, causando dei salti e delle distanze tra *law in book* e *law in action* (Fabini, Tabar e Vianello, 2019). In questo quadro, in cui lo scollamento tra politiche praticate e politiche dichiarate risulta, a volte, eccessivo, la discrezionalità assume un’arma a doppio-taglio, fondamentale però per l’operatore di accoglienza. Nei capitoli precedenti si è analizzato quali siano i fattori che producono questa discrezionalità, sia quelli macro (la gestione emergenziale, frammentata e securitaria del sistema di accoglienza) sia meso (l’eterogeneità delle associazioni che si occupano di accoglienza e il minimo scambio di conoscenze tra esse) che micro (la formazione varia dei vari operatori di accoglienza, la *mission* poco chiara della figura professionale e la disomogeneità di prassi). È qui che emerge il ruolo delle *street-level practices*, poiché gli operatori di accoglienza hanno ampia discrezionalità nelle micro-pratiche quotidiane: nel facilitare o meno i richiedenti asilo a un servizio, nell’aiutarli a compilare un modulo, nel decidere di sanzionarli per un inadempimento alle regole del progetto. Si può pensare agli operatori di accoglienza come i lipskiani *street-level bureaucrats*:

Figure cruciali poiché addette a gestire quel momento-chiave in cui le norme sono convertite in decisioni concrete per fornire risposte specifiche ai singoli casi: qui è il punto di incontro tra una dimensione macro relativa ai grandi mutamenti che interessano il welfare, alle decisioni politiche, alle indicazioni normative e organizzative, e una dimensione micro delle scelte afferenti alla dimensione individuale (Saruis, 2015: 102).

Gli operatori *in-between* tra istituzioni, utenti e servizi sul territorio, si trasformano in traduttori delle leggi e delle regole, decidendone la forma che devono assumere (Ferrazza, 2008). L’operatore *street-level* si trova sospeso tra una rigida applicazione della normativa, rispondente al mandato istituzionale, e un’attenzione più specifica e individuale alle esigenze dell’utenza, più aderente al mandato socio-contestuale. Prima di esporre i tre diversi casi come esempi di margini d’azione carichi di possibili circoli virtuosi, o viziosi, è opportuno specificare cosa si intenda per discrezionalità professionale da parte degli operatori di accoglienza, intesi come *street-level bureaucrats*. Nello specifico si fa riferimento alle tre principali definizioni del concetto di discrezionalità proposte da Tatiana Saruis: *in primis* quella discrezionalità prevista dalla stessa

²¹⁶ “The field gives orientation to these practices, but is not determining them”. Traduzione dell’autrice.

normativa, che implica l'adattamento più consono ai casi particolari tra le possibili opzioni previste, da intendersi come responsabilità decisionale; in secondo luogo, quella che per colmare incoerenze, vuoti o imprecisioni della norma, porta a un'interpretazione e ad una costruzione della stessa; infine la discrezionalità come violazione della normativa. Come si vedrà, i tre tipi di discrezionalità si intrecciano, mescolano e confondono nelle decisioni prese nella quotidianità dall'operatore di accoglienza.

Attraverso i suoi studi sulle pratiche dei giornalisti nel rispetto o meno della loro deontologia professionale, Cyril Lemieux individua tre “grammatiche d'azione”, intese come “insiemi di regole pratiche” che i professionisti si sentono interiormente obbligati a rispettare diversamente a seconda delle situazioni (Lemieux, 2009:193-194). La prima è definita “grammatica pubblica” o “logica di distanziamento”, messa in atto nelle situazioni pubbliche e formali. Questa grammatica rispecchia l'aspettativa del sistema, risultando di conseguenza molto importante da rispettare. Riportandola al caso studio, si può fare un riferimento attuale a quelle interazioni formali che l'operatore di accoglienza intrattiene con l'amministrazione del Cinformi o della Provincia; con gli addetti comunali o dei servizi sul territorio. Questa grammatica consente all'operatore un distanziamento, che gli permette di evitare di mostrarsi eccessivamente critico.

La seconda, chiamata “grammatica naturale” o “logica di intesa reciproca”, è quella prediletta dagli operatori nell'interazione con l'utente in contesti di reciprocità e di coinvolgimento, come si vedrà in seguito dagli esempi riportati. Questa logica d'azione permette le micro-pratiche di resistenza quotidiana e resilienza proattiva. È una grammatica intrinseca al lavoro stesso dell'operatore che gli permette di essere fedele al suo mandato socio-contestuale e, al contempo, di stabilire quel rapporto di reciprocità con il beneficiario del progetto.

Il terzo tipo viene chiamato da Lemieux la “grammatica della realizzazione”, o “logica di realismo”, applicato in contesti dove è necessario una dimostrazione di realismo rispetto a cosa sia o non sia possibile fare, sulle informazioni da fornire e sulla fattibilità sulla realizzazione di un compito o ruolo a loro assegnato. Questa grammatica viene messa in atto specialmente con l'ente del terzo settore d'appartenenza, soprattutto da operatori e operatrici, che si rispecchiano negli ideali e nella *mission* associativa.

Le tre grammatiche d'azione fanno parte di un più ampio processo di professionalizzazione della figura dell'operatore di accoglienza. La consapevolezza dell'una o dell'altra grammatica è intrinsecamente legata alla discrezionalità, al livello di conoscenza del sistema e alla stessa volontà di sovvertirlo. In questo senso, l'operatore di accoglienza “consapevole” sa adoperare tacitamente le

“grammatiche d’azione” appropriate a ogni situazione, pur mantenendo la sua posizione più o meno radicale e sovversiva nel sistema. Al contrario, un operatore incolpevole non saprà destreggiarsi nelle varie situazioni, o gestire il suo grado di discrezionalità e libertà e, come sottolinea questo estratto d’intervista, non saprà cosa fare:

Ma cosa deve fare l’operatore di accoglienza? Io vengo spesso richiamato all’ordine²¹⁷.

Riprendendo queste tre categorie, si può quindi osservare come gli operatori di accoglienza “consapevoli” abbiano sviluppato delle loro “grammatiche d’azione” quotidiane, con delle logiche d’azione spesso sovversive e resistenti al sistema nonostante ci rimangano dentro. Pur essendo il loro lavoro destrutturato e altamente discrezionale, essi hanno una pluralità di regole e attitudini differenti da conciliare, spesso in una confezione di grammatiche incompatibili tra di loro. Gli esempi analizzati di seguito riguardano le decurtazioni per assenze scolastiche, le uscite dal progetto e le diverse pratiche associative, in particolare, il progetto “Connessioni” e la sartoria sociale del Centro Astalli.

Ora si analizzeranno tre casi specifici, in cui questa discrezionale interpretazione della realtà lavorativa può portare a “grammatiche d’azione” estremamente diverse e non conformi al mandato istituzionale. Come si potrà notare successivamente, gli operatori di accoglienza non solo possono agire tramite la loro discrezionalità nelle singole decisioni da prendere nei confronti delle e dei richiedenti asilo, ma anche in relazione al loro ruolo di *policy-maker*, di soggetti in grado di aggirare, (re)interpretare e implementare le politiche sociali in questo settore (Tarsia, 2018a), e nella funzione politica che ricoprono. La struttura del sistema di accoglienza, nei suoi schemi operativi e servizi offerti, ha un ingente impatto sul margine d’azione degli operatori di accoglienza; tuttavia le grammatiche d’azione possono, con modalità, procedure e intenzionalità diverse, essere gestite con autonomia, e fatica, durante una parvenza di *routine* quotidiana. Proprio in questo spazio, nella funzione che ricoprono nella relazione con l’utente, gli operatori possono decidere come e se bilanciare il potere di cui sono investiti dal loro mandato istituzionale, o se adoperare una postura più relazionale e paritaria, attraverso “grammatiche d’azione” pregnanti ma implicite. Inoltre, l’*imprinting* dell’ente gestore ha un ruolo non minoritario rispetto al posizionamento dell’operatore all’interno del suo margine d’azione. Come viene sottolineato in quest’intervista:

²¹⁷ Intervista ad un operatore di accoglienza ATAS. Data dell’intervista: 13/11/2017.

Mi sono reso conto che le associazioni con più anni di esperienza nel settore hanno delle sovrastrutture più forti che proteggono di più i dipendenti da quello che è il mondo istituzionale²¹⁸.

Nella quotidianità di chi, lavorando in questo settore ormai da anni, si interroga sugli obiettivi del proprio essere operatore o interpella la *mission* dell'associazione di cui fanno parte, sono ricorrenti domande come: “Quanto devo insistere se l'utente che seguo non vuole andare a lezioni di italiano?”; “In quali casi è eticamente motivato decurtarlo del *pocket money*?”; o ancora “Se una cosa mi sembra giusta per il loro futuro, è giusto perseverare o meglio lasciare loro l'autonomia nella scelta?”.

Il primo caso presentato è quello delle assenze scolastiche. La normativa, e di conseguenza il mandato istituzionale, prevede una sanzione economica pari alla quota giornaliera del *pocket money* di 2,5 euro, qualora l'assenza non sia giustificata per motivi di salute o lavorativi. Le classi sono tenute principalmente nelle strutture del Cinformi e divise in tre livelli: alfabetizzazione, primo e secondo livello. Se gli operatori di accoglienza dovessero applicare alla lettera la normativa, il numero di sanzioni giornaliere sarebbe molto elevato. Sono numerosi infatti i casi di assenze in cui, seppur prevedendo una sanzione economica, di fatto, gli operatori decidono arbitrariamente di non applicarla. Più che un ruolo sanzionatorio, in questo caso l'operatore di accoglienza di riferimento decide di attribuirsi un ruolo educativo, di comprensione rispetto alle soggettività e le scelte personali, o sovversivo rispetto al sistema. Un primo esempio di tale margine di manovra è stato riportato durante l'intervista a un operatore del Centro Astalli, il quale ha sottolineato come abbia liberamente deciso di non decurtare uno dei suoi utenti, seppur stesse saltando quotidianamente le lezioni di italiano. Tale decisione, ha affermato, è avvenuta dopo una lunga e profonda discussione tra i due, nella quale l'utente gli confidò che il suo progetto migratorio non fosse rimanere in Italia ma ricongiungersi con il fratello in Francia. Il ragazzo trovava quindi inutile impegnarsi nell'apprendimento della lingua italiana, sapendo che un giorno, in un modo o nell'altro, sarebbe riuscito ad attraversare il confine a Ventimiglia. Fatte le dovute considerazioni e con la piena consapevolezza dei vincoli strutturali di questo tipo di decisione, l'operatore ha discrezionalmente deciso di non dichiarare le assenze del ragazzo e di non decurtarlo.

Un'operatrice ATAS ha presentato un secondo esempio, sempre sullo stesso tema, raccontando di una sua utente che era impossibilitata a partecipare alle lezioni di italiano, poiché viveva in una

²¹⁸ Intervista ad un operatore di accoglienza del Centro Astalli. Data dell'intervista: 10/10/2017.

delle Valli del Trentino distanti dal Cinformi e tutte le mattine doveva accompagnare la figlia alla scuola dell'infanzia. L'operatrice si è quindi adoperata per trovare una volontaria che nel villaggio in questione fosse disponibile a incontrarsi con l'utente, due volte a settimana, per dialogare in italiano e, di conseguenza, per costruire una rete sociale. Durante l'intervista, l'operatrice ha sottolineato come trovasse ingiusto far trascorrere quattro ore sui mezzi di trasporto alle persone per andare e tornare dal Cinformi a Trento nord, quando poi le lezioni duravano solo due ore. L'intervistata riteneva più utile e produttivo far incontrare l'utente con una signora del villaggio in cui viveva, seppur quantitativamente fossero meno ore di insegnamento. La scelta arbitraria dell'operatrice è motivata dalle seguenti considerazioni: *in primis* dalla priorità della madre di portare la figlia a scuola; in secondo luogo dall'importanza di tessere legami sul territorio tra migranti e autoctoni; in terzo luogo dalla necessità di prendere in considerazione le singole istanze degli utenti e, quindi, di non soffermarsi su una mera lettura asettica della normativa.

Si evidenziano qui tre temi. Rispetto al tema delle assenze scolastiche, gli operatori intervistati privilegiano una "grammatica naturale", attraverso quella "logica di intesa reciproca" descritta da Leumieux. In secondo luogo, con queste loro azioni gli operatori hanno deciso, più o meno implicitamente, di sovvertire la normativa, mettendo in atto delle piccole forme di lotta quotidiana contro un sistema d'immigrazione e di asilo che non considerano legittimo. Infine, questa loro sensibilità nasce da riflessioni più ampie e più profonde sul loro ruolo come operatori, sulla loro relazione (asimmetrica) con gli utenti e, in generale, sulla legittimità o meno delle procedure e della normativa. Seppur queste riflessioni non siano condivise apertamente tra gli operatori, l'osservazione partecipante ha rilevato come nascano da operatori di associazioni, quali Centro Astalli e ATAS, che hanno sviluppato un dialogo sulle professionalità all'interno del mondo dell'accoglienza. Queste riflessioni risultano fondamentali per capire lo stesso ruolo sovversivo dell'operatore.

