Passaggio a nord-est

PASSAGGIO A NORD-EST

Luca Pradella

Luca Pradella
Matricola 616

Relatori: Stefano Veschi, Alessandro Carrer.

Diploma Accademico di II Livello in Progettazione
grafica e comunicazione visiva, indirizzo Fotografia

A.A. 2019/2020

ISIA U

Abstract

Nel 2015 si è aperta la rotta migratoria balcanica. Lungo questo percorso, che si estende circa dalla Turchia fino a Trieste, migliaia di migranti scappano dai loro paesi di origine per cercare fortuna in Europa. Molti di loro proseguono il cammino verso altri paesi europei mentre una parte richiede asilo in Italia. Il sistema di accoglienza italiano è un'immensa macchina burocratica, lenta nel processo di regolarizzazione degli immigrati. La complessità è elevata, la normativa varia velocemente e non ha una struttura solida e capillare.

All'interno di questo sistema si attivano diverse figure professionali, ma gli operatori sociali sono gli attori principali. Coloro che traducono la norma in pratiche specifiche coerenti con le caratteristiche dei diversi contesti. Sono le figure che in prima linea dovrebbero rendere concreti i principi di protezione e tutela dei richiedenti asilo, rispettandone e difendendone i diritti umani fondamentali, quali il diritto all'autodeterminazione, alla dignità ed alla libertà personale.

L'elevato dispendio di energie emotive e fisiche che questo lavoro comporta genera un intreccio tra spazio privato e professionale costringendo gli operatori ad elaborare meccanismi di tutela psicologici e acquisire una nuova comprensione di sè stessi e dei propri limiti.

Il continuo contatto con le sofferenze e le storie vissute dagli utenti che seguono può generare stress, frustrazione e senso di impotenza e degenerare in burnout. Questo disequilibrio può causare problemi agli operatori ma anche ai richiedenti asilo compromettendo un percorso di integrazione efficace.

Introduzione

Ho deciso di intraprendere il percorso che mi ha portato alla produzione di questa raccolta di immagini e considerazioni attirato dalla continua esposizione mediatica a cui sono sottoposte le tematiche dell'immigrazione. La nuvola di informazioni che si è depositata sull'intero sistema è ormai troppo densa, politicizzata ed esasperata per poter cogliere le reali caratteristiche di un percorso di integrazione a me al tempo sconosciuto. La continua riproduzione di immagini ha adesso saturato l'immaginario comune costruendo la figura del migrante secondo degli stereotipi ben precisi ma soprattutto cancellandone l'individualità e l'umanità. Come scrive Ernst Jünger la fotografia, in questo caso assimilata all'apparato mediatico visivo, è capace di far nascere una "seconda coscienza" una coscienza più fredda, più calcolata che riesce a far percepire se stessi come oggetto. In qualche modo effettivamente la fotografia è oggettiva ed "oggettizzante", attua un processo di "anestetizzazione che opera attraverso lo sguardo fotografico: come nell'anestesia il corpo è affrancato istantaneamente dal dolore"[1] e si rende disponibile all'intrusione, così il corpo del migrante diventa sempre più insensibile alla sofferenza, aperto, accessibile. Oggi siamo investiti da una quantità smisurata di immagini della violenza e della sofferenza, documenti che impattano con forza con la percezione della realtà e contribuiscono alla produzione di insensibilità, conducono al guardare senza vedere senza percepire la realtà della situazione a cui stiamo assistendo.

Consapevole di questi meccanismi, ho iniziato la mia ricerca correndo il rischio di produrre altre immagini che andassero a sommarsi alla mole di cui ho appena scritto. Ho cercato però di introdurre uno sguardo diverso, uno sguardo che si occupasse della tematica dall'interno ma solo sfiorandola, affiancando la sofferenza che permane dopo l'arrivo, dopo l'eccitazione mediatica e la caccia allo scandalo, una sofferenza che è continua e costante e che si manifesta tale proprio nel suo prolungarsi nel tempo. Una sofferenza muta-forma, fisica e psicologica, che intride l'aria e che diventa contagiosa. La figura del migrante è infatti costretta ad adattarsi ad un sistema culturale e politico che non riconosce come proprio, lo fa perché è costretto, lo fa perché questa che gli si presenta è l'unica alternativa per sopravvivere. Si scontra con un mondo che lo rifiuta apertamente che a sua volta non lo riconosce come proprio ma deve accettarlo, includerlo per un principio di "umanesimo"[2], di pietà o forse perché si sente colpevole in qualche modo della sofferenza dell'altro. Il migrante va quindi ri-educato, controllato, adattato ad un sistema dentro al quale sarebbe altrimenti un'anomalia, una "minaccia all'ordine precostituito"[3].

Ancora una volta torna in aiuto la fotografia, il mezzo oggettivo per eccellenza, la storia del migrante viene appunto analizzata, semplificata, fotografata e ordinata pretendendo che adattandola al nuovo sistema, alle nuove regole e sensibilità racconti tutta la vita di una persona, pretendendo che sia credibile, veloce, puntuale. Georges Didi-Huberman in "Immagini malgrado tutto" critica

1. E. Junger, *Sguardo fotografico e seconda coscienza*, in M. Guerri e F. Parisi, *Filosofia della fotografia*, Cortina Raffaello, 2013.

2. Per approfondimenti D. Fassin, *La raison humanitaire. Une histoire morale du temps présent, Gallimard-Seuil*, Parigi, 2010, Hautes Etudes, a cura di L. Alunni, *Ragione umanitaria. Una storia morale del presente*, Roma, 2018 Derive Approdi.
3. L. Malkki, *Speechless Emissaries: Refugees, Humanitarianism, and Dehistoricization*, in Cultural Anthropology, Vol. 11, No. 3 Aug. 1996, in http://www.archivio.formazione.unimib.it/DATA/Insegnamenti/11_2440/materiale/malkki%20-%20speechless%20emissaries.pdf

questo atteggiamento accusandolo velatamente di presunzione e distrazione, criticando apertamente la riduzione dell'immagine ad un "unico statuto". Modificare, alterare un immagine, una vita con la convinzione di poterla "vedere" meglio di renderla più leggibile non fa altro che distruggerla completamente, eliminando tutto quello che l'immagine ha da raccontare. La fotografia è però falsa di natura, non è bugiarda ma dissimula, tace, non può raccontare tutto anche se pretende di farlo. Ed è proprio questa fotografia il punto di incontro tra richiedenti asilo ed il sistema che li accoglie. È in questa immagine che i migranti devono continuamente specchiarsi e gli operatori credere. Ma è proprio qui che avviene una rottura, si scopre un'incongruenza. Gli operatori sociali svolgendo in buona fede il loro lavoro di ogni giorno si accorgono dell'inganno, essi non sono il sistema, il dispositivo che avanza come una macchina e processa ogni individuo senza guardarlo negli occhi, loro sono solo una parte di esso, loro sono quell'ingranaggio che l'individuo lo guarda e lo vede. L'operatore è colui che guarda la fotografia e percepisce che è ritoccata, lui conosce la persona, non più il corpo anestetizzato che vede in quell'immagine, tenta di sovrapporli ma non gli è più possibile, non ci riesce, come se i contorni si fossero modificati, fossero evaporati, come se quell'inquadratura non bastasse più. L'operatore non scatta un'istantanea e si gira dall'altra parte, lui è li per "stare". L'operatore conosce a poco a poco il richiedente, ha contatti con lui ogni giorno, gli confida esperienze, proferisce consigli, e dopo un po' il dialogo si inverte. La conoscenza diventa arricchimento per entrambe le parti, l'incontro fra due culture costrette a plasmarsi l'un l'altra avviene in primo luogo qui, nei centri di accoglienza nel rapporto tra operatore e migrante.
Le coscienze si modificano vicendevolmente si adattano ad un nuovo sistema ma perché ciò accada bisogna essere preparati. La sofferenza, la permanenza estenuante e prolungata in un sistema che tenta di espellerti e ti costringe continuamente a raccontarti a rivivere le esperienze del passato anche violente, che chiede prove e testimonianze visibili di ciò che hai sofferto mette a dura prova ogni richiedente asilo.

La consapevolezza di questi processi burocratici, fisici e psicologici è fondamentale per un corretto funzionamento del sistema e, a mia opinione, per l'equilibrio psico-fisico. L'operatore diventa nel rapporto l'unico abbastanza lucido da assimilare questi meccanismi ma soprattutto capace di trasmetterli al richiedente, capace di cambiare, sia chiaro in positivo o negativo, la percezione che esso ha della sua condizione e del sistema che lo accoglie. Durante l'intero percorso però l'operatore sociale è costretto a mentire, è costretto a mantenere quell'immagine di cui prima ho scritto davanti a se e fissarla con l'incertezza di rivelare il tranello o meno al suo compagno di viaggio, con la certezza che il sistema a cui appartiene non può capire, non può perdonare questa sua debolezza. Si instaura nell'operatore un conflitto interiore un'oppressione che invece di schiacciarlo lo tira da parti opposte inconciliabili: appartenere ad un sistema insufficiente agli scopi che si è proposto o cedere ad una nuova percezione dell'altro, di quello che prima era il migrante. La psiche di questa persona continua a rimbalzare da una parte all'altra come una pallina da ping pong in un botta e risposta assillante. L'operatore ha la possibilità di piegare il sistema a suo favore e a favore del richiedente? Questo sistema approssimativo e labile gli si ritorcerà contro?

Nella mia breve esperienza sul campo ho affiancato un operatore durante lo svolgimento del suo lavoro. Presto mi sono reso conto che la sofferenza è spesso mitigata dalla routine quotidiana, dalle piccole pratiche necessarie alla vita e al progredire del sistema di immigrazione. La ripetizione di queste pratiche è si una difesa ma può essere pericolosa, può stringere o allentare il rapporto tra operatore e richiedente con i rischi che ne conseguono. L'equilibrio tra relazione e mansioni e la consapevolezza del proprio stato emotivo è imprescindibile. La rottura di questo può avere conseguenze gravi nella pratica e nella psiche, con la consolidazione di procedure non necessariamente positive, con la parzialità nell'utilizzo di tempo e risorse, e generando un'instabilità emotiva dell'intero sistema. La sofferenza infatti è sempre lì. Come prima scrivevo, è l'aria ad esserne intrisa ed il contatto prolungato con essa può portare ad un contagio. Come racconta Roberto Beneduce in "Archeologie del trauma" il rapporto con il trauma e la violenza, anche se raccontata o di cui si è testimoni, può provocare un senso di spaesamento, di altissimo stress, diventa una violenza incomprensibile che l'ascoltatore non riesce a spiegare e a metabolizzare venendo trascinato anch'esso nella sofferenza: "il numero degli esperti e operatori di ONG che manifestavano disturbi da stress, anche gravi, era quanto mai elevato (un giovane operatore si era suicidato; [...])".
Il richiedente asilo è sottomesso in un limbo di incertezza, succube di un sistema che sta rimodellando i sui interi stile di vita ed educazione senza potersi opporre, i beni e i diritti a cui ha accesso possono diventare un giaciglio a cui abbandonarsi dopo la fatica del viaggio. Il richiedente corre il rischio di diventare inesistente, marionetta del sistema che lo accudisce piegandolo a nuove regole, non ha futuro ne presente, vive nell'incertezza del respingimento della sua domanda di asilo, ha solo il suo passato doloroso da cui cerca di fuggire. La sua unica ancora di salvezza di nuovo è l'operatore che però appartiene ad un sistema estraneo, non riconosciuto, di cui il richiedente non si fida e ha paura. Gli unici strumenti dell'operatore diventano quindi la sua empatia, la sua capacità di costruire un rapporto di fiducia per poter creare una relazione di aiuto condivisa e consapevole; la mancanza di misura o di autocontrollo può trascinare l'operatore in stati di stress anche elevato che possono condurre al burnout.