Le uscite dal progetto di accoglienza rappresentano il secondo esempio riportato. Secondo il mandato istituzionale, il beneficiario esce dal progetto territoriale in alcuni casi ben definiti: qualora decida volontariamente di abbandonarlo (per sposarsi in un altro territorio o in caso di scelta di un rimpatrio volontario assistito); se raggiunge un'indipendenza socio-economica e abitativa sul territorio; se scadono i tempi (qualora non venga autorizzata la proroga o non venga richiesta); se viene allontanato (a causa di gravi violazioni delle norme interne del progetto). Le uscite sono l'argomento più doloroso e delicato affrontato durante le interviste. Quasi la totalità degli intervistati ha sottolineato come l'uscita dal progetto sia il tema più critico e contraddittorio del

sistema: tutto il loro lavoro rischia di essere vanificato, se poi la scadenza dei termini formali dell'accoglienza istituzionale avviene senza un certo grado di autonomia abitativa e lavorativa. Lo sfasamento dei tempi che attraversa la vita del migrante - tempo della procedura, dell'assistenza e dell'integrazione - può portare a salti, interruzioni o, addirittura, azzeramenti nell'acquisizione dell'autonomia (Ambrosini e Marchetti, 2008: 145-147). Anche qui la discrezionalità degli operatori sta nella rigidità o meno dell'applicazione delle norme, tanto nelle sanzioni per le violazioni, quanto nella richiesta o meno delle proroghe. Le uscite sono un argomento tanto delicato, quanto fondamentale da trattare fin dal primo giorno del progetto di accoglienza. Nelle parole di questo operatore del Centro Astalli:

Per evitare che gli ospiti sovraccarichino il progetto di aspettative, rispetto alle uscite io ho adoperato un approccio duro e realistico fino dal giorno zero del loro arrivo in progetto. Cioè prima di dirgli che diritti e doveri hanno, bisogna fargli capire che questi diritti e doveri derivanti dal progetto finiranno, tipo essere il loro orologio vivente²¹⁹.

In questo caso, l'operatore di accoglienza "consapevole", opera uno *switch* delle logiche d'azione: con gli utenti utilizza una "grammatica della realizzazione", a tratti "di distanziamento", mentre con le istituzioni e la comunità territoriali opta per una "grammatica naturale", cercando di trovare una vicinanza e un'intimità sulla tematica. Attraverso l'attuazione di queste pratiche, si può rivedere una *social issue* che entra nella pratica: l'operatore di accoglienza diventa operatore di comunità e introietta una più ampia funzione politica. Il progetto "terze accoglienze"²²⁰ ne è un esempio.

Il terzo e ultimo esempio riportato sono le pratiche socialmente innovative messe in atto dalle associazioni e, in particolare, il progetto "Connessioni" e la "sartoria sociale", entrambe progettate dall'associazione Centro Astalli Trento. Il progetto "Connessioni. Costruzione di un dispositivo multi-situato di accoglienza, accompagnamento e cura rivolto ai richiedenti asilo" è nato a dicembre 2015²²¹ da una collaborazione del Centro Astalli con il Dipartimento di Scienze Umane dell'Università di Verona. "Connessioni" consiste in incontri settimanali di due gruppi di discussione, composti rispettivamente da donne e uomini richiedenti asilo, operatori e operatrici del Centro Astalli, ricercatori dell'Università di Verona e da un mediatore culturale. L'idea era quella di creare una ricerca-azione partecipata attraverso un dispositivo di ascolto, cura ed

²¹⁹ Intervista ad un'operatrice del Centro Astalli. Data dell'intervista: 09/10/2017.

²²⁰ Si veda il paragrafo relativo alle terze accoglienze nel terzo capitolo.

²²¹ Il progetto "Connessioni" è poi terminato a dicembre 2017.

accompagnamento. Durante gli incontri si cercava di eliminare i diversi ruoli e le diverse etichette: operatore di accoglienza, richiedente asilo, titolare di protezione, ricercatore universitario. Quel che rimaneva era ciò che accomunava i vari partecipanti del gruppo, l'essere donne o l'essere uomini (foto 11 ritraente un incontro del gruppo "Donne" di Connessioni).



La formula del sedersi in cerchio, la regola di non utilizzare i cellulari durante gli incontri, quindi la consapevole esclusione della frenesia del quotidiano degli operatori, e la possibilità di simulare situazioni di vita quotidiana ed informale insieme, come cucire, cucinare, cantare, disegnare, hanno permesso la creazione di significativi legami di fiducia tra le persone coinvolte. Si creano così spazi per parlare e (ri)conoscersi, luoghi in cui le attività non hanno una finalità strumentale da progetto - consegna *pocket money*, ricerca lavoro, controlli notturni e così via - ma che sono più riconoscibili e vicini ad una situazione quotidiana e familiare tra interlocutori alla pari. Durante gli incontri la riformulazione dei vari ruoli e delle varie etichette, ha reso possibile l'elaborazione e la condivisione di riflessioni profonde e la de-stigmatizzazione di alcuni comportamenti, sia da parte degli operatori verso gli utenti, sia viceversa. Dall'osservazione partecipante si riscontra come

questo tipo di attività debba essere calata dall'alto, imposto e deciso dall'associazione, poiché gli operatori, inglobati dalle urgenze quotidiane, fanno fatica, in un primo momento, a capirne l'importanza e l'utilità. In questo spazio si sono andate a toccare tematiche comuni, quali la maternità, l'educazione, la legge nazionale, la famiglia, il viaggio e l'alimentazione. Questo tipo di pratica ha permesso di leggere queste tematiche con una duplice lente, cercando punti di sintesi e di frizione tra le varie persone coinvolte, e portando così a più consapevolezza. Dal diario di campo della ricercatrice si evince la portata creativa e olistica di questo tipo di pratiche:

Oggi sono andata al gruppo Conessioni e ho ritrovato al gruppo Justine²²². Durante l'incontro si è parlato di abitudini alimentari, di piatti tipici e di gusti personali. Sono rimasta molto sorpresa quando Justine ha iniziato a piangere dicendo che il suo corpo stava cambiando, che stava ingrassando troppo, che così non si piaceva e che non sapeva come fare. Ha detto che non me ne ha mai parlato perché mi vede sempre tanto impegnata e che non voleva disturbarmi per una cosa che considerava così futile. Grazie al gruppo non solo Justine è riuscita a dire ad alta voce il problema che la tormentava dall'inizio del suo arrivo in Italia, ma anche, grazie al sostegno delle altre partecipanti, si è parlato delle cause e delle possibili soluzioni di tale problema. Si è parlato dello stile di vita decisamente più sedentario dell'Italia rispetto ai paesi d'origine; dell'alimentazione più varia e meno calorica dell'Italia rispetto al Togo; e dell'importanza dell'imparare a cucinare le verdure, e non solo riso, patate e carne²²³.

Il caso di Justine, quindi, è esemplare rispetto all'importanza di creare "spazi altri" tra operatori e utenti, in modo da poter attenuare l'asimmetria di potere, mettendo "in connessione" i vari vissuti. Il potenziale creativo di questa pratica sta nella possibilità di allargare la sfera d'aiuto e di comprensione della realtà del migrante anche ad ambiti o aspetti non direttamente previsti dalla normativa dei progetti di accoglienza. L'alimentazione, per esempio, non è un argomento che viene direttamente affrontato nella classica relazione d'aiuto tra operatore e richiedente asilo. Inoltre, partendo da tematiche comuni si riesce poi ad andare sulle singolarità e problematicità dei singoli partecipanti, creando un senso tanto di condivisione quanto di ascolto e cura. Il secondo esempio è quello dell'"Officina de l'ùcia", un laboratorio di sartoria sociale del Centro Astalli Trento. La sartoria, nata a inizio 2017, è un'attività sviluppatasi per valorizzare le doti e le capacità dei richiedenti asilo ospiti nei progetti di accoglienza. Nato come spazio di mera produzione di prodotti sartoriali, si è poi trasformato in luogo di incontro tra sarte locali e richiedenti asilo, di formazione per l'acquisizione di competenze lavorative (puntualità, abbigliamento adeguato, modalità di

²²² Nome di fantasia per proteggere la *privacy* della ragazza in questione. Ai fini della ricerca è importante sottolineare che Justine è una ragazza molto giovane, arrivata da poco in Italia, che nei primi mesi del suo arrivo in Italia è ingrassata di circa venti chili.

²²³ Diario di campo della ricercatrice. Data: 07/02/2017.

interazione all'interno di un ambito lavorativo e così via) e di apprendimento della lingua italiana. Inizialmente, le operatrici del Centro Astalli coinvolte gestivano quest'attività nel loro tempo extra-lavorativo, come attività di volontariato. La buona volontà delle operatrici e il riconoscimento valoriale di questo tipo di attività da parte dell'associazione hanno permesso la nascita e la crescita di un luogo diventato punto di riferimento tanto per i richiedenti asilo quanto per gli autoctoni. È un luogo che attraverso "il fare" permette un lavoro di connessione e di rete, lavorando sull'autonomia dei richiedenti asilo in un'ottica di cittadinanza (Marchetti, 2008). Lo (s)confinamento di queste pratiche sta nel creare un rapporto di reciprocità tra beneficiario e operatore e tra beneficiario e comunità, rendendolo protagonista attivo e non oggetto passivo della sua permanenza in Italia. Si noti come ogni pratica associazione sia volta a far sconfinare la "grammatica pubblica" dell'operatore di accoglienza verso una "grammatica naturale", volta al portare "risultati" nonostante i limiti del sistema. L'elaborazione di "grammatiche di realizzazione" diventa quindi resistenza quotidiana contro la macchina burocratica e resilienza proattiva verso un sistema in deterioramento, cercando le strade amministrative corrette che portino a quelle grammatiche lavorative ideali.

Conclusioni

Negli ultimi anni, il sistema di accoglienza ha subito forti ridefinizioni e modifiche. In questo periodo di burrasca, la ricercatrice ha avuto accesso al campo di ricerca inizialmente grazie ad una presenza di lavoro attiva e quotidiana, che ha permesso una prima conoscenza “dall’interno”, specie per quanto riguarda i meccanismi del progetto di accoglienza; ciò ha stimolato una curiosità accademica che ha portato a questo elaborato costruendo una metodologia complessa che ha trasformato l’esperienza in osservazione partecipante e, distanziandosene, ha prodotto anche interviste individuali e di gruppo. Dal lavoro di ricerca e dalle analisi riportate, è emerso con forza che il sistema di accoglienza, così strutturato, si articola secondo linee emergenziali caratterizzate da straordinarietà. A partire da queste considerazioni, la figura degli operatori di accoglienza nella Provincia Autonoma di Trento è al centro dell’indagine: come hanno gestito queste “nuove” figure professionali le pressioni di un mandato istituzionale mutevole al mutare delle politiche di “emergenza”? Come hanno costruito le loro grammatiche d’azione? Quali strategie hanno messo in campo per affrontare la “rapida lentezza” del quotidiano?

La ricerca è partita proponendo una revisione della letteratura per far intendere la complessità e l’interdisciplinarietà richiesta dal fenomeno. Se i rifugiati rappresentano oggi la questione più totalizzante e ingombrante delle migrazioni internazionali (Ambrosini, 2011), la nostra disamina della letteratura ha inteso sottolineare come le categorie e le etichette che differenziano e separano i vari tipi di migrazioni siano socialmente e politicamente costruite. Le società occidentali non solo stanno adottando politiche sempre più rigide rispetto ai migranti definiti economici, ma stanno anche opponendo resistenza alle migrazioni forzate e comprimendo i sistemi d’asilo e di accoglienza. Ciò è possibile a causa sia della difficile separazione tra le varie categorie, sia della libertà interpretativa lasciata agli Stati europei. Seppur il diritto internazionale ed europeo sanciscano sia il dovere di accogliere che il divieto di *refoulement*, l’Italia, e gli altri paesi europei, sono riusciti attraverso politiche restrittive a limitare i flussi. Tra queste, è importante ricordare: il processo di esternalizzazione dei confini europei con il Memorandum Italia-Libia; la creazione di una lista di Paese di origine sicuri; e un sistema d’accoglienza depotenziato, su base casuale e che provvede solo ai beni di prima necessità. Il capitolo introduttivo ha cercato quindi di contestualizzare, storicamente e politicamente, l’arrivo di richiedenti asilo nei paesi occidentali,

spingendo ad una riflessione rispetto alla necessità di ripensare complessivamente le modalità di ingresso legale sul territorio.

La ricerca è proseguita con un approfondimento del metodo etnografico applicato ad una tematica politicizzata e fortemente mediatizzata come le migrazioni. L'etnografia ha permesso uno sguardo approfondito, portando ad inquadrare i molteplici posizionamenti e sconfinamenti della ricercatrice nell'affrontare la materia di studio. Proprio per la natura sociale della ricerca, si è ritenuto opportuno prendere posizione: usando le parole di Pierre Bourdieu²²⁴, non rimanere in una "posizione neutrale e indifferente, distaccata dalle lotte che hanno come posta in gioco le sorti stesse di questo mondo" (cit. in Bauman, 2003:48). Nell'accezione data da Bauman, la ricercatrice diventa "soggetto responsabile": responsabile dei suoi scritti, della produzione di conoscenza e delle sue prese di posizione. Tenendo conto delle istanze dei soggetti protagonisti della ricerca, si è cercato di fornire delle chiavi di lettura per una migliore comprensione di un fenomeno, quello dell'accoglienza, che appare isolato e complesso agli occhi di chi non ne fa parte. Il secondo capitolo ha cercato di fornire una cornice metodologica, de-costruendo i tasselli etnografici che compongono i vari aspetti metodologici: ricerca sul campo e allontanamento dallo stesso; interviste in profondità e utilizzo di rappresentazioni visuali; coinvolgimento emotivo e necessario distacco.