... quando tu sei nel CAS riesci di più a percepire i problemi rispetto che nello SPRAR, uno perchè stanno più tempo, anni, e poi è come quando tu fai un grande tragitto, una camminata in montagna e arrivi in cima, e cosa succede? hai tanta fame, ti rilassi finalmente, però escono anche i problemi in qualche modo, male al ginocchio etc, la stessa cosa succede quando arrivano, vedi tutto quello che hanno subito...

16

... quando scopri che una persona si è fatta dall'Afghanistan a qui in Italia a piedi, con un problema al cuore e con una sindrome; ed essere per tutta la vita in queste condizioni, immigrato, tra l'altro, e che deve vivere giorno per giorno eh... la ti fai due domande; devi avere un' attimo un blocco di stomaco e dire sai cosa? Bisogna essere cinici. Perchè ho imparato ad essere cinico, questo lavoro te lo insegna... è giusto essere umani a volte, ma di fronte alla vita, perchè non sai mai cosa ti aspetti, bisogna essere cinici e fare quello che devi fare, punto. [...] negli ultimi mesi alcune cose cerco di passarmele, tipo B. o Y. che sono li da tre anni e devono essere trasferiti, magari qualche mese fa avrei cercato di capire meglio la cosa, adesso cerco di essere cinico, dico le cose, così devono essere fatte e così le faccio, se no non ne esco più fuori...

... quando è arrivata la famiglia irachena, di nove persone, la è stato il mio picco di sensibilità... saranno stati i bambini, che ti danno sempre un senso di spensieratezza. Ho capito che... cioè ho fatto dei ragionamenti che fai solo certe volte nella vita, quando vedi alcune cose, certo non le provi tutti i giorni, quando uno ti dice "capo dammi il pocket money" ovvio che non le provi, se no non sarebbero quelle esperienze lì...

... molte persone che fanno questo lavoro dicono "eh poveri loro, bisogna capirli che arrivano da un certo paese, bisogna aiutarli" io dico si hai ragione bisogna aiutarli, però è anche vero che per aiutarli bisogna essere obbiettivi. Ed è anche vero che a volte le persone sono troppo umane e diventa controproducente [...] mi sembra che ti dai pena per lui, lo vittimizzi ed è ancora peggio...

... nella mia squadra non cambierei nessuno, perchè si vede che hanno sempre lavorato! [...] tutti hanno sempre lavorato e lo vedi subito dalla teoria mettono subito in pratica...

QUESTURA DI **PORDENONE**

NOME [redacted]

LUOGO E DATA DI NASCITA **KHYBER AGENCY, PAK, 02.03.2001**

CITTADINANZA **PAK** SESSO **M**

LUOGO E DATA DI RILASCIO **PORDENONE, 04.03.2021**

22.08.2021

MOTIVO DI SOGGIORNO **RICHIESTA ASILO**

DATA DI INGRESSO IN ITALIA **29.07.2020**

CODICE FISCALE [redacted]

CONVIVENTI A CARICO

****

[redacted]

NOTE

[redacted]

****

[redacted]

FIRMA DEL TITOLARE

[redacted]

FIRMA DELL'AUTORITÀ RILASCIANTE

p. il Questore

QUESTURA DI **PORDENONE**

NOME
NAME
[redacted]

LUOGO E DATA DI NASCITA
PLACE AND DATE OF BIRTH
KHYBER AGENCY, PAK, 02.03.2001

CITTADINANZA
NATIONALITY
PAK

SESSO
SEX
M

LUOGO E DATA DI RILASCIO
PLACE AND DATE OF ISSUE
PORDENONE, 05.10.2020

DATA DI SCADENZA
DATE OF EXPIRY
19.02.2021

MOTIVO DI SOGGIORNO
TYPE OF PERMIT
RICHIESTA ASILO

DATA DI INGRESSO IN ITALIA
ENTRY DATE
29.07.2020

CODICE FISCALE
TAX CODE
[redacted]

CONVIVENTI A CARICO
DEPENDANT FAMILY MEMBERS

****

[redacted]

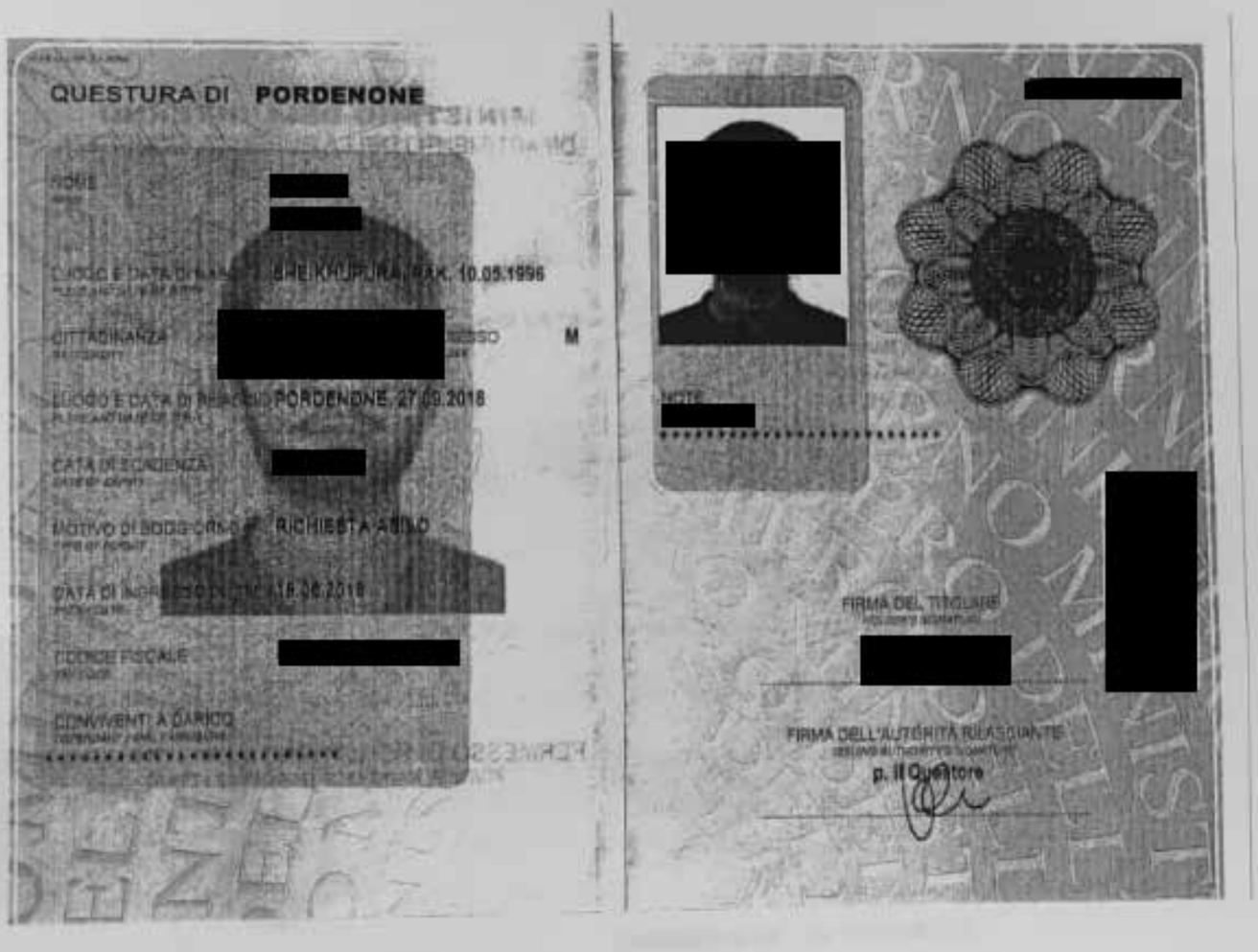
NOTE
ANNOTATIONS

PORDENONE (PN)
[redacted]
****

[redacted]

FIRMA DEL TITOLARE
HOLDER'S SIGNATURE
[redacted]

FIRMA DELL'AUTORITÀ RILASCIANTE
ISSUING AUTHORITY'S SIGNATURE
Il Questore



QUESTURA DI PORDENONE

NOME [redacted]

LUOGO E DATA DI NASCITA SHE KRUJRA, RAK. 10.05.1996

CITTADINANZA [redacted] SESSO M

LUOGO E DATA DI RILASCIO PORDENONE, 27.09.2018

DATA DI SCADENZA [redacted]

MOTIVO DI RIDOMICILIO RICHIESTA ASILO

DATA DI INGRESSO IN ITALIA 18.06.2018

CODICE FISCALE [redacted]

CONVIVENTI A CARICO

NOTE [redacted]

FIRMA DEL TITOLARE [redacted]

FIRMA DELL'AUTORITÀ RILASCIANTE

p. il Questore

REGOLAMENTI lingua URDU

پرجیکٹ کے قوانین

۱- اگر کسی بھی لڑائی میں پڑے حواہ وہ انتظامیہ کے خلاف ھوںیا وہ لوگوں، جاھے وہ لڑائی جسمانی ھو یا زبانی تو آپ کو فوراں پروجیکٹ سے باھر اور پولیس کے حوالے کر دیا جائیگا.
۲- اگر آپ پروجیکٹ میں کسی سامان کو نقصان پہنچاتے ھیں حواہ فرنیچر ھو یا کوئی اور چیز تو آپ کو پروجیکٹ سے باھر اور پولیس کو رپورٹ کیا جائیگا.
۳- آپ کو سختی سے منع کیا جاتا ھے شراب اور ھر قسم کے نشے سے، اگر کوئی بھی نشے میں پکڑا گیا تو فوراں پروجیکٹ سے باھر اور پولیس کے حوالے کر دیا جائیگا.
٤- آپ کو سختی سے منع کیا جاتا ھے کہ اس عمارت کے اندر سگریٹ پینا منع ھے، کیونکہ یہ آگ اور نقصان کا باعث بن سکتا ھیں.
٥- آپ کے دوست دن میں تمھارے گھر آسکتے ھے، لیکن رات کے ۲۲:۳۰ سے پہلے گھر سے جانا ھوگا.
٦- اپارٹمینٹ اور گھر کے رولز اور قوانین کا احترام کریں،دن میں ۱۳:۳۰ سے ۱۵:۳۰ تک اور رات میں ۲۱:۳۰ سے ۰۷:۳۰ تک شور نہ کریں، بائیسکل اور پرسنل چیزے سیڑیوں، کوریڈور اور مین گیٹ میں مت رکھو.
۷- صفائی کا خاص خیال رکھنا ھے بالخصوص ٹوائلٹ، سونے کا کمرہ، کیچن اور مشترکہ جگہ جو آپ سب کے استعمال میں ھوتی ھیں، ھر فرد اپنی مقر رہ باری میں صفائی کریں، اگر نہیں تو جرمانہ ھوگا.
۸- اپنا کھانا اپنی نمبر پہ کیچن میں تیار کریں، اور بعد میں کیچن کو صاف کریں تاکہ اور لوگ اسانی سے کھنا تیار کریں.
۹- استعمال شدہ تیل (سینک، ٹوائلیٹ وغیرہ) میں ڈالنا منع ہیں، استعمال شدہ تیل ایک ڈبے میں جمع کریں اور آپریٹر سے معلومات حاصل کریں.
۱۰- چولہا اور برتن کمرے میں رکھنا ممنوع ھیں، چولہا اور برتن صرف کیچن میں رکھیے، اس کی غلط استعمال نہ کریں ورنہ آگ کا خطرہ بن سکتا ہیں.
۱۱- آپ کمرے میں بغیر اجازت ھیٹرنہیں جلا سکتے کیونکہ اس سے آگ کا خطرہ ھوسکتا ہے.