Il fenomeno dell'immigrazione, e nello specifico della protezione internazionale, si presenta in Italia come questione relativamente recente. Nel tentare di ricostruire il processo di evoluzione di questa materia in termini storico-normativi ci si è accorti di quanto poco lineare esso sia: per dirla in breve, negli ultimi anni è successo di tutto e il contrario di tutto. Dagli albori della sua nascita fino al giorno d'oggi, il sistema di accoglienza in Italia è stato gestito come se l'immigrazione straniera fosse un fenomeno emergenziale, e la normativa recente ne è conferma. A riprova di ciò si sottolinea come sia il comparto della pubblica sicurezza, sotto la direzione del Ministro degli Interni, a condurre la gestione degli arrivi e dell'accoglienza dei migranti sul territorio italiano. Di fatto, a partire dall'Emergenza Nord Africa e dall'operazione Mare Nostrum, e passando attraverso iniziali "laboratori sperimentali" nel nuovo sistema di *governance* dei flussi migratori (Campesi, 2011), oggi, in Italia, il sistema di governo e di controllo delle migrazioni ruota attorno alla figura del "richiedente asilo" (Fabini, Tabar e Vinello, 2019). I due *file rouges* che segnano la storia del sistema di accoglienza sono la scarsa regolazione istituzionale, con misure legislative semplicistiche, deboli e *ad hoc*; e la *multilevel governance*, con la centralità degli attori locali, in particolare amministrazioni comunali o provinciali e realtà del terzo settore. L'analisi arriva fino ai

²²⁴ Intervista rilasciata da Pierre Bourdieu a Lanzmann e Redeker su "Le Monde" il 18 settembre del 1998.

più recenti sviluppi, e in particolare al Decreto Immigrazione e Sicurezza di fine 2018, che fondamentalmente scardina il sistema ordinario SPRAR, considerato esempio virtuoso di accoglienza, sia a livello nazionale che a livello europeo, grazie al radicamento nei territori e al suo carattere decentrato. Le conseguenze penetrano all'interno del sistema, toccando in particolare l'oggetto del nostro studio, vale a dire le competenze professionali e il ruolo dell'operatore di accoglienza, nonché le sue pratiche e la sua stessa (auto)legittimazione. Per comprendere appieno questa figura professionale è necessario, quindi, inserirla nella cornice di contesto in cui è nata e si è professionalizzata, in quanto le regole e l'impalcatura del sistema istituzionale influenzano fortemente i tipi di interazione resi possibili al suo interno.

Dal livello macro-istituzionale, si è poi preso in considerazione quello meso-organizzativo, contestualizzando gli aspetti concreti della frammentazione interna alla Provincia Autonoma di Trento, campo di studio della ricerca. L'indagine, quindi, ha approfondito la realtà del sistema di accoglienza provinciale con la finalità di analizzare e (de)costruire le varie professionalità coinvolte. Il quadro appare come un mosaico complesso e multiforme: operatori legali, assistenti sociali, psicologi, operatori d'integrazione e operatori di accoglienza. Partendo dalle interviste, si è cercato di non dare niente per scontato, andando quindi oltre i luoghi comuni e gli stereotipi, per far emergere il quadro effettivo in cui si collocano e al tempo stesso si auto-rappresentano le varie figure professionali, con le loro mansioni, competenze, e sovrapposizioni, così come si muovono e interagiscono all'interno del frammentato "sistema-mondo" del Cinformi. Sono così stati individuati i punti di intersezione e contatto tra le varie professionalità, permettendo di rilevare le tattiche quotidiane che sono messe in atto nella quotidianità del lavoro, rispetto alla formalità delle procedure. Abbiamo visto come l'operatore di accoglienza si sia di fatto *professionalizzato all'interno del sistema*, luogo dove ha sviluppato le proprie competenze e costruito le proprie "grammatiche d'azione" (Boltanski & Thévenot 1999). Su un versante parallelo e a tratti convergente, assistenti sociali, psicologi e, in un certo senso, operatori legali sono invece professionalità che si sono formate "fuori" dal sistema-mondo del Cinformi ma, una volta arrivate "dentro", si sono trovati ad assumere ruoli e competenze professionali in parte nuovi, che possono talora far emergere contraddizioni e contrasti, ma anche innovative forme di integrazione con quelle degli operatori di accoglienza. Questa differenza di base, comporta, dicevamo, molte tensioni, scontri e diverbi, specie tra operatore di accoglienza e assistente sociale. In particolare, spesso accade che l'operatore di accoglienza non solo non sia riconosciuto come figura professionale e/o professionalizzante, ma sia anche una delle poche professioni che difficilmente trova lavoro al di fuori del sistema di accoglienza, rischiando così di essere (un po' più) precario rispetto agli altri. In

Trentino, la lenta, ma continua, presa di consapevolezza degli operatori di accoglienza ha avuto il suo picco nel periodo post “decreto Salvini”, con la creazione strutturata del gruppo informale nato nel 2017. La rete "Roar" (Rete Operatori e Operatrici di Accoglienza Resistenti) è andata ad unificare una classe lavoratrice che fino a quel momento non si sentiva tale, e, per la prima volta, ha permesso di tracciare e riconoscere tutti gli operatori del sistema d'accoglienza attivi nella Provincia Autonoma di Trento. Con un impeto maggiore rispetto al passato e una pressante voglia di riscatto e riconoscimento, la Rete sta piano piano riuscendo a organizzare un vero e proprio coordinamento, definendo delle linee d'azione e sviluppando micro-resistenze nel quotidiano. In queste riflessioni conclusive si sottolinea l'importanza di mantenere vivo tale sentimento di riscatto: l'analisi qui abbozzata delle prime attività della rete “Roar”, del suo sviluppo, della sua crescita (o decrescita), e degli effetti sulla comunità trentina merita approfondimento in ulteriori future ricerche. In Italia, proprio nel momento in cui le politiche hanno posto sotto attacco il sistema di accoglienza, sono nati e si sono rafforzati movimenti, individuali e collettivi, di resistenza o, meglio, di resilienza proattiva tanto di richiedenti asilo che di operatori del sistema.

L'ultimo capitolo ha approfondito la figura professionale dell'operatore di accoglienza, soggetto protagonista di questa ricerca, calato nel contesto quotidiano. Il livello micro-operativo ha permesso di focalizzarsi sulle grammatiche d'azione e sui margini d'azione, evidenziando la complessità dei processi di negoziazione effettivi. Per questa ricerca si è rivelato essenziale il concetto di *street-level bureaucracy*, elaborato da Lipsky (1980). L'analisi fa intravedere quanto sarebbe importante, per migliorare i processi, aprire ulteriori possibilità di adottare, nel mondo dell'accoglienza, uno spazio omogeneo ed efficace che riconosca l'operatore di accoglienza come figura professionale legittima, facilitatore di integrazione e mediatore del necessario “imparare a litigare bene”²²⁵, collante tra richiedenti asilo e una realtà esterna molto eterogenea (cittadini, altre professionalità nel sistema di accoglienza, commercianti, funzionari della pubblica amministrazione). Influenzando la maniera in cui i richiedenti asilo trovino opportunità e ponti per entrare a fare parte delle società locali, gli operatori di accoglienza svolgono un ruolo strategicamente politico nel loro impegno quotidiano, che spesso, in Trentino, tende a coincidere con le cosiddette “buone pratiche”: i tentativi concreti di promuovere cambiamenti positivi e di convivenza “pacificamente conflittuale” tra richiedenti asilo e autoctoni. Il ruolo centrale del contesto locale nella gestione dei processi d'integrazione ha permesso a taluni operatori di diventare non solo *street-level bureaucrats* ma anche *policy makers de facto* (Lipsky, 1980), costruendo nel quotidiano - utilizzando l'espressione

²²⁵ Parole utilizzate da un operatore per descrivere che cosa voleva dire per lui la parola “integrazione”. Data dell'intervista: 25/10/2017.

di Boltanski e Thévenot (1999) - “grammatiche d’azione” proattive. In questa ricerca, attraverso l’utilizzo delle categorie del “tempo” e dello “spazio”, si è presa in considerazione la nascita di implicite comunità di pratiche di (s)confinamento in favore dei richiedenti asilo. L’analisi delle interviste suggerisce che la discrezionalità degli operatori e *l’imprinting* della *mission* dell’associazione (Nonnis, 2007; De La Torre, 2006) possano contribuire a creare esempi positivi, circoli virtuosi ed esperienze di resilienza proattiva. L’analisi delle tacite grammatiche d’azione degli operatori di accoglienza sottolinea la potenzialità di questa figura professionale, soprattutto laddove si avviano riflessioni interne al sistema tra gli operatori, i migranti e le realtà sociali in cui il sistema è inserito.

Si evidenzia inoltre il tema delle micro-resistenze quotidiane: esso mostra l’accoglienza come “un campo di forze e un terreno di conflitto” (Mezzadra, 2019: 280), in cui gli operatori si trovano in un costante terreno *in between*, di frontiera. Si tratta di una presa di coscienza che, pur con intensità diverse, ha attraversato i profili di più operatori del Trentino. Negli ultimi anni, quindi, si sono sviluppate pratiche di resistenza capaci di dotarsi di “proprie autonome infrastrutture” (Mezzadra, 2019). Si è ad esempio evidenziato il ruolo che lo stesso ente di terzo settore può svolgere in questa direzione: si pensi alla significativa distinzione che il Centro Astalli fa emergere a proposito di operatore “di accoglienza” e operatore “di integrazione”. Grazie a queste pratiche “collaterali” si è sviluppato un tipo di progettualità che, non accontentandosi di accogliere, persegue una *mission* più ampia attraverso l’integrazione nel tessuto sociale, la cura, l’autonomia abitativa ed economico-lavorativa (Ambrosini e Marchetti, 2008). Sono pratiche che permettono all’accoglienza di diventare strumento d’integrazione. L’operatore di accoglienza “consapevole” è colui che riesce a conciliare armoniosamente le intrinseche contraddizioni della sua professione, cercando di operare uno *switch* costante tra la pluralità di regole che contraddistingue il suo agire. Le micro-tattiche quotidiane, e talora anche le micro-strategie che condivide nella Rete o in *équipe*, possono arrivare sino ad assumere un carattere implicitamente sovversivo del sistema, come il caso della mancata decurtazione alle assenze scolastiche; esse vanno comunque ad incasellarsi all’interno o talvolta negli interstizi di margini discrezionali, nodi istituzionali e intersezioni locali.

Nell’ultimo anno, il gruppo Rete Roar si è consolidato ed è andato a costituirsi come “rete delle resistenze” (e delle resilienze proattive) all’interno del panorama trentino. Il, non più tacito, dissenso al sistema ha alimentato un insieme di pratiche realizzate “all’interno” ma “contro” i mandati istituzionali. In attesa di un riconoscimento politico-istituzionale, la Rete si è proposta come “movimento di *esistenza*” degli operatori di accoglienza, rivendicandone competenze, mansioni e importanza sociale. La partecipazione attiva di molti operatori di diversi enti del terzo

settore ha creato un circolo virtuoso di consapevolezza, tanto del momento storico, quanto della necessità di partecipazione attiva alla rete. Questa esperienza “dal basso” ha permesso di (ri)conoscersi e (ri)attivarsi come figura professionale, rompendo le barriere tra operatori di diversi enti. La ricerca qui presentata ha incontrato sul suo cammino l’evoluzione delle stesse domande iniziali, che ipotizzano l’esistenza di professionalità *in fieri* che oggi sembrano aver trovato una forma di rivendicazione pubblica di riconoscimento. La Rete sta infatti permettendo la condivisione di quelle che abbiamo qui definito grammatiche d’azione: in particolare essa ne ha esplicitato le varie declinazioni possibili e persino il carattere talora eversivo che alcune di esse possono assumere in termini di resilienza proattiva, di contaminazione di conoscenze, e di confronto di diversi punti di vista.

Negli ultimi mesi, il lavoro di tessitura compiuto dalla ricerca e osservato nel suo effettuarsi empirico con e nella Rete (di cui chi scrive ha fatto parte, proseguendo in una dimensione partecipante diretta) ha permesso di districare meglio l’intreccio complesso dei percorsi lavorativi degli operatori di accoglienza, composto da esperienze frammentate, momenti eterogenei e competenze diseguali. Le questioni appena descritte possono anche dar luogo ad azioni che esprimono disagio o rivendicazione contro il processo di svuotamento del sistema di accoglienza e del diritto d’asilo che sta attraversando l’Italia, e in generale, l’Unione Europea. È proprio investendo su competenze riconoscibili dell’operatore di accoglienza come professionista *in-between*, come figura “ponte”, che si può (ri)ripensare e (ri)strutturare il sistema di accoglienza, ponendo la sua professionalità al centro della integrazione e della sensibilizzazione interculturale; ritenendola, inoltre, capace di esplorare persino il conflitto nelle sue potenzialità emancipatorie e trasformative (Patfoort, 2006; Galtung, 2008).

Lo studio della figura professionale degli operatori di accoglienza, inserita nella peculiarità del contesto locale trentino, ha permesso di evidenziare anche le caratteristiche peculiari della realtà in esame, proponendo non una rivendicazione del passato, ma cercando di offrire un contributo per (ri)progettare il futuro dell’accoglienza e (ri)fare il sistema in maniera organica (Marchetti, 2014b). Gli operatori di accoglienza potrebbero (e dovrebbero) essere protagonisti di questo processo, apportando le loro conoscenze sinora apprese sul campo, aiutando a formare su tale base competenze specifiche, in grado di garantire professionalità riconosciute, e promuovendo uno sguardo riflessivo, non semplicistico, dei cambiamenti geopolitici globali e dei conseguenti flussi migratori. Nelle parole di Emiliana Mangone, negli ultimi anni gli operatori di accoglienza hanno ricoperto il ruolo fondamentale di “accompagnatori di processi di cambiamento” (Mangone, 2018). Consapevole della peculiarità del caso trentino e dell’associazione Centro Astalli - esempi virtuosi

nel panorama italiano - la ricercatrice si pone in maniera riflessiva verso le grammatiche d'azione, che a volte prendono forma di insubordinazione a quanto previsto dalla legislazione, spontaneamente e implicitamente createsi all'interno di una parvenza di *routine* quotidiana degli operatori di accoglienza. Forse proprio le tensioni e contraddizioni del sistema di accoglienza, insieme alle esperienze innovative realizzate nel contesto trentino - pur spingendo l'operatore a rimanere "pancia a terra"²²⁶ sulle piccole emergenze e mansioni quotidiane - hanno anche sollecitato la messa in atto di pratiche di resilienza proattiva, che hanno permesso l'evolversi di un suo approccio riflessivo volto a rivendicare l'acquisizione di una professionalità *in toto*. Dopo aver trovato il modo di combinare le risorse personali con le esigenze composite del lavoro svolto nella quotidianità, l'operatore di accoglienza è portatore di un ruolo professionale non più eludibile. Del resto, la storia degli avvenimenti recenti indica come esso si trovi oggi ad essere uno degli attori protagonisti di un fenomeno destinato, volenti o nolenti, a porsi al centro dei cambiamenti locali e della storia socio-politica nazionale e internazionale. Quanto e come si riconosca responsabilità di ruolo e consapevolezza professionale a chi opera nell'accoglienza è uno dei tanti interrogativi che possono animare ricerche future, a cui il presente lavoro spera di aver dato un pur limitato contributo.

²²⁶ Intervista ad un operatore legale del Centro Astalli Trento. Data dell'intervista: 8/11/2017.

Bibliografia

- Abella, M.I., Park Y. & Bohning W.R. (1995). “Adjustments to Labour Shortages and Foreign Workers in the Republic of Korea”, *International Migration Papers*, 1, Genève, Ilo.
- ActionAid, ASGI, CILD, IndieWatch, (2018). *Scenari di frontiera: il caso Lampedusa. L’approccio hotspot e le sue possibili evoluzioni alla luce del Decreto legge n. 113/2018*. Disponibile al sito: https://www.ActionAid.it/app/uploads/2018/11/Lampedusa_scenari-di_frontiera.pdf (ultimo accesso: 13/02/2020).
- Agier, M (2005). “Ordine e disordini dell’umanitario. Dalla vittima al soggetto politico”. *Antropologia*, 5, pp. 49-65.
- Ager A, Strang A. (2004a). *Indicators of Integration: Final Report*, Home Office Development and Practice Report 28, LondonHome Office, Londra.
- Ager A, Strang A. (2004b). ‘The Experience of Integration: A Qualitative Study of Refugee Integration in the Local Communities of Pollokshaws and Islington.’, Home Office Online Report 55/04 , LondonHome Office, Londra.
- Ager, A., Strang, A. (2008). “Understanding Integration: A Conceptual Framework”, *Journal of Refugee Studies*, 21 (2), pp. 166–191.
- Aime, M. (a cura di) (2016). *Contro il razzismo. Quattro ragionamenti*. Torino, Einaudi Editore.
- Algotino, A. (2018). “Il Decreto “Sicurezza e Immigrazione” (Decreto Legge n.113 del 2018): estinzione del diritto di asilo, repressione del dissenso e disuguaglianza” in *costituzionalismo.it*, 2.
- Algotino, A. (2017). “L’esternalizzazione soft delle frontiere e il naufragio della costituzione” in *costituzionalismo.it*, 1.
- Allal, T., Buffard, J.P., Marie M. e Regazzola, T. (1977). *Situationes migratoire, la fonction miroir*. Paris, Galilée.
- Allievi, S. (2018). *Immigrazione. Cambiare tutto*, Laterza, Roma.
- Altin, R., Sanò, G. (2017). Richiedenti asilo e sapere antropologico. *Antropologia Pubblica*, 3(1), pp. 8 - 34.
- Altin, R., Minca, C. (2017). “The ambivalent camp: Mobility and excess in a quasicarceral Italian asylum seekers hospitality centre”. in *Carceral Mobilities. Interrogating movement in Incarceration*, (eds.) J. Turner, K, Peters, Oxon-New York, Routledge, pp. 30-43.
- Altin, R. & Virgilio F. (2016). *Sconfinamenti. Intercultura in area transfrontaliera tra protocolli e pratiche*, Trieste, EUT Edizioni Università di Trieste.
- Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati (UNHCR) (2016). “Italy Sea Arrivals Dashboard. January–September 2016”. <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/2016_09_05_Sea_Arrivals_Dashboard_September_V3.pdf> (ultimo accesso: 13/02/2020).
- Ambrosini, M. (1999). *Utili invasori. L’inserimento degli immigrati nel mercato del lavoro italiano*, Milano, FrancoAngeli.
- Ambrosini, M. (2008). *Un’altra globalizzazione*. Bologna, Il Mulino.
- Ambrosini, M. (2010). *Richiesti e respinti. L’immigrazione in Italia, come e perché*. Milano, il Saggiatore.
- Ambrosini, M. (2011). *Sociologia delle migrazioni* (II eds.), Bologna, Il Mulino.
- Ambrosini, M. (a cura di) (2012). *Governare città plurali. Politiche locali di integrazione per gli immigrati in Europa*. Milano, FrancoAngeli.
- Ambrosini, M. (2014). *Non passa lo straniero? Le politiche migratorie tra sovranità nazionale e diritti umani*. Assisi, Cittadella Editrice.

- Ambrosini, M. (2017). *Migrazioni*, Milano, Egea editore.
- Ambrosini, M. (2019). *Famiglie nonostante. Come gli affetti sfidano i confini*. Bologna, Il Mulino.
- Ambrosini, M., Fontana E. (2018). “Into the Interstices: Everyday Practices of Refugees and Their Supporters in Europe’s Migration ‘Crisis’”. in *Sociology* 52(3), pp. 587–603.
- Ambrosini, M., Marchetti, C. (2014). *Cittadini possibili. Un nuovo approccio all’accoglienza e all’integrazione*. Milano, Franco Angeli.
- Ambrosini, M. Boccagni, P. & Piovesan, S. (a cura di) (2017). *L’immigrazione in Trentino. Rapporto annuale 2016*. Provincia Autonoma di Trento, Dipartimento Salute e solidarietà sociale.
- Ambrosini, M, Boccagni, P. & Piovesan, S. (a cura di) (2018). *L’immigrazione in Trentino. Rapporto annuale 2017*. Provincia Autonoma di Trento, Dipartimento Salute e solidarietà sociale.
- Amin, S. (1973). *Sulla transizione*. Milano, Jaca Book.
- ANCI e Ministero dell’Interno (2016). *Atlante SPRAR 2016*.
- Anderson, J., O’Dowd, J. & Wilson, T.M. (2002). “Why Study Borders Now?”, in *Regional and Federal Studies*, 12 (4), pp. 1-12.
- Arango, J. (2000). “Explaining migration: A critical view”, in *International Social Science Journal*, 165, pp. 283-295.
- Arendt, H. (1996). *Le origini del totalitarismo*, trad. it. di A. Guadagnin, Milano, Edizioni di Comunità.
- Ascoli, U. (1979). *Movimenti migratori in Italia*, Bologna, Il Mulino.
- Associazione per gli studi giuridici sull’immigrazione (ASGI) (2000). “Azione Comune 2000”. (2000)<<http://briguglio.asgi.it/immigrazione-e-asilo/2000/giugno/azione-comune.html>> (ultimo accesso 13/02/2020).
- ASGI (2013a). “L’Italia dei rifugiati: un’emergenza infinita”. <<http://briguglio.asgi.it/immigrazione-e-asilo/2015/luglio/asgi-intervista-schiavone.pdf>> (ultimo accesso: 13/02/2020).
- ASGI (2013b). “Lo Status di Rifugiato. Scheda pratica a cura di Noris Morandi e Paolo Bonetti”. <http://www.asgi.it/wp-content/uploads/2014/04/1_013_scheda_rifugiato_asgidocumenti.pdf> (ultimo accesso: 13/02/2020).
- ASGI (2015). *Il diritto di asilo tra accoglienza ed esclusione*, Roma, Edizioni dell’Asino.
- ASGI (2017). “Accordo Italia -Libia, ASGI all’Italia e all’UE : Così si tradisce lo spirito europeo”. <<https://www.asgi.it/asilo-e-protezione-internazionale/italia-libia-accordo-ue/>> (ultimo accesso: 13/02/2020).
- ASGI (2018a). “ASGI: Il Decreto sicurezza sull’immigrazione restringe i diritti e le libertà delle persone”. <<https://www.asgi.it/documenti-asgi/salvini-decreto-immigrazione/>> (ultimo accesso: 13/02/2020).
- ASGI (2018b). *Le modifiche in tema di permesso di soggiorno conseguenti all’abrogazione dei motivi umanitari e sull’art. 1, D.L. 113/2018*. Disponibile al sito: https://www.asgi.it/wp-content/uploads/2018/10/2018_10_25_scheda_ASGI_art_1_DL_Immigrazione_113_ok_1_.pdf (ultimo accesso: 13/02/2020).
- Askins, K. (2009). “‘That’s Just What I Do’: Placing Emotion in Academic Activism”. *Emotion, Space and Society*, 2(1), pp. 4–13.
- Askins, K, Pain, R. (2011). “Contact Zones: Participation, Materiality, and the Messiness of Interaction.” *Environment and Planning D:Society and Space*, 29 (5), pp. 803–821.
- Augé, M. (1994). *Le sens des autres. Actualité de l’anthropologie*, Paris, Fayard. (trad. it. Il senso degli altri. Attualità dell’antropologia, Milano, Anabasi, 1995).
- Augé, M. (2007). *Tra i confini. Città, luoghi, interazioni*. Milano, Mondadori.

- Barberis, E. (2010). "Il ruolo degli operatori sociali dell'immigrazione nel welfare locale". *Autonomie locali e servizi sociali*, XXIV, (1), pp. 45-60.
- Barberis E., Boccagni P. (2017). *Il lavoro sociale con le persone immigrate. Strumenti per la formazione e la pratica interculturale nei servizi*, Maggioli Editore, Bologna.
- Basso P., Perocco F. (2003). "Gli immigrati in Europa", in Basso P., Perocco F. (a cura di), *Gli immigrati in Europa. Diseguaglianze, razzismo, lotte*, Milano, FrancoAngeli, pp.7-60.
- Baumann, G. (1996). *Contesting Culture: Discourses of Identity in Multi-ethnic London*. Cambridge, Cambridge University Press.
- Bauman, Z. (2003). *Una nuova condizione umana*, Milano, Vita e pensiero.
- Bauman, Z. (2007). *Dentro la globalizzazione. Le conseguenze sulle persone*. Bari-Roma, Edizioni Laterza.
- Bauman, Z. (2016). *Stranieri alle porte*. Bari-Roma, Edizioni Laterza.
- Benedict, R. (1934). *Pattern of Culture*, New York, Houghton (trad. it. *Modelli di Cultura*, Milano, Feltrinelli, 1960).
- Beneduce, R. (1999). *Mente, persona, cultura. Materiali di etnopsicologia*, Torino, L'Harmattan Italia.
- Beneduce, R. (2006). *Frontiere dell'identità e della memoria. Etnopsichiatria e migrazioni in un mondo creolo*. Milano, Franco Angeli.
- Beneduce R., (2007). *Etnopsichiatria. Sofferenza mentale e alterità fra storia, dominio e cultura*, Carocci.
- Beneduce, R. (2008). "Undocumented bodies, burned identities: refugees, sans papiers, harraga – when things fall apart", *Social Science Information* , 47 (4), pp. 505-527.
- Benhabib, S. (2002). *The claims of culture. Equality and diversity in the global era*. Princeton, Princeton University Press.
- Bevilacqua P., De Clementi A., & Franzina E. (2009). *Storia dell'emigrazione italiana*, Donzelli Editori, Roma.
- Biffi, D. (2017). "Lavorare con richiedenti asilo e rifugiati: l'etnografia di un ricercatore-operatore". *Educazione Interculturale. Teorie, Ricerche, Pratiche*. 16 (1), Trento, Riviste Erickson.
- Bigo, D. (2011). "Pierre Bourdieu and International Relations: Power of Practices, Practices of Power". *International Political Sociology*, 5, pp. 225-258.
- Bobbio, N. (1995). "Diritto di fuga", in Id. *L'utopia capovolta*, Torino, Editrice la Stampa.
- Bobbio, L. (2003). *La democrazia non abita a Gordio. Studio sui processi decisionali politico-amministrativi*, Milano, Franco Angeli.
- Boccagni, P. (2009). "Il transnazionalismo, fra teoria sociale e orizzonti di vita dei migranti". in *Rassegna Italiana di Sociologia*, 3, pp. pp. 519-544.
- Boccagni, P. (2017). "Il lavoro sociale con popolazioni "mobili", tra bisogni locali e sfide comuni". *Welfare oggi* (1), pp. 64-70.
- Boccagni, P., Pollini, G. (2012). *L'integrazione nello studio delle migrazioni*. Teorie, indicatori, ricerche. Milano, FrancoAngeli.
- Bolaffi, G. (2001). *I confini del patto*, Torino, Einaudi.
- Boltanski, L., Thévenot, L. (1999). "The Sociology of Critical Capacity". *European Journal of Social Theory*, 2(3), pp. 359–377.
- Bommes, M., Morawska E. (eds.) (2005). *International migration research: Constructions, omissions and the promises of interdisciplinary*. Aldershot, Ashgate.
- Bondi, L. (2005). "Making Connections and Thinking through Emotions: Between Geography and Psychotherapy." *Transactions of the Institute of British Geographers*, 30, pp. 433–448.
- Bonifazi, C. (1998). *L'immigrazione straniera in Italia*. Bologna, Il Mulino.
- Borjas, G. (1989). "Economic theory and international migration". *International Migration Review*,