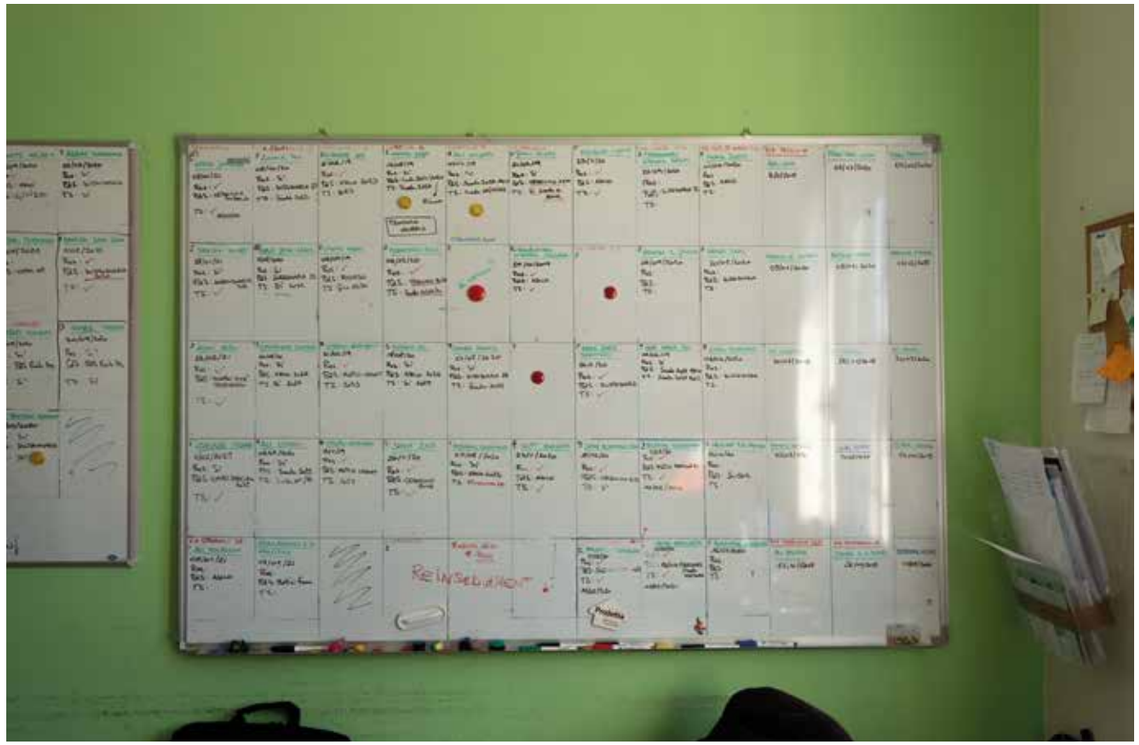
۱۲- کچرا صرف ان جگھوں پہ ڈالنا ہے جہاں جہاں آپ کو بتایا گیا ہے، غلط جگہ پھینکنے کی صورت میں NUOVI VICINI کو جرمانہ ھو سکتا ہے، اور آپ سے وہ جرمانہ لیا جائیگا.

۱۳- آپ کو سختی سے منع کیا جاتا ہے کہ سارا دن یا رات ہیٹر نہ جلائے، آپ ۷ گھنٹے ۲۰ ڈیگری درجہ حرارت پر ہیٹر کو جلا سکتے ہیں، ۱۵ اکٹوبرسے ۱۵ اپریل تک یہ قانون ہے، خلاف ورزی کرنے والے کو قانون کی دفعہ ۳۱۲ کے تحت سزا ھو سکتی ہے.
۱٤- آپ جہاں رہتے ہے وہا اگر آپ کو کسی کام کا کہا جائے تو آپ کو لازمی مد د کرنی چاہیے.
۱۵- حاضری رجسٹر پہ ھر روز حاضری لگانی ہے، جس دن حاضری نہ لگائی اس دن کی بیسے نہیں ملیں گے اور NUOVI VICINI مجبورن ھر سوموار کو حاضری کا لیسٹ پریفیتورا کو دی جاتی ہے، تو غیر حاضری مت کروں.
۱٦- اگر آپ کو باھر جانا چاہئے تو صرف ۲ راتوں کی اجازت مل سکتی ہے، لیکن انتظامیہ سے اجازت لینے ھوگی.
۱۷- پوکیٹ مانی ھر ۱۵ دن کے بعد دی جائے گی، جو کہ ۲،۵ یورو دن کے حساب سے ہے.
۱۸- آپ لوگوں کو اجازات ہیں کہ آپ کمیشن سے پہلے وکیل کے ساتھ اپنا کیس تیار کر سکتے ہیں یا کیس پر مشورہ کر سکتے ہیں.
۱۹- مزید معلومات اور شکایات کیلئے انتظامیہ کے ساتھ رابطہ کریں.

اگر آپ کو اس پروجیکٹ میں رہنا ہے تو یہ ساری قوانین آپ کو ماننے ھوں گے

NUOVI VICINI Società Cooperativa Sociale
Via Madonna Pellegrina 11, 33170 Pordenone
tel. 0434 546870 fax 0434 546873

NUOV
VICINI



... i primi mesi ho dovuto dire ad una persona di andare via perchè era finito il progetto, così da un giorno per quello dopo. Adesso lo faccio con più tranquillità, comunque con un po' di pressione psicologica, però la prima volta che l'ho fatto c'ero rimasto proprio male, perchè mi aveva detto: "capo non ho neanche un posto dove andare a dormire, non so cosa devo fare" e li ho capito che devi essere si sensibile ma anche cinico perchè se no, non è una cosa semplice, non ne esci più, perchè te lo porti anche a casa. Ho capito il mio errore, non che non gli abbia detto di uscire dal progetto, ma ero stato troppo fratello maggiore, gli avevo detto "va bene tranquillo" e lo avevo lasciato un giorno in più, praticamente, anche se mi avevano detto [di] no, un po' non sapevo come funzionava, un po' mi ero fatto prendere da lui...

...fargli fare i tamponi, fare i rintracci, andare in questura per fare dei verbali perchè l'hanno trovato che spacciava... una volta mi ha chiamato la polizia, gli hanno sequestrato tutto, hanno perquisito la camera [...] poi sono stato fino alle otto in questura...

...il [furgone marchiato] Nissan è già pronto? Mettete i teli e io intanto vado lì e prendo le tute...

... solo uno può entrare là dai tamponi,
va M. poi ci vediamo in cooperativa...

NUOVI VICINI

NUOVI VICINI Società Cooperativa Sociale
Via Madonna Pellegrina 1', 33170 Pordenone
tel. 0434 546870 fax 0434 546873

C.a.s
"ACCOGLIENZA CITTADINI STRANIERI
RICHIEDENTI PROTEZIONE INTERNAZIONALE"
CIG 7248661848

MODULO "A" - Dotazione KIT ENTRATA

STRUTTURA _____ **DATA** _____

BENEFICIARIO

COGNOME	NOME	DATA DI NASCITA	FIRMA	Scarpe: ____
				Taglia: M/L/XL

* kit dotazioni all'ingresso:	NOTE
☐ set letto (pz 2 lenzuola sotto; pz 2 lenzuola sopra, pz 2 federe, pz 1 coprimaterasso; pz 1 guanciale; pz 1 trapunta)	
☐ 2 pz asciugamani viso	
☐ 2 pz asciugamani telo	
☐ 1 pz spazzolino	
☐ 1 pz dentifricio da 75 ml	
☐ 1 pz doccia shampo da 250 ml	
☐ 1 pz pettine	

* kit dotazioni da fornire entro il secondo giorno:	TAGLIA	NOTE
☐ 1 pz borsone contenente:		
☐ 1 paio di scarpe da ginnastica		
☐ 1 paio di ciabatte		
☐ 4 pz mutande/slip		
☐ 4 paia di calzini		
☐ 2 pz canotte intime		
☐ 2 pz T-shirt		
☐ 2 pz tuta sportiva (giacca+pantalone)		
☐ 2 pz pigiami		
☐ 1 pz felpa		
☐ 1 pz giaccone		
☐ 1 pz K-way		
☐ pantalone corto		
☐ altro: _____		

* SUPPLEMENTO PER LE DONNE	NOTE
☐ 2 pz reggiseni	
☐ 4 pz calze	
☐ 1 pacco assorbenti	
☐ altro	

* SUPPLEMENTO PER I BAMBINI (a seconda dell'età del bambino)	NR/NOTE
☐ pannolini con crema all'ossido di zinco (quantità a richiesta)	
☐ prodotto specifico per l'infanzia : _____	
☐ altro: _____	

* quantità calcolata sulla base di una persona, il vestiario è adeguato per taglia

FIRMA OPERATORE _____ NOTE

NUOVI VICINI

NUOVI VICINI Società Cooperativa Sociale - Impresa Sociale
Via Madonna Pellegrina 11, 33170 Pordenone
tel. 0434 546870 fax 0434 546873

C.a.s
"ACCOGLIENZA CITTADINI STRANIERI
RICHIEDENTI PROTEZIONE INTERNAZIONALE"
CIG 7248661848

MODULO "E" - FORNITURA BENI

STRUTTURA _____ Strutt.nr. _____ **DATA** _____

BENEFICIARIO

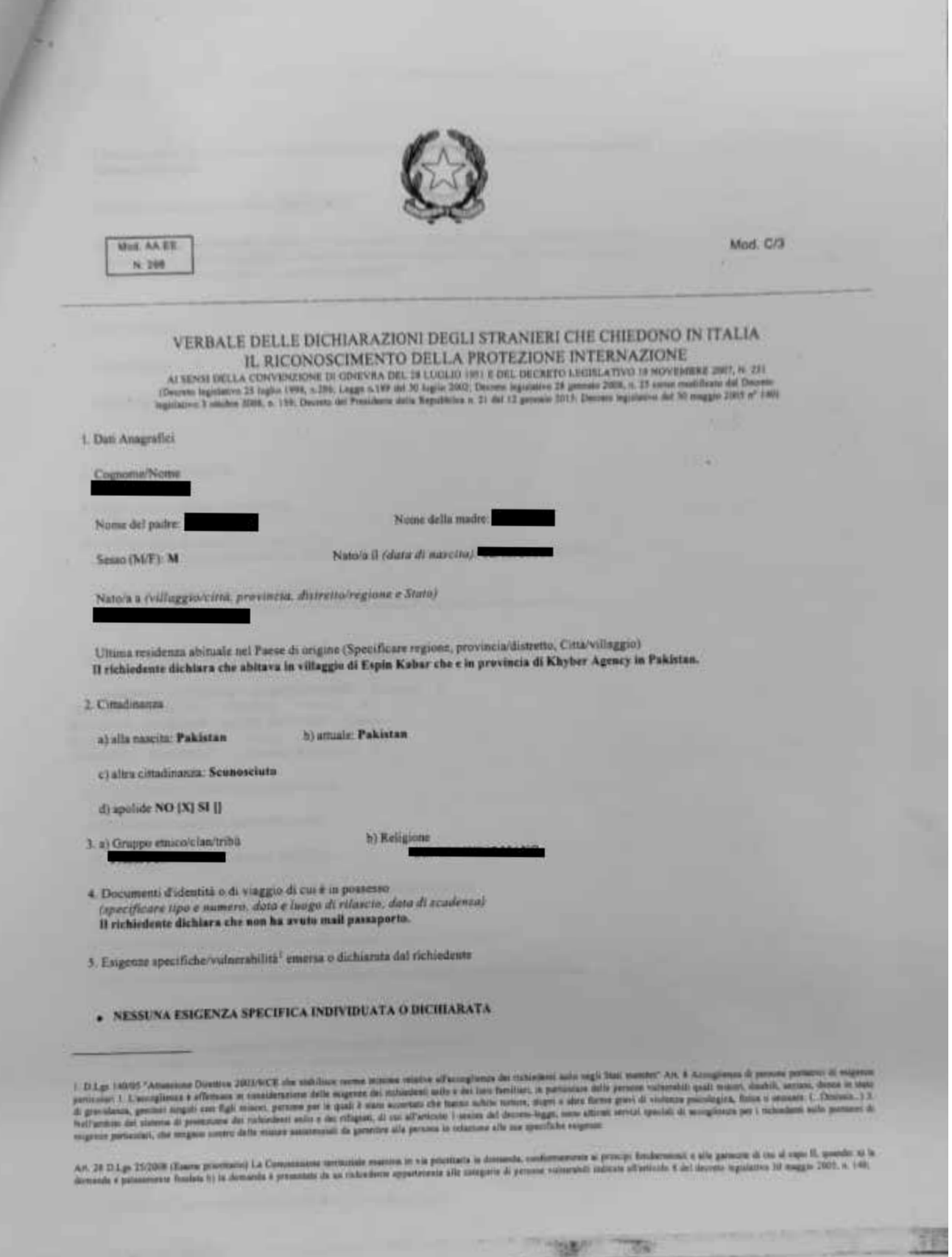
COGNOME*	NOME*	FIRMA (sigla ricevente il bene in struttura)

	NOTE	NR	RIGENERATO
☐ Guanciali			
☐ Coprimaterassi			
☐ Lenzuola/Federe			
☐ Tovaglie in plastica			
☐ Scopa			
☐ Paletta			
☐ Ricambio mocio			
☐ Mocio completo con secchio			
☐ Spugne/ Spugne piatti			
☐ Panni microfibra			
☐ Ciabatte elettriche/Spine elettriche/Multiprese tedesche			
☐ Pentola grande/media/piccola			
☐ Padella grande/media			
☐ Padella Chapati			
☐ Posate			
☐ Bicchieri			
☐ Tazze			
☐ Piatti			
☐ Insalatiera			
☐ Mestolo			
☐ Tagliere			
☐ Coltello grande			
☐ Mattarello			
☐ Bidoni per raccolta differenziata condominiali			
☐ Contenitori di plastica per la conservazione del cibo			
☐ Lampadine att. Grande att. Piccolo			
☐ Stendino			
☐			
☐			
☐			
☐			
☐			
☐			
☐			
☐			
☐			

FIRMA OPERATORE _____ Note

... non siamo assistenzialisti, non dobbiamo renderli vittime della loro vita, dobbiamo far si che loro eccellano, diventino superiori in quello che stanno facendo [...] e il risultato lo vedi...

... mi sono reso conto che il sistema è un'azienda, deve fatturare, [...]
alla fine chi si gioca tutto sono gli operatori, chi sta in mezzo, chi vede
veramente le cose e che deve scontrarsi con tante cose differenti...



Mod. AA.EE. N. 208

Mod. C/3

VERBALE DELLE DICHIARAZIONI DEGLI STRANIERI CHE CHIEDONO IN ITALIA IL RICONOSCIMENTO DELLA PROTEZIONE INTERNAZIONE

AI SENSI DELLA CONVENZIONE DI GINEVRA DEL 28 LUGLIO 1951 E DEL DECRETO LEGISLATIVO 19 NOVEMBRE 2007, N. 251 (Decreto legislativo 25 luglio 1998, n.286; Legge n.189 del 30 luglio 2002; Decreto legislativo 28 gennaio 2008, n. 25 come modificato dal Decreto legislativo 3 ottobre 2008, n. 159; Decreto del Presidente della Repubblica n. 21 del 12 gennaio 2015; Decreto legislativo del 30 maggio 2005 n° 140)

1. Dati Anagrafici

Cognome/Nome [redacted]

Nome del padre: [redacted] Nome della madre: [redacted]

Sesso (M/F): M Nato/a il *(data di nascita)*: [redacted]

Nato/a a *(villaggio/città, provincia, distretto/regione e Stato)*
[redacted]

Ultima residenza abituale nel Paese di origine (Specificare regione, provincia/distretto, Città/villaggio)
Il richiedente dichiara che abitava in villaggio di Espin Kabar che e in provincia di Khyber Agency in Pakistan.

2. Cittadinanza

a) alla nascita: **Pakistan** b) attuale: **Pakistan**

c) altra cittadinanza: **Scunosciuto**

d) apolide **NO [X] SI []**

3. a) Gruppo etnico/clan/tribù [redacted] b) Religione [redacted]

4. Documenti d'identità o di viaggio di cui è in possesso
(specificare tipo e numero, data e luogo di rilascio, data di scadenza)
Il richiedente dichiara che non ha avuto mail passaporto.

5. Esigenze specifiche/vulnerabilità[1] emersa o dichiarata dal richiedente

- **NESSUNA ESIGENZA SPECIFICA INDIVIDUATA O DICHIARATA**

1. D.Lgs 140/05 "Attuazione Direttiva 2003/9/CE che stabilisce norme minime relative all'accoglienza dei richiedenti asilo negli Stati membri" Art. 8 Accoglienza di persone portatrici di esigenze particolari 1. L'accoglienza è effettuata in considerazione delle esigenze dei richiedenti asilo e dei loro familiari, in particolare delle persone vulnerabili quali minori, disabili, anziani, donne in stato di gravidanza, genitori singoli con figli minori, persone per le quali è stato accertato che hanno subito torture, stupri o altre forme gravi di violenza psicologica, fisica o sessuale. C. (Omissis...) 3. Nell'ambito del sistema di protezione dei richiedenti asilo e dei rifugiati, di cui all'articolo 1 comma del decreto-legge, sono attivati servizi speciali di accoglienza per i richiedenti asilo portatori di esigenze particolari, che tengono conto delle misure assistenziali da garantire alla persona in relazione alle sue specifiche esigenze.

Art. 28 D.Lgs 25/2008 (Esame prioritario) La Commissione territoriale esamina in via prioritaria la domanda, conformemente ai principi fondamentali e alle garanzie di cui al capo II, quando: a) la domanda è palesemente fondata b) la domanda è presentata da un richiedente appartenente alle categorie di persone vulnerabili indicate all'articolo 8 del decreto legislativo 30 maggio 2005, n. 140;

...capita in continuazione che ex beneficiari dei progetti ci chiamino, ci vengano a trovare, ci chiedono aiuto, manteniamo il contatto anche dopo...

...per fortuna che non è tutto lato umano, se no non ce la faresti...

QUESTURA di Pordenone

TIMBRO

[redacted]

Si attesta che il/la Sig./Sig.ra [redacted] sesso **M**, nato/a a [redacted] con codice fiscale [redacted] di cittadinanza **Pakistan**, domiciliato in **PORDENONE** (PN) alla [redacted] in data [redacted] ha formalizzato istanza di riconoscimento della protezione internazionale.

Si fa presente che, il/la Sig./Sig.ra [redacted] decorsi sessanta giorni dal presente verbale, è autorizzato a svolgere attività lavorativa se il procedimento in esame non si è concluso ed il ritardo non è attribuito al richiedente (art. 22, c. 1, D.Lgs 142/2015).

La presente attestazione costituisce permesso di soggiorno provvisorio (art. 4 c. 3 del D.Lgs 142/2015).

Pordenone, 19/08/2020
(data di rilascio)

IL DIRIGENTE UFFICIO IMMIGRAZIONE
(timbro e firma)

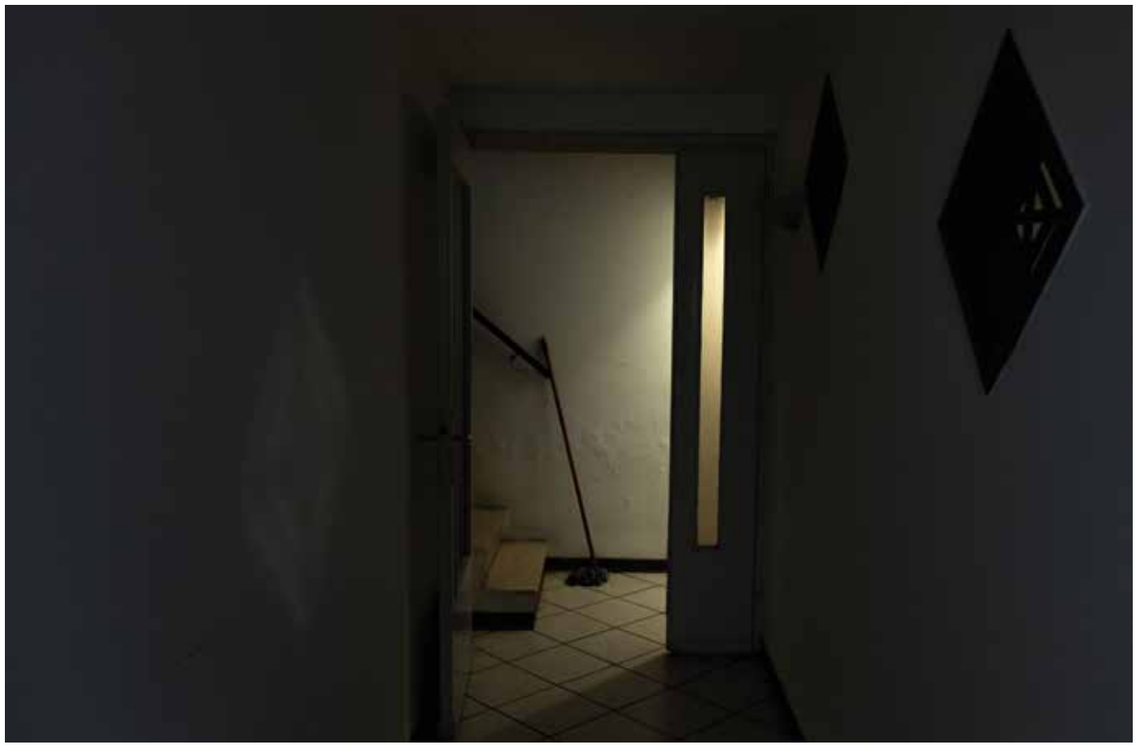
*ATTENZIONE: IL RICHIEDENTE NON DEVE PRESENTARSI ALL'UFFICIO DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE, con il codice fiscale provvisorio, la ASL puo' procedere all'inserimento del soggetto quale assistito del SSN e all'acquisizione della scelta del medico.