- (23)3, 457–485.
- Bosio, G. (1998). *L'intellettuale rovesciato. Interventi e ricerche sulla emergenza di interesse verso le forme di espressione e di organizzazione "spontanee" nel mondo popolare e proletario (gennaio 1963-agosto 1971)*, C. Bermanni (a cura di), Milano, Jaca Book.
- Bourdieu, P. (1980). *Le sens pratique*. Paris, Minuit.
- Bourdieu, P. (1983). *La distinzione. Critica sociale del giusto*, Bologna, Il Mulino.
- Bourdieu, P. (1993). (a cura di). *La misère du monde*, Paris, Seuil.
- Bourdieu, P. (2003). *Per una teoria della pratica*, Milano, Raffaello Cortina.
- Bourdieu, P. (2009). *Ragioni pratiche*, Bologna, Il Mulino.
- Bramanti, D. (2011). *Generare luoghi di integrazione. Modelli di buone pratiche in Italia e all'estero*. Milano, Franco Angeli.
- Brewer, J. D. (2000). *Ethnography*. Buckingham, Philadelphia, PA, Open University Press.
- Bricola, F. (1997). *Politica criminale e scienza del diritto penale*, Bologna, Il Mulino.
- Brown, G., and Pickerill J. (2009). "Space for Emotion in the Spaces of Activism." *Emotion, Space and Society* 2 (1), pp. 24–35.
- Butz, D., Berio K. (2009). "Autoethnography." *Geography Compass*, 3(5), pp. 1660–1674.
- Cabot, A. (2012). "The Governance of Things: Documenting Limbo in the Greek Asylum Procedure". *PoLAR: Political and Legal Anthropology Review* , 35, pp. 11-29.
- Calbèrac, Y. (2007). "Terrain d'affrontement: la relecture d'une controverse scientifique (1902-1922)." *Bullettin de l'Association de géographes français*, 84 (4), pp. 429–436.
- Cammelli, M. G. (2017). "Per un'etnografia sperimentale". *Antropologia Pubblica*, 3 (1), pp. 117-128.
- Campegi, G. (2011). *The Arab Spring and the Crisis of the European Border Regime. Manufacturing the emergency in the Lampedusa Crisis*, RSCAS Working Papers 2011/59, Fiesole, European University Institute
- Campomori, F. (2008). *Immigrazione e cittadinanza locale. La governance dell'integrazione in Italia*. Roma, Carocci editore.
- Campomori, F. (2016). "Le politiche per i rifugiati in Italia: dall'accoglienza all'integrazione. Missione impossibile?" *Social Cohesion Paper 02/2016*.
- Campomori, F. (2018). "Criticità e contraddizioni delle politiche di ricezione dei richiedenti asilo in Italia", *Politiche Sociali, Social Policies, Il Mulino*, 3/2018, pp. 429-436.
- Campomori, F. e Feraco M. (2018). "Integrare i rifugiati dopo i percorsi di accoglienza: tra le lacune della politica e l'emergere di (fragili) pratiche socialmente innovative", *Rivista Italiana di Politiche Pubbliche*, 1, pp. 127-157.
- Caniglia, E. (2016). "Etnometodologia della quotidiana significatività del vedere", in *Società Mutamento Politica, Rivista Italiana di Sociologia*, 7(14), pp.25-44
- Capello, C., Cingolani, P. & Vietti, F. (2016). *Enografia delle migrazioni. Temi e metodi di ricerca*. Roma, Carrocci.
- Caponio, T. (2004). *Dal Programma Nazionale Asilo al sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (2001-2004). Bilancio di una esperienza di governo territoriale dei flussi migratori*. CeSPI - Centro Studi di Politica Internazionale. <<http://www.osservatoriomigranti.org/assets/files/anci-asilo.pdf>> (ultimo accesso:13/02/2020).
- Caponio, T. (2008). "(Im)migration research in Italy. A European comparative perspective", *The Sociological Quarterly*, 49, 3, pp. 445-464.
- Caponio, T., Graziano, P.R. (2011). "Towards a security-oriented migration policy-model? Evidence from the Italian case", in E.Carmel, A. Cerami, & T. Papadopoulus *Migration and Welfare in the New Europe. Social protection and the challenged of integration* Bristol, Policy Press, pp. 105-120.

- Carbone V., Gargiulo, E., & Rosso Spina M. (a cura di) (2018). *I confini dell'inclusione. La civic integration tra selezione e disciplinamento dei corpi migranti*. Roma, DeriveApprodi.
- Casey, E. (1996). "How to get from space in a fairly short stretch of time: Phenomenological Prolegomena". In Stephen Feld & Keith Basso (a cura di), *Senses of place*. Santa Fe, School of American Research Press, pp.13-52.
- Castles, S. (2005). "Nation and Empire: Hierarchies of Citizenship in the New Global Order". *International Politics*, 42(2), pp. 203-224.
- Castles, S e Miller M.J. (1993). *The Age of Migration: International Population Movements in the Modern World*, New York, Guilford Press.
- Castells, M. (2002). *La nascita della società in rete*, Milano, Università Bocconi Editore.
- Catarci M. (2011). *L'integrazione dei rifugiati. Formazione e inclusione nelle rappresentazioni degli operatori sociali*, Milano, FrancoAngeli.
- Cavalli, L. (1964). *Gli immigrati meridionali e la società ligure*, Milano, Angeli.
- Centoze, S (2019). *Emergenza immigrazione: Commento al Titolo I del "DECRETO SICUREZZA" D.L. 4 ottobre 2018, n. 113, conv. in L. 1 dicembre 2018, n. 132 (Diritti e Frontiere)*, Milano, Key Editore.
- Cesareo, V. (1998). *Sociologia: concetti e tematiche*, Milano, Vita e Pensiero.
- Ciacci, M. (1983). *Significato e interazione: dal behaviorismo sociale all'interazionismo simbolico*, in Id. (a cura di), *Interazionismo simbolico*, Bologna, Il Mulino.
- Cicourel, A.V. e Knorr-Cetina, K.D. (1981). *Advances in Social Theory and Methodology. Toward an Integration of Micro- and Macro-Sociologies*, London, Rutledge and Kegan Paul.
- Chambers, I. (1994). *Paesaggi migratori. Culture e identità nell'epoca postcoloniale*. Milano, Meltemi.
- Chauvin, S. e Garcés Mascareñas, B. (2014). "Becoming Less Illegal: Deservingness Frames and Undocumented Migrant Incorporation", in *Sociology Compass*, 8 (4), pp. 422-432.
- Chope, C. (2011). "The arrival of mixed migratory flows to Italian coastal areas - Report 1", Committee on Migration, Refugees and Displaced Persons. Consiglio d'Europa. <<http://website-pace.net/documents/19863/168397/20131002-RptMixedMigratoryFlows-EN.pdf/426bce45-1258-4773-b961-be69c5bb0f75>> (ultimo accesso: 13/02/2020).
- Colombo, E. (2001). "Etnografia dei mondi contemporanei. Limiti e potenzialità del metodo etnografico nell'analisi della complessità", *Rassegna Italiana di Sociologia*, Il Mulino, 2, pp. 205-230.
- Colombo, E. (2002). *Le società multiculturali*. Roma, Carocci.
- Colombo, E., Sciortino G. (2004). *Gli immigrati in Italia. Assimilati o esclusi: gli immigrati, gli italiani, le politiche*. Bologna, Il Mulino.
- Coward, M. (2015). "Hot Spots/Cold Spots: Infrastructural Politics in the Urban Age." *International Political Sociology*, 9(1), pp. 96–99.
- Crozier, M., Friedberg, E. (1977). *L'Acteur et le système. Les Contraintes de l'action collective*, Paris, Seuil (trad. it *Attore sociale e sistema*, Etas libri, Milano, 1990).
- Dal Fiume, G. (2000). *Educare alla differenza: la dimensione interculturale nell'educazione degli adulti*, Bologna, EMI.
- Dal Lago, A. De Biasi, R. (a cura di) (2002). *Un certo sguardo-Introduzione all'etnografia sociale*, Roma-Bari, Editori Laterza.
- De Certeau, M. (2010). *L'invenzione del quotidiano*, Roma, Edizioni Lavoro.
- De La Torre, I. (2006). "Il fondamento sociale del terzo settore". *Sociologia e politiche sociali*, 1, pp. 153-170.
- De Luca, E. (2019). "Quando la disubbidienza è libertà e giustizia", *MicroMega* 7/2018: "La legge e la rivolta", Roma.

- Delanty, G. (1997). *Social science: Beyond constructivism and realism*. Minneapolis, University of Minnesota Press.
- Della Puppa F., Ottavia S., (2015). “Ricongiungere la famiglia in tempo di crisi. Strategie per ricostruire e difendere l’unità familiare a inizio millennio”, *Mondi Migranti*, 2, pp. 169-196.
- Denzin, N. K. (1997). *The reflexive interview and a performative social science*, London, Thousand Oaks, and New Delhi, University of Illinois at Urbana-Champaign, SAGE Publications.
- Donati, PP. (2011). “Il valore sociale aggiunto delle relazioni sociali”. *Sociologia e Politiche Sociali*, 1, pp. 9-22.
- European Commission (EC). (2015). “The Hotspot Approach to Managing Exceptional Migratory Flows.” The European Commission. Disponibile al sito: https://ec.europa.eu/home-affairs/sites/homeaffairs/files/what-we-do/policies/european-agenda-migration/background-information/docs/2_hotspots_en.pdf. (ultimo accesso: 13/02/2020).
- Elias, N., Scotson J. L. (2008). *The Established and the Outsiders*. Dublino, University College Dublin Press.
- Emler, N. (1994). “La réputation sociale”. in Moscovici, S. *Psychologie sociale des relations à autrui*. Paris. Nathan. pp. 119-139.
- Eule, T.G., Loher D. & Wyss A. (2018). “Contested control at the margins of the state”, *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 44(16), pp. 2717-2729.
- Evans-Pritchard E.E. (1940). "The Nuer of the Southern Sudan". *African Political Systems*. M. Fortes and E.E. Evans-Pritchard, (a cura di), London, Oxford University Press, pp. 272-296.
- Escobar, R. (1997). *Metamorfosi della paura*, il Mulino, Bologna.
- Fabini, G., Tabar, F. O, Vianello, F. (2019). (a cura di), *Lungo i confini dell’accoglienza. Migranti e territori tra resistenze e dispositivi di controllo*, ManifestoLibri, Roma.
- Faist, T. (1997). “The Crucial Meso-Level”. In T. Hammar, G. Brochmann, K. Tamas, & T. Faist (a cura di), *International Migration, Immobility and Development: Multidisciplinary Perspectives*, Oxford, Berg., pp. 187-217.
- Fargion S. (2009). *Il servizio sociale. Storia, temi, dibattiti*, Roma-Bari, Laterza.
- Fargion, S. (2013). *Il metodo del servizio sociale*, Roma, Carocci Faber.
- Faso, G., Bontempelli, S. (2017). *Accogliere rifugiati e richiedenti asilo. Manuale dell’operatore critico*. Toscana, CESVOT Briciole.
- Faso G., Bontempelli S. (2018). “Contesti dell’accoglienza”, *Educazione Interculturale. Teorie, Ricerche, Pratiche*, 16/2, pp.9-17.
- Fanon, F. (2000). *I dannati della terra*, Torino, Einaudi.
- Fassin D. (1996). *L’espace politique de la santé. Essai de généalogie*. Paris, Presses Universitaires de France.
- Fassin D. (2005). “Compassion and Repression: the Moral Economy of Immigration Policies in France”, *Cultural Anthropology*, 20; pp. 362-387.
- Fassin D. (2010a). *La raison humanitaire. Une histoire morale du temps présent*. Paris, Éditions de l’EHESS.
- Fassin, D. (2010b). *Introduction. Frontières extérieures, frontières intérieures*, in Id. (a cura di), *Les nouvelles frontières de la société française*, Paris, Editions La Découverte, pp. 5-24.
- Fassin, D. (2011). “Policing Borders, Producing Boundaries. The Governmentality of Immigration in Dark Times”, in *Annual Review of Anthropology*, 40, pp. 213-226.
- Fassin, D. (2013). “Why Ethnography Matters: On Anthropology and Its Publics”. *Cultural Anthropology*, 28 (4), pp. 621–646.
- Ferrari M, Rosso C. (2008). *Interazioni precarie. Il dilemma dell’integrazione dei migranti nelle politiche sociali locali: il caso di Brescia*. Messina, Cirsdig.
- Ferrazza, D., (2008). “Tra ente pubblico e terzo settore: analisi dei rapporti tra i diversi attori del

- welfare mix attraverso la lente della discrezionalità degli operatori”, Paper presentato alla prima conferenza annuale Espanet Italia.
- Ferri, F. (2019). “Cosa può un hotspot?”, *Lungo i confini dell'accoglienza. Migranti e territori tra resistenze e dispositivi di controllo*, ManifestoLibri, Roma, pp. 63-86.
- Fiorucci M. (2000). *La mediazione culturale. Strategie per l'incontro*, Roma, Armando.
- Firouzi Tabar, O. (2019). “L'accoglienza dei richiedenti asilo tra segregazione e resistenze: un'etnografia a Padova e Provincia”, in Fabini, G., Tabar, F. O., Vianello, F. (2019). (a cura di), *Lungo i confini dell'accoglienza. Migranti e territori tra resistenze e dispositivi di controllo*, ManifestoLibri, Roma, pp.173-210.
- Fofi, G. (1975). *L'immigrazione meridionale a Torino*, Milano, Feltrinelli.
- Folgheraiter, F. (2000). “Reciprocità e lavoro sociale: la via relazionale al benessere”. *Sociologia e politiche sociali*, 2, pp. 119-153.
- Fondazione Ismu (2005). *Decimo Rapporto sulle migrazioni 2004. Dieci anni di immigrazione in Italia*. Milano, Franco Angeli editore.
- Foucault, M. (1975). *Sorvegliare e Punire. Nascita della prigione*. Torino, Einaudi.
- Foucault, M. (1976). *La volontà di sapere*, Milano, Feltrinelli.
- Foucault, M. (1997). *Bisogna difendere la società. Corso al Collège de France (1975-1976)*. Milano, Feltrinelli.
- Foucault, M. (2004a). *Nascita della biopolitica. Corso al Collège de France (1978-1979)*. Milano Feltrinelli.
- Foucault, M. (2004b). *Sicurezza, Territorio, Popolazione. Corso al Collège de France (1977-1978)*. Milano, Feltrinelli.
- Freeman, G. (1986). “Migration and the political economy of the welfare state”, *Annals of the American Academy*, 526(1).
- Freund J. (1995). *Il terzo, il nemico, il conflitto*, Milano, Giuffrè.
- Friedman, K.E., Friedman, J. (2008). *Historical Transformations. The Anthropology of Global Systems*. Lanham, AltaMira Press.
- Gallotti C. e Tarabusi F. (2018). “Introduzione. Monografico: Formazione e comunicazione nei campi dell'accoglienza di rifugiati e richiedenti asilo”. *Educazione Interculturale. Teorie, Ricerche, Pratiche*, 16(2).
- Galtung, J. (2008). *Affrontare il conflitto. Trascendere e trasformare*, Pisa, Pisa University Press.
- Gargiulo E. (2018). “Una filosofia della sicurezza e dell'ordine. Il governo dell'immigrazione secondo Marco Minniti”, *Meridiana n. 91, Immigrazione*, pp. 151-173.
- Gariglio L. (2017). “L'autoetnografia nel campo etnografico”, *Etnografia e ricerca qualitativa* , Il Mulino, 3, pp. 487-504.
- Geertz, C. (1973). *The Interpretation of Cultures: Selected Essays*. New York. BasicBooks.
- Geldof, D. (2011). “New challenges for urban social work and urban social work research”. *European Journal of Social Work*, 14(1), pp. 27-39.
- Giddens, A. (1979). *Nuove regole del metodo sociologico*. Bologna, Il Mulino.
- Gjergji, I. (2014). *Sulla governare delle migrazioni. Sociologia dell'underworld del comando globale*. Milano, FrancoAngeli.
- Gobo, G. (2016). *Descrivere il mondo. Teoria e pratica del metodo etnografico in sociologia*. Roma, Carrocci editore.
- Goffman, A. (2014). *On the Run: Fugitive Life in an American City*. Chicago, University of Chicago Press.
- Goffman, E. (1986). *La vita quotidiana come rappresentazione*, Bologna, Il Mulino.
- Goffman E. (2001), *Asylums. Le istituzioni totali: i meccanismi dell'esclusione e della violenza*, Torino, Edizioni di Comunità.

- Gold, S. (2004). "Using photography in studies of immigrant communities". In Gregory C. Stanczak (a cura di), *Visual research methods: Image society and representation*. Thousand Oaks, Sage, pp.141-166.
- Grillo R.D., Pratt J. (a cura di) (2006). *Le politiche del riconoscimento delle differenze. Multiculturalismo all'italiana*. Rimini, Guaraldi.
- Grivet Talocia F. (2019). "Contraddizioni e debolezze di un sistema di accoglienza. Lo SPRAR di Roma e i suoi operatori", *Lungo i confini dell'accoglienza. Migranti e territori tra resistenze e dispositivi di controllo*, ManifestoLibri, Roma, pp. 107-127.
- Guella, F. (2018). Flussi migratori e sussidiarietà nella c.d. "amministrazione dell'emergenza", in Woelk J., Guella F., Pelacani G., *Modelli di disciplina dell'accoglienza nell'"emergenza immigrazione"*. *La situazione dei richiedenti asilo dal diritto internazionale a quello regionale*, Napoli, Editoriale Scientifica, pp. 187-202.
- Gui, L. (2009). *Organizzazione e servizio sociale*, Roma, Carocci Faber.
- Hale, Charles R. (2006). "Activist Research v. Cultural Critique: Indigenous Land Rights and the Contradictions of Politically Engaged Anthropology." *Cultural Anthropology*, 21 (1), pp.96-120.
- Hammar, T. (a cura di) (1984). *European Immigration Policy*, New York, Cambridge University Press.
- Harrell-Bond, B.. (2002). "Toward the Economic and Social 'Integration' of Refugee Populations in Host Countries in Africa". Paper presented at a conference organized by the Stanley Foundation, *Refugee Protection in Africa: How to Ensure Security and Development for Refugees and Hosts*, Entebbe, Uganda.
- Harris, J. and Todaro M. (1970). "Migration, unemployment and development: a two sector analysis", *American Economic Review*, 60, pp. 126 -142.
- Hein, C. (a cura di) (2010). *Rifugiati. Vent'anni di storia del diritto d'asilo in Italia*, Roma, Donzelli Editore.
- Heyman J., (1995). "Putting power in the anthropology of bureaucracy. The immigration and naturalization service at the Mexico-United States border", *Current Anthropology*, 36, 2, pp. 261-287.
- Hirschman, A.O. (1970). *Exit, Voice, and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations, and States*, Harvard, Harvard University Press.
- Hooghe L., Marks G. (2003). "Unraveling the Central State, but How? Types of Multi-Level Governance", in *American Political Science Review*,, 97(2), pp. 233-243.
- Human Rights Watch (2009). "Pushed Back, Pushed Around - Italy's Forced Return of Boat Migrants and Asylum Seekers, Libya's Mistreatment of Migrants and Asylum Seekers". <<https://www.hrw.org/report/2009/09/21/pushed-back-pushed-around/italys-forced-return-boat-migrants-and-asylum-seekers#>> (ultimo accesso: 13/02/2020).
- Ioriatti, C. (2018). "Vivere aspettando: la quotidianità dei richiedenti asilo in Trentino" in Ambrosini, M, Boccagni, P. e Piovesan, S. (a cura di). *L'immigrazione in Trentino. Rapporto annuale 2017*, pp. 145-158, Dipartimento Salute e solidarietà sociale - Provincia Autonoma di Trento.
- ISMU (2018). *XXIV Rapporto ISMU sulle migrazioni 2018*. Milano, University degli studi di Milano.
- Janesick, V. J. (1994). "The dance of qualitative research design: Metaphor, methodolatry, and meaning." In Denzin N. K. & Lincoln Y. S.(a cura di), *Handbook of qualitative research*, Thousand Oaks, CA, US, Sage Publications, pp. 209-219.
- Johnston, B. R. (2010). Social Responsibility and the Anthropological Citizen. *Current Anthropology* , 51, pp. 235-247.

- Kindleberger, C. (1967). *Europe's Postwar Growth: The Role of Labour Supply*, Cambridge, MA. Harvard University Press.
- Kuhlman, T. (1991). "The Economic Integration of Refugees in Developing Countries: A Research Model." *Economic Integration of Refugees*. Oxford University Press, London.
- Lancione M. e Rosa E. (2017). "Going in, out, through: A Dialogue around Long Skirts, Fried Chips, Frozen Shacks and the Makeshifts of Ethnography", *City*, 21(2), pp. 135-150.
- Lave, J., Wenger, E. (1991). *Situated Learning: Legitimate Peripheral Participation*. Cambridge, Cambridge University Press.
- Lee, E.S. (1966). "A theory of migration". *Demography*, 3(1), pp. 47-57.
- Lemieux, C. (2009). "Sulla difficoltà dei giornalisti di rispettare la propria deontologia (traduzione del capitolo 9 del volume a cura di G. Gardini e P. Lalli, "Per un'etica dell'informazione e della comunicazione", Milano, Franco Angeli, pp. 187-208.
- Leogrande, A. (2015). *La frontiera*. Milano, La Feltrinelli.
- Lewis, A. (1954). "Economic development with unlimited supplies of labor". *The Manchester School of Economic and Social Studies*, 22, pp. 139-191.
- Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*, New York, Russel Sage Foundation.
- Luzi, M. (2015). "Dimensioni Sociologiche dello spazio e del tempo". *Rivista internazionale di filosofia online*, 10 (20), Università degli Studi Niccolò Cusano, Roma.
- Madge, J. (1962). *The Origins of Scientific Sociology*, New York, The Free Press of Glencoe (trad. it. *Lo sviluppo dei metodi di ricerca empirica in sociologia*, Bologna, Il Mulino, 1966).
- Maida, B. (2015). *Quando partivamo noi. Storie e immagini dell'emigrazione italiana (1880-1970)*, Edizioni del Capricorno, Torino.
- Malinowski B., (1922). *Argonauti del pacifico occidentale*, in Cappelletto F., (2013), *Vivere l'etnografia*, Firenze, SEID Editori.
- Malinowski, B. (1935). *Coral Gardens and their magic*, 2 voll. Bloomington, Ind. (1965).
- Malkki, L. (1995). "Refugees and exile: from "refugee studies" to the national order things". in *Annual Review of Anthropology*, 24, pp. 495-523.
- Mangone, E. (2018). "Il Mediterraneo come spazio di frizione: le pratiche di accoglienza dal «lavoro d'aiuto» al «lavoro sociale»". *Educazione Interculturale. Teorie, Ricerche, Pratiche*. 16 (1).
- Manocchi, M. (2012). *Richiedenti asilo e rifugiati politici*, Milano, FrancoAngeli.
- Marano, F. (2007), *Camera etnografica. Storie e teorie di antropologia visuale*, Milano, FrancoAngeli.
- Marcelli F, Crescenzi A., La Rocca S, Noviello V. (a cura di) (2015); *Ricongiungimento familiare, housing sociale, mobilità lavorativa: quali buone pratiche per l'integrazione dei migranti*, Napoli, Editoriale Scientifica.
- Marchetti, C. (2008). "Operatori e beneficiari: sguardi incrociati", in Ambrosini M., Marchetti C. (a cura di). *Cittadini Possibili. Un nuovo approccio all'accoglienza e all'integrazione dei rifugiati*, Milano, FrancoAngeli, pp.123-147.
- Marchetti, C. (2014a). "I rifugiati: da eroi a profughi dell'emergenza" in M. P. Paternò (a cura di), *Questioni di confine. Riflessioni sulla convivenza giuridico-politica in una prospettiva multidisciplinare*, pp. 105-127.
- Marchetti C. (2014b) "Rifugiati e migranti forzati in Italia. Il pendolo tra 'emergenza' e 'sistema'", *REMHU - Rev. Interdiscip. Mobil. Hum.*, 22(43), pp. 53-70.
- Marchetti, C., Manocchi, M. (2016). "Introduzione. Rifugiati in transito attraverso l'Europa". in *Mondi Migranti*, 1, pp. 21-38.
- Marchetti, C., Pinelli B. (2017) (a cura di). *Confini d'Europa. Modelli di controllo e inclusioni*

- informali*. Milano, Raffaello Cortina.
- Marradi A. (2007). (a cura di R. Pavsic, M. C. Pitrone), *Metodologia delle scienze sociali*, Bologna, il Mulino.
- Martinello, M. (2000). *Le società multietniche*, il Mulino, Bologna.
- Marzano, M. (1999). “Decostruire l’etnografia? Tra limiti della tradizione e rischi della sperimentazione”, *Rassegna Italiana di Sociologia*, 4, pp. 567-603.
- Marzano, M. (2001). “L’etnografo allo specchio: racconti dal campo e forme di riflessività”, *Rassegna Italiana di Sociologia*, 2, pp. 257-282.
- Marzano, M. (2006). *Etnografia e ricerca sociale*. Roma-Bari, Laterza.
- Maslach C. (1982). *Burnout. The cost of caring*, New York, Prentice Hall Press.
- Mason, Kelvin. (2015). “Participatory Action Research: Coproduction, Governance and Care.” *Geography Compass*, 9 (9), pp. 497–507.
- Massey, SD. (1988). “Economic development and international migration in comparative perspective”, in *Population and Development Review*, 14, pp.383-413.
- Massey, DS., J. Arango, et al. (1998). *Worlds in Motion*. Oxford, Clarendon Press.
- Mauro, E. (2018). *L’uomo bianco*. Milano, Feltrinelli.
- Membretti, A., Galera G. (2017). “Accoglienza dei migranti e turismo sostenibile nelle Alpi. Il ruolo dell’impresa sociale”. *Antropologia Pubblica*, 3 (1), pp.105-116.
- Mencacci, E. (2013). *Tra pratiche istituzionali, discorsi legali e dispositivi clinici: la narrazione nel processo di richiesta d’asilo. Un’indagine etnografica*. PhD thesis, Università di Trento.
- Mencacci, E., Spada, S.. (2017). “Andare oltre. Per un’antropologia pubblica dell’accoglienza dei richiedenti protezione internazionale”, *Antropologia Pubblica*, 3, (1), pp. 169 - 192.
- Merleau-Ponty, M. (1945/2002). *Phenomenology of perception*. London, Routledge.
- Mezzadra, S. (2001). *Diritto di fuga. Migrazioni, cittadinanza, globalizzazione*. Verona, Ombre Corte.
- Mezzadra, S. (2013). “Moltiplicazione dei confini e pratiche di mobilità”. *Ragion pratica*, 41(2), pp. 413-432.
- Mezzadra, S. (2019). “Postfazione”, in Fabini, G., Tabar, F. O, Vianello, F. (a cura di), *Lungo i confini dell’accoglienza. Migranti e territori tra resistenze e dispositivi di controllo*, ManifestoLibri, Roma.
- Mezzadra, S., e Neilson, B. (2013). *Border as Method, or, the Multiplication of Labor*. Duke University Press.
- Mezzadra, S., Neilson, B. (2014). *Confini e frontiere. La moltiplicazione del lavoro nel mondo globale*, Bologna, Il Mulino.
- Minicuci M., Pavanello M. (2010). “Introduzione”, in Id. (a cura di), “Antropologia delle istituzioni”, in *Meridiana. Rivista di storia e scienze sociali*, 68, pp. 9-35.
- Ministro dell’Interno e Unione Europea (UE) (2009). “Il diritto alla protezione - La protezione internazionale in Italia quale futuro? Studio sullo stato del sistema d’asilo in Italia e proposte per una sua evoluzione”. <<http://www.asgi.it/wp-content/uploads/2016/12/il.diritto.alla.protezione.pdf>> (ultimo accesso: 13/02/2020).
- Mitzman, E. (2018). “Accoglienza nell’emergenza: profili normativi e organizzativi a livello internazionale”, in Woelk J., Guella F., Pelacani G., *Modelli di disciplina dell’accoglienza nell’emergenza immigrazione*. La situazione dei richiedenti asilo dal diritto internazionale a quello regionale, Napoli, Editoriale Scientifica, pp. 25-43.
- Molfetta, C. (2015). “Il diritto di asilo in Italia. Una lunga storia: dal dia-sistema dell’accoglienza ai tentativi di sistema degli ultimi anni”, in M.Affronti e M.C.Monti (2015). *Quale sguardo sui migranti forzati? L’esperienza dell’ambulatorio del Policlinico di Palermo*, Bologna, Pendragon.