... sono d'accordo che oggi hai visto la parte più pragmatica, magari, ti dico la verità, il settanta per cento di quello che faccio è così, lo dico tranquillamente... settanta forse anche ottanta. Il problema cos'è? Che quel venti per cento, molte volte, per quanto sia solo il venti per cento, è la parte che ti colpisce di più...

... scontrini riconoscibili, se non sono riconoscibili non possiamo tornarvi la spesa, e quindi ogni volta a spiegargli tutte queste cose qua... per fortuna che c'è la mediazione [...] devono farsi l'abbonamento per spostarsi e andare a lavoro, anche quello glielo rimborsiamo...

VIETATO ENTRARE
DO NOT ENTER

CORONAVIRUS



... nel tempo si aprono, iniziano ad aprirsi, quella è integrazione;
avere la tranquillità di dirti "vuoi un the?"...

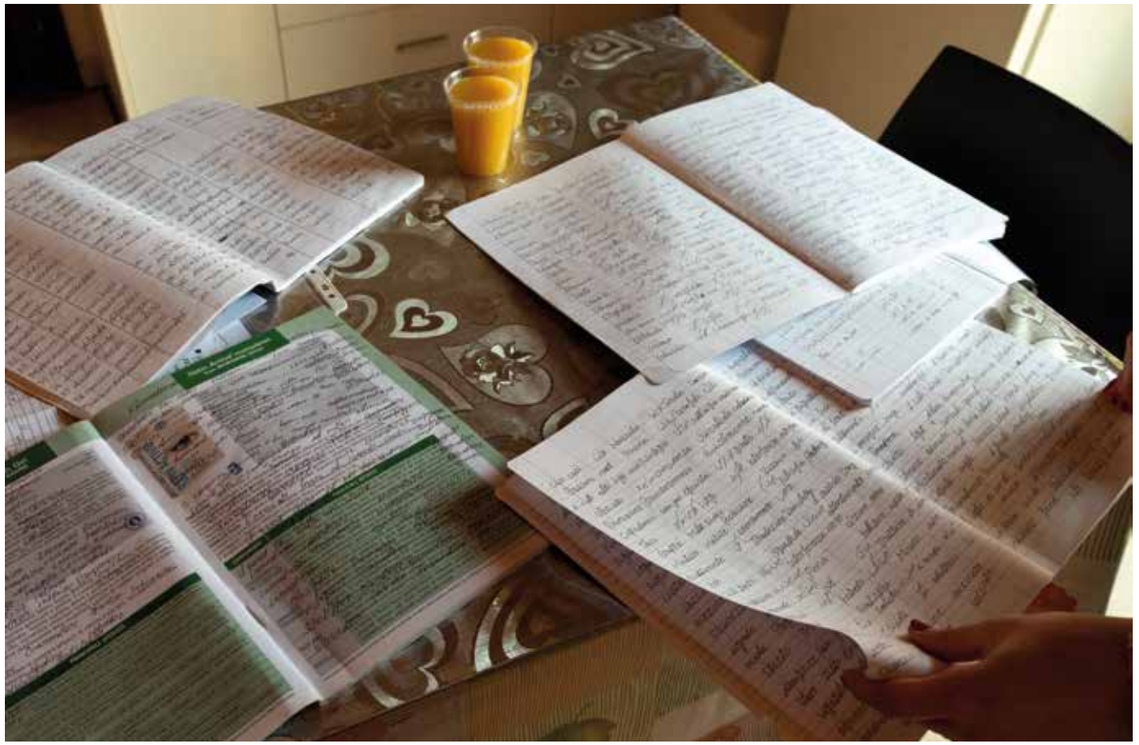
...compriamo lo spray contro gli insetti perchè contiene la piretrina. Spray specifici per la scabbia non ce ne sono, dovresti chiamare una ditta che fa sanificazioni però ci perdi troppo tempo...

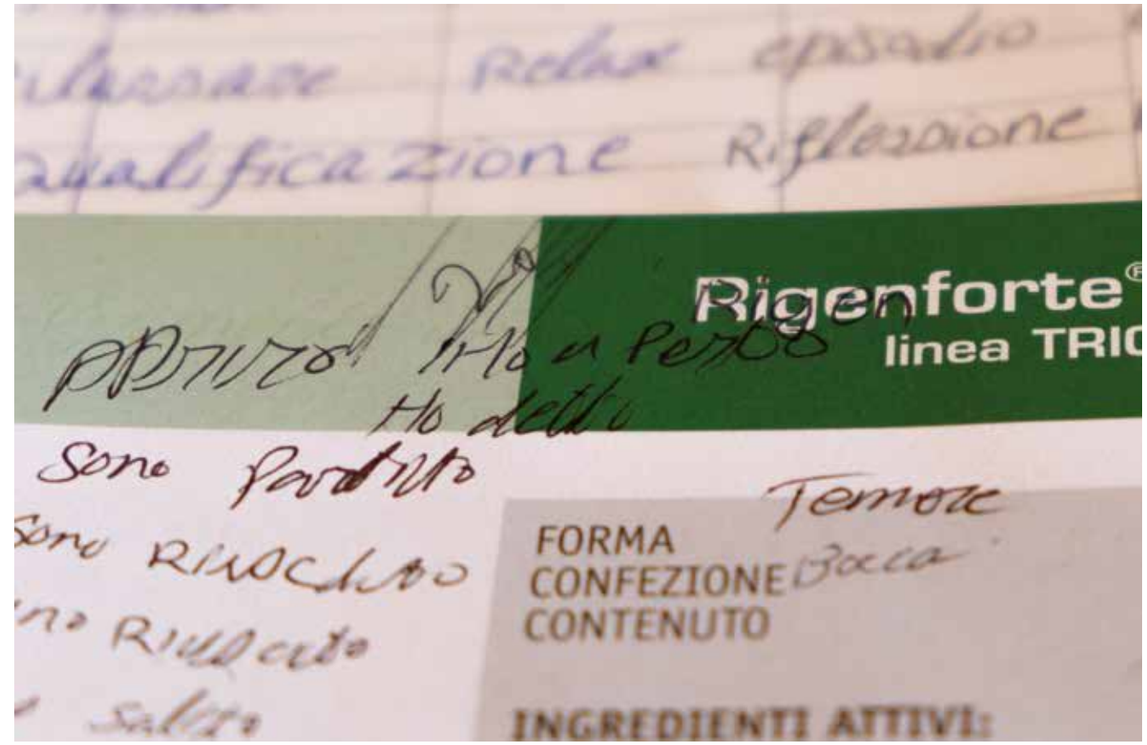
... anche l'ASL ci ha detto che va da Dio, la spruzzi sui materassi, incellophani i materassi, e li lasci lì una settimana...

... non ti capitano mai alle nove di mattina e quindi i negozi chiudono, adesso ti compro dieci teli ma so già che finiranno a breve...

*... psicologicamente ovvio che quando sei nella m***a la vedi più come un problema, quando sei rilassato dici vabeh dai combino...*

... abbiamo delle regole non scritte che rispettiamo, quindi non andare mai oltre perchè puoi passare dalla parte opposta, facilitare cose non regolari, cose strane in cui noi non entriamo assolutamente...





...in tre quattro mesi ha quasi un A2 di Italiano, ha una voglia! Dopo se vuoi fare le foto ha un ricettario di medicine, lui veramente "a beautiful mind", scrive dappertutto, nei pezzi di carta, nella carta igienica... Essendo richiedente spero che sarà un positivo, se ha negativo questo diventa un'altro fantasma come tanti altri...

... la parte dell'umanità è una cosa essenziale, certo un operatore deve avere un limite nel suo agire, ovviamente, perchè siamo operatori non volontari o amici...

HUB
PORDENONE
VIETATO FUMARE
E/O USARE
FIAMME LIBERE

SGANCIO

BACHECA AVVISI
INFORMATORE NORMATIVO
STEFANO
PRENDI APPUNTAMENTO IL
MARTEDI' 11:00 – 12:30
VENERDI' 14:30 – 16:00
LAWYER
STEFANO
SCHEDULE AN APPOINTMENT OF
TUESDAY 11:00 – 12:3
FRIDAY 14:30 – 16:0
LEGGERE
CON ATTENZIONE
PARLI ITALIANO?
SCUOLA / CORSO
CON VANESSA
MARTEDI E
MERCOLEDI
ORE 09:30
VAI DA VANESSA
GO TO VANESSA

... non devi avere paura di metterti in gioco, mettere in discussione le tue idee...

Seconda introduzione

Durante i mesi di Febbraio e Marzo 2021 ho avuto la possibilità di rapportarmi più volte con la Cooperativa "Nuovi Vicini" di Pordenone e stringere dei legami con gli operatori che si occupano di accoglienza straordinaria e di seconda accoglienza. Li ho seguiti durante la loro giornata lavorativa e ho osservato e documentato le dinamiche tra loro e i richiedenti asilo. Questo progetto è il frutto di questo periodo di ricerca teorica e sul campo: una raccolta di scritti, articoli, immagini, confessioni e riflessioni che sono state per me fondamentali nell'approccio al sistema di accoglienza italiano. Se pur informazioni di tipo generale le ritengo utili per la comprensione di tutto il progetto. Le pagine che seguono restituiscono la situazione con cui mi sono confrontato e nella quale mi sono immerso durante le fasi di ricerca. Si aprono con un'analisi del sistema di accoglienza, il funzionamento a grandi linee; segue la contestualizzazione della rotta balcanica, uno dei percorsi che i migranti utilizzano per raggiungere l'Europa. La maggior parte dei richiedenti asilo di cui la cooperativa dove ho avuto la possibilità di inserirmi si occupa, ha percorso questa traccia per arrivare in Italia. Durante la ricerca entro poi nello specifico delle strutture con cui gli stranieri dovranno confrontarsi durante il loro percorso di integrazione, proseguendo con un'analisi della figura dell'operatore sociale analizzandone prima le attività logistiche e poi le conseguenze che queste attività comportano.