- Montaldi, D. (1971). *Militanti politici di base*. Torino, Einaudi.
- Montaldi, D. (1994). *Bisogna sognare. Scritti 1952-1974*, Milano, Cooperativa Colibrì.
- Montaldi, D. (1998). *Autobiografie della leggera*, Milano, Bompiani.
- Mosse, D. (2005). *Cultivating Development: an ethnography of aid policy and practice*. London, Pluto.
- Mosse, D. (2006). “Anti-social Anthropology? Objectivity, Objection, and the Ethnography of Public Policy and Professional Communities”, *Journal of the Royal Anthropological Institute*, XII, 4, pp. 935-956.
- Mouffe, CH. (1992). “Democratic Citizenship and the Political Community”, in EAD (ed), *Dimensions of Radical Democracy. Pluralism, Citizenship, Community*, London-New York, Verso.
- Munari, B. (2010) *Da cosa nasce cosa. Appunti per una metodologia progettuale*, Milano, Edizioni Laterza.
- Neto, F. and Mullet, E. (1998). “Decision-making as regards migration: Wage differential, job opportunity, and the network effect”. *Acta Psychologica*, 98, pp. 57–66.
- Nett, R. (1971). “The civil right we are not ready for: the right of free movement of people on the face of the earth” , *Ethics*, 81, pp. 212-27.
- Newman, D. e Paasi, A. (1998). “Fences and Neighbours in the Postmodern World: Boundary Narratives in Political Geography”, in *Progress in Human Geography*, 22 (2), pp. 186-207.
- Nonnis, M. (2007). “I valori professionali e le culture organizzative”. *Risorsa uomo*, 2, pp. 193-208.
- O’Reilly, K. (2012). *International migration and social theory*. Basingstoke, Palgrave Macmillan.
- Orlando, L., Cusumano A. (2016). “Diritti culturali e politica dell’accoglienza”, *Economia della Cultura*, 1, Il Mulino Rivista web, pp. 24-29.
- Pacella, F. (2018). “Gli accordi tra Italia e Libia e i possibili illeciti secondo la Corte penale internazionale”, *Mulino, Rivista bimestrale di cultura e di politica*, 5/2018, pp. 855-861.
- Pacelli D. e Marchetti C. (2007). “Lo spazio della società”, in *Tempo, spazio e società. La ridefinizione dell’esperienza collettiva*, Milano, FrancoAngeli.
- Pain, R. (2004). “Social Geography: Participatory Research.” *Progress in Human Geography*, 28 (5), pp. 652–663.
- Palmisano, A. (2014). “Antropologia applicata”, *DADA Rivista di Antropologia post-globale*, (2).
- Palidda, S. (2000). *Polizia postmoderna. Etnografia del nuovo controllo sociale*, Milano, Feltrinelli.
- Palidda, S. (2008). *Mobilità umane. Introduzione alla sociologia delle migrazioni*, Milano, Raffaello Cortina Editore.
- Panizza G. (2016). “Migrazioni, accoglienza e lavoro sociale in Calabria”. In M. D’Agostino, A. Corrado e F. Caruso (a cura di), *Migrazioni e confini. Politiche, diritti e nuove forme di partecipazione*, Soveria Mannelli (CZ), Rubbettino, pp. 135-146.
- Papavero, G. (2015). “Sbarchi, richiedenti asilo e presenze irregolari”. Fondazione ISMU, Settore Monitoraggio. <<http://www.ismu.org/wp-content/uploads/2015/03/Report-1-G.-Papavero-16.02.pdf>> (ultimo accesso: 13/02/2020).
- Papoutsis, A, Painter, J., Papada E. & Vradsis, A, (2019). “The EC hotspot approach in Greece: creating liminal EU territory”, *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 45(12), pp. 2200-2212.
- Park, R. (1928). “Human Migration and the Marginal Man”, in *American Journal of Sociology*, XXXIII, PP. 881-93.
- Park, R. E., Burgess, E. W. (1924). *Introduction to the science of sociology*. Chicago, University of Chicago Press.
- Parsons T. (1965). *Il sistema sociale*, Edizioni di Comunità, Milano.

- Pelacani, G. (2018). "Accoglienza nell'emergenza: profili normativi e organizzativi a livello internazionale", in Woelk J., Guella F., Pelacani G., *Modelli di disciplina dell'accoglienza nell'emergenza immigrazione*. La situazione dei richiedenti asilo dal diritto internazionale a quello regionale, Napoli, Editoriale Scientifica, pp.45-73.
- Penasa, S. (2018). "Enti locali e sistema di protezione: da una accoglienza "di emergenza" a una accoglienza "integrata"? Spunti di comparazione tra Italia e Austria, in Woelk J., Guella F., Pelacani G., *Modelli di disciplina dell'accoglienza nell'emergenza immigrazione*. La situazione dei richiedenti asilo dal diritto internazionale a quello regionale, Napoli, Editoriale Scientifica, pp. 167-185.
- Pendezzini, A. (2013). *Un'ambigua ospitalità. La 'zona grigia' nelle pratiche di accoglienza di richiedenti asilo e rifugiati in Italia*. PhD thesis, Università degli studi di Trento.
- Pentland, B.T., Rueter H.H. (1994). "Organizational Routines as Grammars of Action", *Administrative Science Quarterly*, 39(3), pp. 484-510.
- Perelli, D., Freddi, G., Campomori, F. (2016), "Protection System for Asylum Seekers in Italy: the weakness of integration policies", paper presentato alla Conferenza Annuale di Espa-net, Rotterdam, 1-3 settembre 2016.
- Patfoort P. (2006). *Difendersi senza aggredire. La potenza della nonviolenza*, Pisa, Pisa University Press.
- Petras E. (1980). "The role of national boundaries in a cross national labour market", *International Journal of Urban and Regional Research*, 4, pp. 157-195.
- Piasere L. (2002). *L'etnografo imperfetto. Esperienza e cognizione in antropologia*. Roma-Bari, Laterza.
- Pinelli B., (2008). "Etnografia della vulnerabilità. Storie di donne richiedenti asilo a Milano", in Van Aken M., (a cura di), *Rifugio Milano. Vie di fuga e vita quotidiana dei richiedenti*, Roma, Carta, p. 129-161.
- Pinelli, B. (2010). "Soggettività e sofferenza nelle migrazioni delle donne richiedenti asilo in l'Italia". In V. Ribeiro-Corossacz, & A. Gribaldo (a cura di), *Sul campo del genere. Ricerche etnografiche sul femminile e sul maschile*. Verona, Ombre Corte, pp. 135-156.
- Pinelli, B. (a cura di) (2011). "Attraversando il Mediterraneo. Il sistema campo in Italia: violenza e soggettività nelle esperienze delle donne", in Sorgoni, B. (a cura di), "Chiedere asilo in Europa. Confini, margini e soggettività", *Lares* (numero monografico), LXXVII (1), pp. 159-179.
- Pinelli, B. (2013a). "Migrare verso l'Italia. Violenza, discorsi, soggettività". *Antropologia*, 15, pp. 7-20.
- Pinelli, B. (2013b). "Migrazioni e asilo politico". *Annuario di antropologia*, 15.
- Pinelli, B. (2014). "Campi di Accoglienza per Richiedenti Asilo", in Riccio B. *Antropologia e Migrazioni*, Roma CISU, pp. 69-79.
- Pinelli B. e Ciabbarri L. (a cura di) (2015), *Dopo l'approdo. Un racconto per immagini e parole sui richiedenti asilo in Italia*, Firenze, EditPress.
- Pink, S. (2007). *Doing visual ethnography*. London, Sage.
- Pink, S. (2008). "Mobilising Visual Ethnography: Making Routes, Making Place and Making Images". *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 9(3), Art. 36.
- Piore, M. J. (1979). *Birds of Passage: Migrant Labor in Industrial Societies*. Cambridge, Cambridge University Press.
- Pizza, G., Johannessen H. (2009). "Two or three things about Embodiment and the State", in *AM. Rivista della Società italiana di antropologia medica*, 27-28, Argo Editrice, Lecce, pp. 13-20.
- Pizzi, D. (2011). "Quando è precario l'operatore sociale", *Animazione Sociale*, pp.91-99.

- Pizzutelli F.C. e Di Genova, N. (2018). “Lavoro di rete e bisogni formativi nelle professioni dell’accoglienza. Empowerment professionale e relazione d’aiuto nel lavoro interculturale in Abruzzo”, *Educazione Interculturale. Teorie, Ricerche, Pratiche*, 16 (2), pp. 49-65.
- Politicchio, N. (2018). “Gruppi di supervisione: uno sguardo dentro e fuori d’accoglienza”, *Educazione Interculturale. Teorie, Ricerche, Pratiche*, 16/1, pp.1-13.
- Pollini, G. e Scìa G. (1998). *Sociologia delle migrazioni*. Milano, FrancoAngeli.
- Polzi-Zanetti, P. (2005). “Operatori dell’immigrazione: tra solidarietà e professionalità”, in Ambrosini, M. (ed.). *Costruttori di integrazione Gli operatori dei servizi per gli immigrati*, Milano, Fondazione Ismu, pp. 109-153.
- Portes, A. (1998). “Social capital: its origins and applications in modern sociology”. in *Annual Review of Sociology*, 24, pp. 1-24.
- Pugliese E. (2018). “Le origini del «fenomeno Salvini» e la necessità di una svolta”, *Il manifesto*, <<https://ilmanifesto.it/le-origini-del-disastro-attuale-e-lanecessita-di-una-svolta/>> (ultimo accesso: 13/02/2020).
- Pupavac V. (2006). “Refugees in the “sick role”: stereotyping refugees and eroding refugees rights”. *New Issues in Refugee Research*, 128, pp. 1-24.
- Rabinow, Paul. (1977). *Reflections on fieldwork in Morocco*. Berkeley, University of California Press .
- Radcliffe-Brown, A. R. (1948). *The Andaman Islands*. Glencoe, Free Press.
- Ranis, G., e Fei, J. (1961). “A theory of economic development”. *American Economic Review*, 51, pp. 533-565.
- Rastello, L. (2010). *La frontiera addosso. Così si deportano i diritti umani*, Roma-Bari, Laterza.
- Ravenda, A. (2011). *Alì fuori dalla legge. Migrazione, biopolitica e stato d’eccezione in Italia*, Verona, Ombre Corte.
- Ravenstein, E. G. (1885). “The Laws of Migration”, *Journal of the Statistical Society of London*, 48(2), pp. 167-235.
- Ravenstein, E. G. (1889). “The Laws of Migration”, *Journal of the Royal Statistical Society*, 52(2), pp. 241-305.
- Reggente, S. (2019). “La fine dell’accoglienza”. in *Gli Asini*, 61, pp. 4-7.
- Riccio B. (2016). “Antropologia applicata, politiche migratorie e riflessività professionale”. In I. Severi e N. Landi (a cura di), *Going Public. Percorsi di antropologia pubblica in Italia*, Bologna, CIS, pp. 203-220.
- Riccio, B., Tarabusi, F. (2018). “Dilemmi, mediazioni e opportunità nel lavoro di accoglienza rivolto a rifugiati e richiedenti asilo: un’introduzione”, *Educazione Interculturale*, 16, pp. 1 - 9.
- Rose, G. (1997). “Situating Knowledges: Positionality, Reflexivities and Other Tactics.” *Progress in Human Geography* 21, PP. 305–320.
- Rossi, C. (2003). *Antropologia culturale. Appunti di metodo per la ricerca nei mondi contemporanei*. Milano, Guerini e Associati.
- Sacco, V. (2012). “Il ruolo dell’antropologo consulente presso le organizzazioni internazionali”, in Declich, F., *Il mestiere dell’antropologo. Esperienze di consulenza tra istituzioni e cooperazione allo sviluppo*. Roma, Carocci.
- Salinaro, M. (2018). “Oltre i «corpi umani in fuga». La sfida della progettualità esistenziale nelle pratiche degli operatori dell’accoglienza nei servizi Sprar a Bologna”, in *Educazione Interculturale. Teorie, Ricerche, Pratiche*, 16 (2), pp. 36-48.
- Sanò, G. (2019). “Percorsi e traiettorie di mobilità interna dei migranti: la Sicilia come luogo di ritorno” in Fabini, G., Tabar, F. O, Vianello, F. (2019). (a cura di), *Lungo i confini dell’accoglienza. Migranti e territori tra resistenze e dispositivi di controllo*, ManifestoLibri, Roma, pp. 259-279.