1. Sistema di accoglienza italiano inquadramento generale

L'attuale sistema di accoglienza italiano prende origine da quanto delineato dalla Conferenza Unificata del 10 luglio 2014, in cui è stata raggiunta un'intesa tra Governo, Regioni ed Enti Locali; il cosiddetto "Piano nazionale per fronteggiare il flusso straordinario di cittadini extracomunitari, adulti, famiglie e minori stranieri non accompagnati". Da qui nasce il Decreto Legislativo numero 142/2015, in materia di accoglienza dei richiedenti protezione internazionale e delle procedure comuni finalizzate al riconoscimento e alla revoca dello status di protezione internazionale.

L'obbiettivo era abbandonare la logica emergenziale fino ad allora adottata, rendendo l'accoglienza un sistema amministrativo omogeneo. In ottemperanza alle direttive europee, il Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati (SPRAR) avrebbe dovuto essere il modello unico di riferimento.

Con questo decreto il sistema di accoglienza italiano si struttura in tre fasi operative: una prima fase di assistenza, soccorso e identificazione[1], in corrispondenza dei luoghi maggiormente interessati dagli arrivi; una seconda fase di prima accoglienza, assicurata in centri dove si svolgono le operazioni di verbalizzazione e avvio della domanda di protezione internazionale e lo screening medico; una terza fase di seconda accoglienza ed integrazione nelle strutture adibite a SPRAR. Qualora sia temporaneamente esaurita la disponibilità di posti all'interno delle strutture di prima o di seconda accoglienza, spesso a causa di arrivi consistenti e consequenziali, la Prefettura può istituire strutture temporanee di accoglienza straordinaria, che si concretizzano nei Centri di Accoglienza Straordinaria (CAS) limitatamente al tempo necessario al trasferimento del richiedente nelle strutture di prima o seconda accoglienza[2].

Ogni livello di operatività presenta caratteristiche tecniche ed organizzative proprie, attori istituzionali specifici e modalità di gestione che differiscono le une dalle altre. Il quadro che ne risulta appare scarsamente organico e modellato dal succedersi di eventi storici, scelte politiche e specifiche ondate migratorie (Rossi 2018, 63). Il carattere emergenziale delle misure assunte nel tempo per gestire i flussi migratori, impedisce una strutturazione dell'accoglienza organica e professionale (Amnesty International 2016, 12). Si denota una tensione crescente fra compassione e repressione nella gestione dei flussi migratori (Fassin 2010, 24).

1.1 Gestione emergenziale

L'emergenza migratoria italiana oggi non è tanto legata al numero degli arrivi, che negli ultimi anni è più o meno costante, quanto alla natura irregolare di essi. Negli ultimi dieci anni l'immigrazione netta

1. Spesso molti migranti in ingresso non sono in possesso di documenti di identità, ragione per cui, a fronte di dichiarazioni non verificabili e di carenze nei sistemi anagrafici dei Paesi di origine, le impronte digitali diventano l'unico dato individualizzante che dà prova del passaggio di quel soggetto in un determinato luogo.

2. Come linea guida è stato utilizzato il Decreto legislativo n. 142/2015.

è rimasta grossomodo la stessa, ciò che è cambiato è il rapporto tra ingressi regolari e irregolari. Riducendo o eliminando le quote annuali previste nei decreti flussi[3], per i migranti economici extracomunitari l'unico modo possibile per entrare in Italia da paesi extraeuropei è divenuto l'utilizzo di rotte irregolari, per poi chiedere asilo e sperare di ricevere una protezione.

Vi è poi un'alta probabilità che gli immigrati irregolari rimangano a lungo sul territorio anche non legalizzati. Tra il 2013 e il 2016, su circa 110.000 stranieri che hanno ricevuto un decreto di espulsione, solo 22.000 sono stati effettivamente rimpatriati (Meschini 2018, 18-19)

«La buona accoglienza è senza dubbio un investimento sotto tutti i punti di vista: sia per la qualità della vita delle persone accolte e per le loro possibilità di integrazione, sia per la società ospitante in termini di opportunità socio culturali ed economiche. Il cambio di paradigma nella considerazione di questo fenomeno dovrebbe passare attraverso un sistema di accoglienza di qualità che sappia avere una visione complessiva e di lunga durata, che non sia improntata soltanto a tamponare gli sbarchi, arginandoli ed impedendoli. Il miglioramento qualitativo dell'accoglienza dovrebbe concentrarsi sulle sinergie ed opportunità realizzabili attraverso progetti di micro accoglienza diffusa, sull'accorciamento dei tempi di accoglienza e sugli effetti nell'economia italiana, visto che la buona accoglienza si fa anche con la quantità e la qualità del personale impiegato. Ciò garantirebbe la nascita di decine di migliaia di posti di lavoro. Una gestione securitaria del fenomeno avrà un effetto di scarsa guida politica della materia e provocherà comportamenti discrezionali degli operatori in contrasto con la norma, in presenza di obiettivi non condivisi».[4]

1.2 Etichettamento

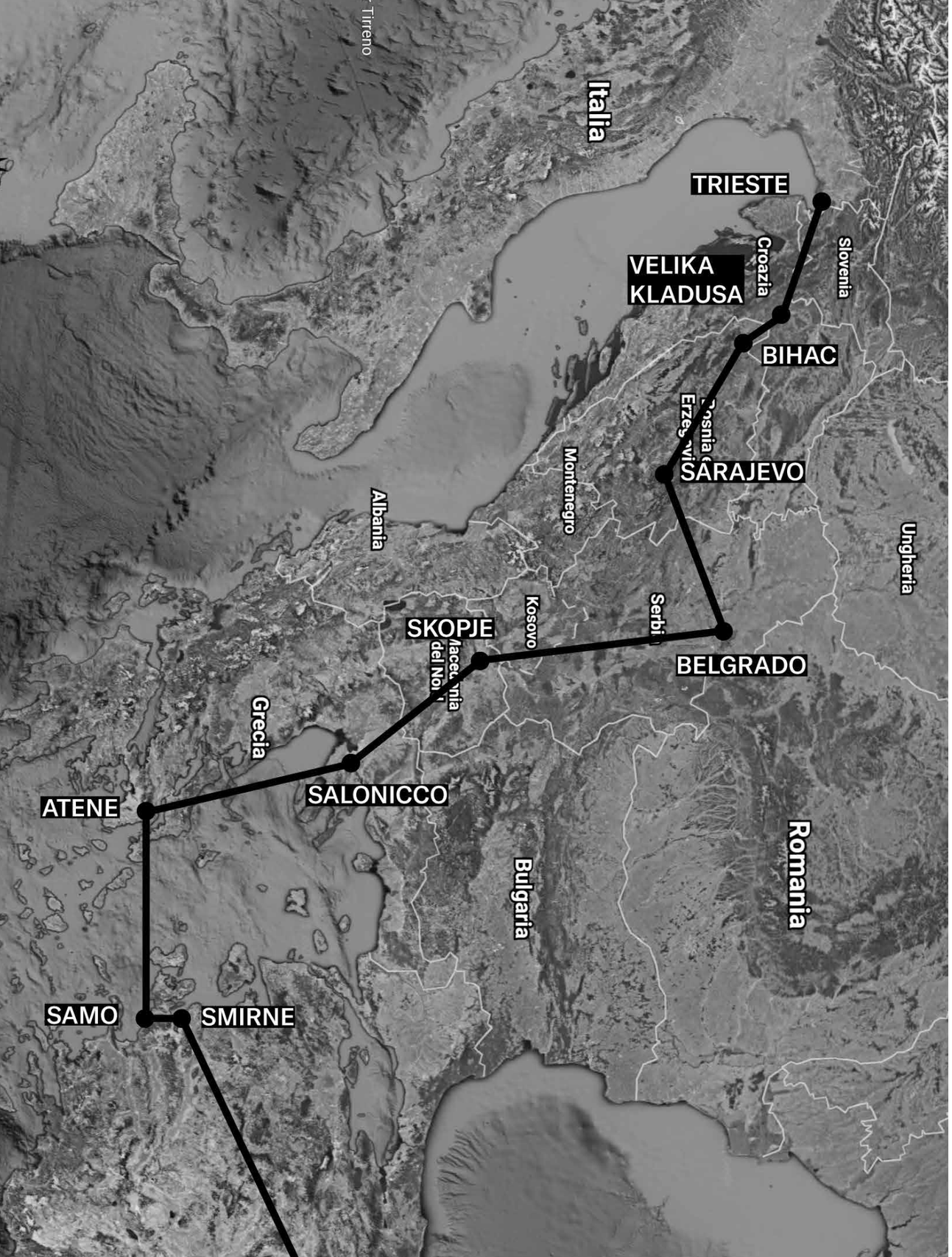
Il migrante che giunge in Italia, ottenendo giuridicamente lo status di richiedente asilo e, in caso di esito positivo della domanda di protezione, di rifugiato, subisce un processo di etichettamento in grado di mettere a dura prova la sua identità. Attraverso un pur legittimo procedimento di identificazione e verifica dei requisiti per la domanda di asilo, il sistema incanala il richiedente in un iter che lo costringe a raccontarsi come soggetto debole, spesso sottovalutando l'approccio ed i significati che queste persone potrebbero adottare per leggere il proprio percorso.

Tali processi di identificazione, modellano la figura del richiedente/rifugiato sulle necessità del paese ospitante, facendola rientrare nelle categorie concettuali e burocratiche comprensibili dal sistema (Manocchi 2011, 8). Le storie di vita reputate utili all'ottenimento della protezione internazionale, dipendono da chi valuterà la domanda di asilo. Queste regole di valutazione sono create da un sistema che si preoccupa di adattare queste storie ai propri sistemi burocratici, tecnologici e valoriali, sistemi che potrebbero non essere condivisi dal narratore anche solo per fattori culturali. Questa ricostruzione storica del percorso di vita dei richiedenti spesso rischia di relegare il protagonista nello status di vittima bisognosa di aiuto minandone di fatto una futura crescita sociale attiva e partecipe. La vittimizzazione legittima inoltre un approccio assistenzialista

3. "Il decreto di programmazione transitoria dei flussi d'ingresso dei lavoratori non comunitari per lavoro stagionale nel territorio dello Stato è l'atto amministrativo con il quale il Governo stabilisce ogni anno quanti cittadini stranieri non comunitari possono entrare in Italia per motivi di lavoro. Il decreto flussi è stato approvato con cadenza annuale dal 2001, in base alla legge nº40/1998 (cosiddetta Legge Turco-Napolitano). Da Wikipedia, *Decreto Flussi,* https://it.wikipedia.org/wiki/Decreto_flussi il 24/02/2021.