- Saruis, T. (2013). "La teoria della street level bureaucracy: lo stato del dibattito", in *Autonomie locali e servizi sociali*, 3, il Mulino, pp. 541-552.
- Saruis, T. (2015). *Gli operatori sociali nel nuovo welfare. Tra discrezionalità e responsabilità*, Roma, Carocci editore.
- Sassen, S. (1999). *Migranti, coloni, rifugiati. Dall'emigrazione di massa alla fortezza Europa*. Milano, Feltrinelli.
- Sassen, S. (2010). *Le città nell'economia globale*. Bologna, Il Mulino.
- Sasso, M. e Sironi, F. (2012). "Chi specula sui profughi?" in *L'Espresso*. <<http://espresso.repubblica.it/attualita/cronaca/2012/10/15/news/chi-specula-sui-profughi-1.47304>> (ultimo accesso: 13/02/2020).
- Sayad, A. (1991). *L'immigration ou le paradoxe de l'altérité*, Bruxelles, De Boeck-Wesmael.
- Sayad, A. (1996). *La doppia pena del migrante. Riflessioni sul "pensiero di stato"*, "Aut aut", 275.
- Sayad, A. (1999). *La double absence. Des illusions de l'émigré aux souffrances de l'immigré*, Paris, Seuil.
- Sciortino, G. (2000). "Toward a political sociology of entry policies: conceptual problems and theoretical proposals", in *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 26(2), pp.213-228.
- Shore C., Wright S. (a cura di) (1997). *Anthropology of policy: perspectives of governance and power*. London, Routledge.
- Società Italia Antropologia Applicata SIAA (2017). *Richiedenti asilo e sapere antropologico*, 3(1).
- Sironi, F. (2014). "Gli immigrati rendono più della droga" - La mafia nera nel business accoglienza. in *L'Espresso*. <<http://espresso.repubblica.it/inchieste/2014/12/02/news/gli-immigrati-rendono-piu-della-droga-la-mafia-fascista-nel-business-accoglienza-1.190479>> (ultimo accesso: 13/02/2020).
- Smith, C. (2002). "Fiducia e discrezionalità nel lavoro sociale. Confidare nel sistema, fidarsi delle persone", *Lavoro Sociale*, 2(2), pp. 25-48
- Sorgoni B. (a cura di) (2011a). *Etnografia dell'accoglienza. Rifugiati e richiedenti asilo a Ravenna*, Roma, Cisu.
- Sorgoni B. (2011b). "Pratiche ordinarie per presenze straordinarie. Accoglienza, controllo e soggettività nei centri per richiedenti asilo in Europa", *Lares. Rivista quadrimestrale di studi demoetnoantropologici*, 1, pp. 15-34.
- Sorgoni, B. (a cura di) (2011c). "Chiedere asilo in Europa. Confini margini e soggettività", in *Lares*, a. LXXVII, n.1.
- Sorgoni, B. (2011d). "Storie dati e prove. Il ruolo della credibilità nelle narrazioni di richiesta di asilo", *ParoleChiave*, n. 46, pp. 115-133.
- Sorgoni, B. (2013). "Chiedere asilo. Racconti, traduzioni, trascrizioni", in B. Pinelli (a cura) "Migrazioni e Asilo Politico", *Antropologia. Annuario*, a. XIII n.15, pp. 131-151
- Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati (SPRAR) (2016). "Il sistema di accoglienza dei Comuni". <<https://www.sprar.it/wp-content/uploads/2017/02/SPRAR-presentazione-2017-02.pdf>> (ultimo accesso: 13/02/2020).
- SPRAR (2018). *La tutela del richiedente asilo. Manuale giuridico per l'operatore*. <<https://www.sprar.it/wp-content/uploads/2015/04/MANUALE-PER-OPERATORI-def-giugno.pdf>> (ultimo accesso: 13/02/2020).
- Staid, A. (2014). *I dannati della metropoli. Etnografie dei migranti ai confini della legalità*. Milano Milieu.
- Stella G.A. (2002). *L'orda: quando gli albanesi eravamo noi*, Rizzoli, Milano.
- Strathern, M. (1987). "The limits of auto-anthropology". In Anthony Jackson (a cura di), *Anthropology at home*, London, New York, Tavistock Publications.
- Stocking, G., Rossi-Doria, P. (1995). "La magia dell'etnografo. La ricerca sul campo

- nell'antropologia inglese da Tylor a Malinowski.” *La Ricerca Folklorica*, (32), pp. 111-132.
- Taliani, S. Vacchiano, F. (2006). *Altri corpi. Antropologia ed etnopsicologia della migrazione*, Milano, Unicopli edizioni.
- Tarabusi, F. (2014a). “Professionalità antropologica ed etnografia delle politiche pubbliche. Sfide quotidiane, nuove circolarità e legami inattesi”, *DADA*, 2, pp. 323 - 346.
- Tarabusi, F. (2014b). “Costruzione sociale della migrazione tra servizi e utenti migranti: fare etnografia dentro le politiche”, *Mondi Migranti*, 3, pp. 93 - 108.
- Tarsia, T. (2009). *Educare lo sguardo. Esperienze e proposte formative sull'osservazione nelle scienze sociali*. Roma, Aracne.
- Tarsia, T. (2010). *Aver cura del conflitto. Migrazioni e professionalità sociali oltre i confini del welfare*. Milano, Franco Angeli.
- Tarsia, T. (2018a). “La seconda accoglienza come spazio conflittuale e le competenze degli operatori”, *Educazione interculturale. Teorie, ricerche, pratiche*, Rivista Erickson, 16 (2), pp. 66-85.
- Tarsia, T. (2018b). “Saperi degli operatori e dei contesti nei percorsi di uscita dagli SPRAR”, *Argomenti, Rivista di economia, cultura e ricerca sociale*, 9, pp.67-97.
- Tazzioli, M. (2018). “Containment through mobility: migrants’ spatial disobediences and the reshaping of control through the hotspot system”, *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 44(16), pp. 2764-2779.
- Tejera-Gaona, H. (2007). “Radcliffe-brown, a. r. (1881–1955)”. In D. S. Clark (a cura di), *Encyclopedia of law & society: American and global perspectives*, 1, Thousand Oaks, Sage Publications, Inc, pp. 1265-1265
- The Autonomous Geographies Collective (2010). “Beyond Scholar Activism: Making Strategic Interventions inside and Outside the Neoliberal University.” *Acme* 9(2), pp. 245–275.
- Topolski, J. (1976). “Methodology of History”, *Medical History*, Dordrecht and Boston, 23(1), pp. 119-119.
- Unione Italiana del Lavoro (UIL) (2018). “Duemila migranti morti nel Mediterraneo in due anni: alti i costi della politica di deterrenza”. Newsletter periodica d’informazione, Focus Immigrazione. <<http://www.uil.it/Documents/Focus27-2018.pdf>> (ultimo accesso: 13/02/2020).
- Urru R. (2011), “Pratiche dell’accoglienza”, In B. Sorgoni (a cura di), *Etnografia dell’accoglienza. Rifugiati e richiedenti asilo a Ravenna*, Roma, Cisu, pp. 61-86.
- Vacchiano, F. (2005). “Cittadini sospesi: violenza e istituzioni nell’esperienza dei richiedenti asilo in Italia”, in Van Aken, Mauro (a cura di), “Rifugiati”, *Annuario di antropologia*, 5, pp. 85-101.
- Vacchiano, F. (2011). “Discipline della scarsità e del sospetto: rifugiati e accoglienza nel regime di frontiera”, in Sorgoni, Barbara (a cura di), “Chiedere asilo in Europa. Confini, margini e soggettività”, *Lares* (numero monografico), LXXVII (1), pp. 181-198.
- Valentine, G. (2008). “Living with Difference: Reflections on Geographies of Encounter.” *Progress in Human Geography*, 32(3), pp. 323–337.
- Van Aken M. (a cura di) (2005). *Rifugiati. Annuario Antropologia*, 5, Meltemi, Roma.
- Van Aken M. (2008). *Rifugio Milano. Vie di fuga e vita quotidiana dei richiedenti asilo*, Carta, Roma.
- Van Houtum, H., Kramsch, O.T. e Zierhofer, W. (a cura di) (2005). *B/ordering Space*, Ashgate, Aldershot.
- Vergani E. (2016). *Progettare. Dialoghi intorno a una pratica generativa*, Palermo, Navarra
- Vianelli, L. (2014). “Frustrazione/potenzialità. Il sapere antropologico nella quotidianità di un

- progetto di accoglienza di rifugiati e richiedenti asilo”. in *Antropologia Applicata*, (a cura di) A. L. Palmisano. Salerno. Pensa Editore: 345-368.
- Viazzo, P.P. (2007). ““Frontiere” e “confini”: prospettive antropologiche”, in A. Pastore (a cura di), *Confini e frontiere in età moderna. Un confronto fra discipline*. Milano, FrancoAngeli.
- Villari, R. (1974). *Il Sud nella Storia d'Italia*, a cura di R. Villari, Bari, Laterza.
- Wallerstein, I. (1974). *The Modern World-System, vol. I: Capitalist Agriculture and the Origins of the European World-Economy in the Sixteenth Century*. New York/London, Academic Press.
- Walkup, M. (1997). “Policy Dysfunction in Humanitarian Organizations: the Role of Coping Strategies, Institutions, and Organizational Culture”. *Journal of Refugees Studies*, 10 (1), pp. 37-60.
- Walzer M. (1981). “The distribution of membership”, in P. Brown and H. Shue (a cura di), *Boundaries: National Autonomy and Its Limits*, New York, Academic Press.
- Weber, M. (2001). *Saggi sul metodo delle scienze storico-sociali*, Torino, Comunità.
- Wenger, E.(1998). *Communities of practice: Learning, meaning and identity*. Cambridge, Cambridge University Press.
- Wierviorka, M. (2007). *L'inquietudine della differenza*, Milano, Mondadori.
- Wihon de Wenden, C. (2016a). “Current Pattern of Migration Flows. The Challenge of Migration and Asylum in Europe”, in M. Ambrosini (a cura di), *Europe: no migrant's land?*, Milano, Ispi-Epokè, pp. 13-29.
- Wihon de Wenden, C. e Giudici, C. (2016b). *I nuovi movimenti migratori: Il diritto alla mobilità e le politiche di accoglienza*, Milano, FrancoAngeli.
- Wimmer, A. (2009). “Herder’s Heritage and the Boundary-Making Approach: Studying Ethnicity in Immigrant Societies”. *Sociological Theory*, 27(3), pp. 244-270.
- Wolf, E. (1990). “Distinguished lecture. Facing power: old insights, new questions”. *American Anthropologist*, 92, pp. 586-596.
- Wright Mills, C. (2018). *L'immaginazione sociologica*. Milano, Il Saggiatore.
- Whyte, Z. (2011). “Enter the myopticon: Uncertain surveillance in the Danish asylum system”. *Anthropology Today*, 27/3.
- Zanetti Polzi, P. (2006). Operatori dell’immigrazione: tra solidarietà e professionalità”, in M. Ambrosini (a cura di), *Costruttori di integrazione. Gli operatori dei servizi per gli immigrati*, Milano, Osservatorio Regionale per l’integrazione e la multietnicità, Rapporto 2006.
- Zanfrini, L. (2016). *Introduzione alla Sociologia delle migrazioni*, Bari-Roma, Laterza.
- Zelinsky, W. (1971). “The Hypothesis of the mobility transition”. *Geographical Review*, 61(2), pp. 219–249 .
- Zetter, R. (2007). “More labels, fewer refugees: remaking the refugee label in an era of globalization”. *Journal of Refugee Studies*, 20(1), pp. 172-192.
- Zetter R., Griffiths A., Sigona N., Flynn D., Pasha T., Beynon R. (2006). *Immigration, Social Cohesion and Social Capital: What are the Links?*, Report to the Joseph Rowntree Foundation, York.
- Zincone, G. (1994). *Uno schermo contro il razzismo. Per una politica dei diritti utili*. Roma, Donzelli.
- Zincone, G. (1995). “Immigration to Italy: data and policies”, in F. Heckmann, W. Bosswick (a cura di), *Migration policies. A comparative perspective*, Stuttgart, Enke, pp. 137-56.
- Zincone, G. (a cura di) (2006). *Familismo legale*. Roma-Bari, Laterza.
- Zincone, G. e Caponio, T. (2006). “The Multilevel Governance of Migration. State of the Art Report”, in R. Penninx, M. Berger e K. Kral (a cura di), *The Dynamics on Migration and Settlement in Europe. A State of the Art*, Amsterdam, Amsterdam University Press, pp. 280-305.

- Zolberg, A. R. (1997). "Richiesti ma non benvenuti". in *Rassegna Italiana di Sociologia*, XXXVIII, I, pp. 19-40.
- Zolberg A. and L. Long (1999). "Why Islam is like Spanish: cultural incorporation in Europe and the United States", *Politics and Society*, 27, pp. 5-38.

Ringraziamenti

Giunta alla fine di questo percorso formativo, desidero ringraziare tutte quelle persone che mi sono state vicine e che hanno condiviso con me le tappe di questa strada. Un ringraziamento particolare va alla Professoressa Pina Lalli per il costante incoraggiamento e per i preziosi suggerimenti senza i quali questo lavoro non sarebbe stato possibile. Alla mia famiglia, voi siete la mia casa, la mia forza, le mie radici ovunque io mi trovi nel mondo. All'amicizia vera, che cresce sempre più forte e intima. Caterina, Irene, Roberto, Elisa, Kiran, Stefano, Anna, Joy e Francesca, la mia famiglia acquisita, un ringraziamento dal cuore va a voi per così tanti motivi che mi è impossibile ricordarli ed elencarli tutti. Al viaggio cui devo la mia crescita e i miei orizzonti, grazie a tutte le persone che hanno condiviso con me incredibili esperienze e in particolare modo a Lucia ed Elizabeth, seppur distanti sempre fonti di ispirazione. All'*imprinting* che ci lega alle persone giuste e ai colleghi e amici del Centro Astalli, Linda, Anna, Sebastiano, Giuseppe, cittadini meticci, (s)composti, belli e con sensibilità complesse e vulcaniche, loro sono i veri protagonisti di questo lavoro. Ringrazio tutte le migranti e i migranti incontrati nella mia esperienza da operatrice di accoglienza, per il tempo che mi hanno concesso, per i momenti intensi, divertenti, coraggiosi, sorprendenti, indimenticabili, attesi, esaltanti e profondamente arricchenti trascorsi insieme. Infine a Bologna e a tutte quelle persone che non ho nominato esplicitamente in questa pagina, ma che mi hanno aiutato a prendermi meno sul serio e a respirare entusiasmo, naturalezza e irrequieta spensieratezza che solo chi la vive la sa riconoscere.