4. N. Meschini, *L'operatore sociale nel sistema di accoglienza italiano: una ricerca etnografica*, Perugia, 2018, p. 20

senza soluzione di continuità. Nel percorso di accoglienza tutto ciò può concretizzarsi nella definizione del richiedente asilo come qualcuno da rieducare in quanto portatore di un disordine sovversivo, difficilmente collocabile in termini identitari, al quale non rimane che barattare una qualche forma di protezione. La creazione dell'ordine sociale tramite una logica di selezione e disciplinamento che si realizza nella costruzione identitaria del buon migrante, meritevole di essere accudito, tutelato ed assistito. (Meschini 2018, 20)



2. Rotta balcanica

Nel 2015 si consolida la rotta migratoria balcanica. Una traccia che si estende circa dalla Turchia a Trieste fino all'Austria, percorsa a piedi da migliaia di migranti che scappano dai loro paesi di origine spesso in guerra o in situazioni politico-economiche instabili, per cercare fortuna, sicurezza e diritti in Europa.

Nata negli anni '90, è diventata una delle principali vie di accesso al vecchio continente a seguito dell'apertura dei confini da parte dell'Unione Europea e degli Stati balcanici. In anni recenti, principalmente dal 2015, centinaia di migliaia di persone, prevalentemente provenienti da Siria, Iraq, Pakistan e Afghanistan, sono arrivate in Europa attraversando Turchia, Grecia, Macedonia, Serbia, Bosnia ed Erzegovina, Croazia, e Slovenia.

Ad ottobre 2015, sotto la guida della Commissione Europea, si sono riuniti a Bruxelles rappresentanti di Unhcr, Frontex[1] e i leader di Albania, Austria, Bulgaria, Croazia, Macedonia, Germania, Grecia, Ungheria, Romania, Serbia e Slovenia, per discutere la gestione congiunta della rotta migratoria dei Balcani occidentali, il rafforzamento dei controlli alle frontiere e la creazione di un sistema a "hotspot" coordinato tra i diversi Paesi. In breve tempo questo corridoio migratorio viene monitorato e di fatto legalizzato. Sorgono campi profughi, stazioni, centri di distribuzione di cibo e vestiario e cliniche mediche.

Dal 2017 la Serbia procede all'istituzione di campi profughi finanziati dall'Unione europea e mette a punto un sistema di asilo. Sono a migliaia in quel momento le persone che vivono all'addiaccio nel paese che rappresenta un crocevia fondamentale della rotta verso l'Europa. Da qui i migranti sfruttavano l'Ungheria per accedere ad Austria e poi ad altri paesi del continente.

Nello stesso anno l'Ungheria, stremata dalla situazione umanitaria venutasi a creare, erige una recinzione di filo spinato al confine con la Serbia sbarrando il percorso ormai consolidato della rotta. Quest'azione fisica ha importanti conseguenze politiche e morali ma soprattutto non risolve la situazione traslando la maggior parte del peso umanitario in Bosnia ed Erzegovina.

L'unica via legalizzata verso l'Unione europea si concretizza in un coordinamento tra le autorità serbe e quelle ungheresi gestito tramite un sistema di liste di attesa compilate da "leader di comunità" all'interno dei campi profughi. Nel 2017 le quote di accesso variano tra i 20 e i 10 passaggi settimanali[2]. Molti di quelli a cui è stato concesso di richiedere asilo sono stati rinchiusi al confine tra Serbia e Ungheria in strutture di attesa; chiuse anch'esse a maggio del 2020 su imposizione della Corte di giustizia dell'Unione europea per le condizioni di vita inumane.

Dalla fine del 2017, con l'aumento dei respingimenti da parte della polizia croata e ungherese e il fallimento del sistema delle liste utilizzato dal governo serbo, inizia a delinearsi la rotta attraverso la Bosnia ed Erzegovina, che diventerà la principale via d'accesso all'Europa. Si tratta di un passaggio quasi obbligato: la via più breve all'area Schengen (la Slovenia) passa da questa regione. È da qui che

1. UNHCR è l'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati è l'agenzia delle Nazioni Unite specializzata nella gestione dei rifugiati; fornisce loro protezione internazionale ed assistenza materiale, e persegue soluzioni durevoli per la loro drammatica condizione.

   Frontex è l'agenzia europea della guardia di frontiera e costiera. Ad essa è affidato il funzionamento del sistema di controllo e gestione delle frontiere esterne dell'Unione Europea.

2. Dossier Balcani, La rotta balcanica: i migranti senza diritti nel cuore dell'Europa, Rivolti ai Balcani, 2020, p. 14.

poi si prosegue verso Trieste e Gorizia o in direzione dell'Austria. Le mete più ambite rimangono Francia, Germania e i Paesi del Nord Europa, dove tanti hanno ad aspettarli famiglie o la promessa di lavoro e opportunità. La via più breve che conduce in Slovenia impegna il quadrilatero bosniaco Tuzla, Sarajevo, Bihać e Velika Kladuša adesso centrale nella rotta migratoria. Poi prosegue attraverso la Croazia purtroppo attrice di violenze, respingimenti illegali e violazioni dei diritti umani sulla base di numerosi report redatti, a partire dal 2016, da molte ONG come Are You Syrious, Centar za Mirovne Studije (CMS) di Zagabria e Border Violence Monitoring[3].

Nel 2018 la Repubblica Serba di Bosnia dichiara di non volersi prestare ad alcuna forma di accoglienza. Pertanto solo nei territori della Federazione di Bosnia ed Erzegovina si svilupperanno accampamenti informali e campi per migranti e richiedenti asilo gestiti dall'Organizzazione internazionale per le migrazioni (OIM) e finanziati dall'Unione europea. In particolare il quadrilatero Tuzla, Sarajevo, Bihać e Velika Kladuša sarà crocevia di tutte le vicende legate alle migrazioni all'interno del Paese. Se Tuzla e Sarajevo rappresentano fondamentalmente due snodi di passaggio per chi arriva dalla Serbia e dal Montenegro, la maggior parte dei transitanti mira al Cantone Una-Sana, confinante con la Croazia e punto più favorevole per raggiungere in breve tempo la Slovenia. Bihać e Velika Kladuša diventano ben presto i due hotspot di riferimento per tentare l'accesso in Europa. Con questa distribuzione territoriale e politica di fatto non esistono più vie legali o consentite per accedere al territorio europeo e fare domanda di asilo. Esplodono di conseguenza traffici illegali e pratiche poco ortodosse, autorizzando la polizia, soprattutto croata, a respingere le persone che cercano di attraversare i confini. Tutto ciò sfocia in conflitti sociali, immobilismo e condizioni di vita indecenti.

«Tra gennaio ed ottobre del 2019 i volontari del Border Monitoring Violence hanno raccolto 770 testimonianze di persone respinte da ufficiali della polizia croata con l'uso di armi a scopo intimidatorio e/o offensivo. […] Si tratta di dati, per loro natura incompleti attese le circostanze e le modalità in cui i respingimenti (push-backs) avvengono, che tuttavia restituiscono le dimensioni di un fenomeno non occasionale, ma strutturato. Respingimenti di questo tipo che operano, anche ad altre frontiere dell'Ue, oltre ad essere illegali, possono costituire un trattamento inumano e degradante e, nei casi più gravi, una forma di tortura. I respingimenti sono pratiche coercitive messe in atto da parte delle autorità di pubblica sicurezza con le quali viene impedito l'ingresso nel territorio di uno Stato a degli stranieri che cercano di entrarvi senza aver avuto il permesso; in altri casi si tratta di pratiche attraverso le quali vengono rimandati verso un altro Stato (normalmente quello confinante) coloro che sono già entrati all'interno del Paese. I respingimenti spesso coinvolgono un gruppo di persone. La deportazione di un gruppo di persone, in assenza di procedure legali e senza un esame individuale di ogni singolo caso, è conosciuta come espulsione collettiva ed è proibita dal diritto internazionale. […] Secondo le testimonianze raccolte, molte persone respinte dalla Croazia in Bosnia o in Serbia, sono state oggetto di *respingimenti a catena*, originati dalla Slovenia e anche dall'Italia o sono state fermate dalle forze di polizia slovene poco

3. ibidem, p. 24.

prima del confine italiano e sono poi state riammesse in Croazia». dal report del 2020 di Rivolti ai Balcani *La rotta balcanica: i migranti senza diritti nel cuore dell'Europa*.[4]

Questo concatenamento di eventi genera un circolo vizioso che può rivelarsi anche mortale e viene soprannominato ironicamente dai migranti *Game*. Infatti, una volta respinte, queste persone tentano nuovamente di attraversare i confini con metodi in continua evoluzione ma spesso sempre in condizioni fisiche e psicologiche peggiori della volta precedente. A fianco a questo *gioco* si sono inoltre sviluppate attività illegali soprattutto legate alla figura del *passeur*, persona che previo pagamento favorisce l'attraversamento di confini clandestinamente.

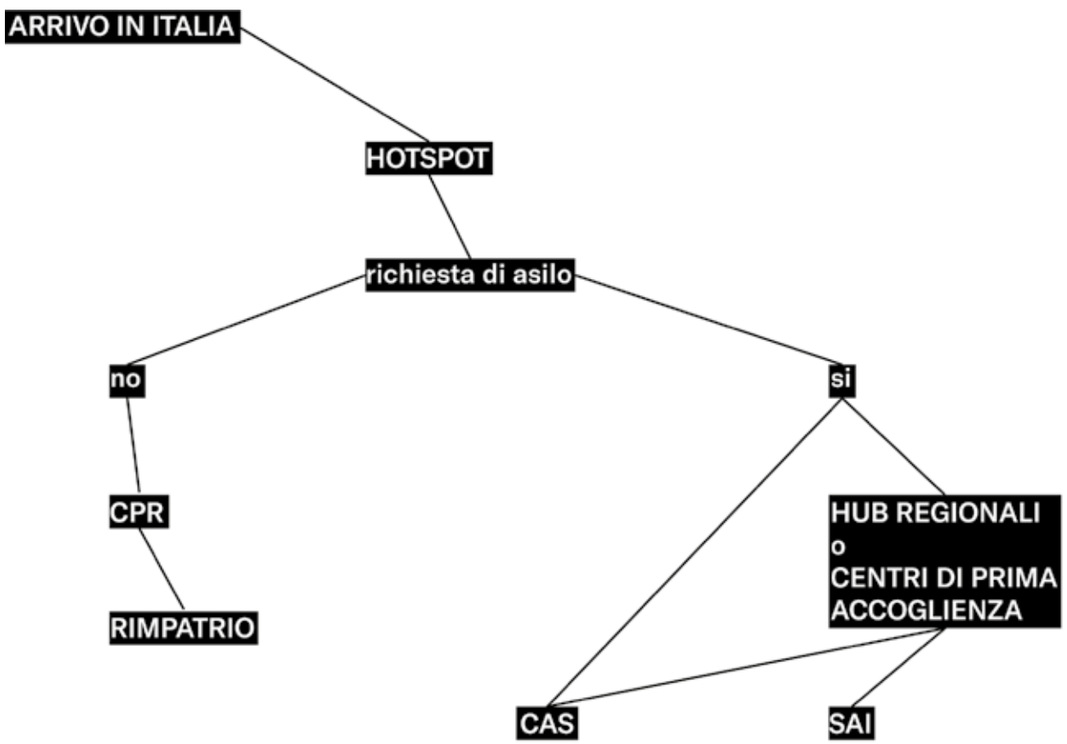
Nel 2020 lo sviluppo della pandemia globale da Corona virus Covid-19 ha autorizzato ogni stato a prendere misure straordinarie dovute all'emergenza. L'introduzione di alcune norme, come ad esempio il coprifuoco, ha reso il *game* ancora più difficile e rischioso. Inoltre la situazione sanitaria all'interno dei campi profughi si è aggravata notevolmente.

2.1 Arrivo in Italia

Lungo la Rotta Balcanica la porta di accesso all'Italia è Trieste, meta dei migranti sia per fare richiesta di asilo che per proseguire poi verso la Francia, passando da Ventimiglia, o l'Austria. Spesso l'arrivo è rocambolesco e non autorizzato. Nel caso di Trieste molto spesso sono utilizzati sentieri boschivi nei pressi della città, dove si formano accampamenti provvisori per passare la notte e proseguire il giorno dopo. Il bosco offre un riparo alle persone in viaggio che cercano di non farsi rintracciare dalla polizia, sia italiana che slovena, terrorizzati da un possibile respingimento. Non è raro trovare lungo questi percorsi tracce del passaggio di gruppi di migranti che lasciano nella boscaglia abiti, zaini, borse e altri beni ormai logori e diventati inutilizzabili oppure abbandonati per mimetizzarsi meglio tra la popolazione del luogo e proseguire il viaggio.

Con l'affermarsi della Rotta sono nate, lungo la zona di confine, molte associazioni di volontariato che cercano di aiutare i migranti in difficoltà con cure mediche, beni di prima necessità e servizi gratuiti di consulenza legale. Queste realtà non sempre sono ben viste dalle forze dell'ordine perché potrebbero favorire il transito non autorizzato dall'Italia ad altri paesi europei.

4. ibidem, p. 21.



3. Sistema di accoglienza in Italia

3.1 Procedure di accoglienza

All'arrivo in Italia la maggior parte dei migranti si reca spontaneamente presso la Questura del paese più vicino, di solito Trieste o Gorizia, e presenta domanda di asilo. Il restante delle richieste di asilo invece proviene dai rintracci della Polizia, che individua gruppi di migranti o singoli individui sospetti e li conduce in Questura per accertarne le intenzioni. Spesso le persone rintracciate non avrebbero intenzione di fermarsi in Italia ma temendo di essere respinte chiedono asilo comunque sperando in un trasferimento successivo. Sarà poi la Questura congiuntamente con la Prefettura ad indirizzarli presso i CAS o i centri di prima accoglienza. La comparsa spontanea in Questura accade quando i gruppi di migranti sono ristretti ed è una prassi consolidata tra le persone provenienti dalla Rotta Balcanica, i piccoli manipoli sono più difficili da individuare dalle forze di polizia. Gli extracomunitari che arrivano in gruppi consistenti, ad esempio tramite sbarco, vengono nella maggior parte dei casi soccorsi ancora in mare e direttamente accompagnati agli hotspot di prima accoglienza.

Dopo questo primo passo i richiedenti asilo possono decidere se aderire a progetti di aiuto finanziati dallo Stato o dall'Unione europea (la seconda accoglienza che analizzerò in seguito) oppure portare avanti da soli l'iter burocratico utile alla concessione del permesso di soggiorno. Infatti per ottenere una qualsiasi tipologia di permesso, la storia e le motivazioni del richiedente vengono attentamente vagliate da una Commissione preposta a questo scopo, la Commissione Territoriale per il riconoscimento della protezione internazionale. Questo ente segue una procedura standard che prevede un'audizione in cui la commissione valuterà se il richiedente può o meno ricevere la protezione. Le tempistiche dell'iter burocratico per il completamento della richiesta ed il rilascio del permesso o del diniego possono variare dai 39 giorni fino a quasi 2 anni. In caso di diniego il richiedente può fare ricorso prolungandole ulteriormente. Se il diniego viene confermato c'è il rilascio di un foglio di via con il quale l'ex richiedente deve lasciare l'Italia. Le spese per il viaggio sono a carico dell'espulso. La maggior parte dei migranti con diniego vive alla giornata in modo non autorizzato e senza documenti (e quindi senza accesso a lavoro, sanità, servizi, etc.) oppure riprende il viaggio e tenta la domanda in qualche altro paese europeo[1]. Accettare di prendere parte ai progetti di aiuto consente di avere una base stabile dove vivere per potersi preparare all'audizione o comunque riorganizzarsi dopo il lungo viaggio e per iniziare un percorso di integrazione.

Questi progetti di aiuto si concretizzano in strutture, associazioni e enti che su incarico del Comune o della Prefettura gestiscono i diversi centri che compongono il sistema di accoglienza italiano.

1. *Il colloquio personale tra il richiedente protezione internazionale e la commissione territoriale*, Melting Pot, https://www.meltingpot.org/IMG/pdf/slides_commissioni_territoriali.pdf il 26/02/2021.

3.2 Composizione

Il sistema di accoglienza migranti in Italia è cambiato molto nel tempo, si contano tre macro cambiamenti di organizzazione: il primo sotto la regia dell'ex ministro dell'interno Minniti, il secondo con il Decreto Sicurezza e Immigrazione dell'ex ministro dell'interno Matteo Salvini a dicembre 2018 e il terzo con la modifica del ministro dell'interno Lamorgese a ottobre 2020. Il risultato è un meccanismo in continua transizione che attualmente presenta diverse contraddizioni e sovrapposizioni dovute alla continuità dei progetti ormai avviati.

Il sistema di accoglienza opera su due livelli: prima accoglienza, che comprende gli hotspot e i centri di prima accoglienza; e seconda accoglienza, composto dal SAI (Sistema di Accoglienza e Integrazione) proposto dal ministro Lamorgese precedentemente chiamato SIPROIMI (Sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per minori stranieri non accompagnati) creato con il decreto del ministro Salvini che ha sostituito lo SPRAR (Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati) istituito dal ministro Minniti. Esistono poi i CAS (Centri di Accoglienza Straordinaria), un ibrido tra prima e seconda accoglienza[2].

Nella logica precedente al decreto Sicurezza del 2018, la prima accoglienza doveva servire a garantire ai migranti primo soccorso, procedere con la loro identificazione e avviare le procedure per la richiesta d'asilo. Si trattava in teoria di procedure veloci, per poi assegnare i richiedenti asilo ai progetti SPRAR, ossia alla seconda accoglienza che si sarebbe occupata dell'integrazione sul territorio. Nella pratica però le procedure si rivelarono troppo lente e le strutture non adeguate alla sempre crescente domanda. Il programma SPRAR infatti funziona ad adesione comunale, cioè i Comuni devono essere disponibili a gestire un progetto di accoglienza sul proprio territorio e molti di essi non aderiranno per ragioni politiche e organizzative nonostante i progetti fossero finanziati dallo Stato.

Per questa ragione nel 2015 vengono introdotti i CAS (Centri di Accoglienza Straordinaria), un ibrido che formalmente rientra nella prima accoglienza. Questi centri sarebbero dovuti servire da "serbatoio" straordinario per rispondere velocemente all'aumento di immigrazione nell'attesa che si liberassero posti disponibili nei progetti di seconda accoglienza. Di fatto però la permanenza nei CAS è diventata prassi consolidata e si è affiancata allo SPRAR acquisendone circa le stesse funzionalità.

Ora analizzerò come funzionano nello specifico le diverse componenti del sistema di accoglienza: la prima accoglienza e lo SPRAR poi SIPROIMI ora SAI. Tratterò alla fine i CAS, essendo nati come centri straordinari.

3.3 Prima accoglienza

La prima accoglienza è svolta in centri collettivi dove i migranti appena arrivati in Italia vengono identificati e possono avviare, o meno, la procedura di domanda di asilo.

Il sistema è basato su hotspot e centri di prima accoglienza (CPA)

2. F. Colombo, *Il Sistema di accoglienza dei migranti in Italia, spiegato per bene*, 13 dicembre 2018, Lenius, https://www.lenius.it/sistema-di-accoglienza-dei-migranti-in-italia/ il 10/02/2021.

e sostituisce il precedente fondato su sigle che dovrebbero essere considerate superate: CPSA (Centri di Primo Soccorso e Accoglienza), CDA (Centri Di Accoglienza) e CARA (Centri di Accoglienza per Richiedenti Asilo). "Il condizionale è d'obbligo perché trovare informazioni chiare e ufficiali è molto complicato e la transizione di cui sopra da CPSA, CDA, CARA ai centri regionali non si è mai capito quanto sia effettivamente realizzata"[3]. In particolare gli hotspot sono centri dove vengono raccolti i migranti al momento del loro arrivo in Italia. Qui ricevono le prime cure mediche, vengono sottoposti a screening sanitario, vengono identificati, foto-segnalati e vengono raccolte le loro impronte digitali.

Successivamente sono trasferiti nei CPA (Centri di Prima Accoglienza) chiamati anche "hub", dove possono fare richiesta di asilo e permangono per il tempo necessario ad individuare una soluzione nella seconda accoglienza.

Questa procedura si sveltisce notevolmente nel caso ci siano posti disponibili nella seconda accoglienza o si scavalca completamente affidando i richiedenti appena arrivati direttamente ai CAS che vedremo successivamente[4].

Chi viene ricevuto negli hotspot e non manifesta interesse a redigere una domanda di asilo viene spostato nei CPR (Centri di Permanenza e Rimpatrio), ex CIE (Centri di Identificazione ed Espulsione). I CPR sono centri dove vengono rinchiusi coloro che hanno ricevuto procedimenti di espulsione e devono essere rimpatriati. Questi centri possono venire impiegati anche al diniego della domanda di asilo[5].

3.4 Seconda accoglienza

Con il primo sistema, una volta transitati dagli hotspot e dai centri di prima accoglienza, i richiedenti asilo venivano assegnati alla seconda accoglienza, entrando a far parte del programma SPRAR (Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati).
Dopo il decreto Sicurezza e Immigrazione lo SPRAR si è trasformato in SIPROIMI (Sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per minori stranieri non accompagnati), rivolgendosi non più a tutti i richiedenti asilo ma solo a coloro che avevano già ottenuto una risposta positiva alla domanda di asilo e ai minori non accompagnati. Questo cambiamento fece si che i richiedenti asilo rimanessero in attesa di una risposta alla domanda presentata all'interno dei centri di prima accoglienza saturandone la capacità ma soprattutto senza la possibilità di iniziare un percorso di integrazione. Con il Decreto Sicurezza e Immigrazione del ministro Lamorgese viene attivato un nuovo sistema per la seconda accoglienza che si ispira al precedente SPRAR, il SAI (Sistema di Accoglienza e Integrazione) a cui anche i richiedenti asilo hanno nuovamente accesso; in più i CAS acquistano nuovi poteri che li avvicinano alla seconda accoglienza.

Lo SPRAR (Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati) nasce nel 2002, ed è coordinato dal Ministero dell'Interno in collaborazione con ANCI (l'Associazione Nazionale dei Comuni Italiani) su adesione volontaria dei singoli Enti locali. Gli enti locali,

3. ibidem

4. I centri di prima accoglienza in funzione sono 9 [...] distribuiti in 5 regioni: Sicilia, Puglia, Veneto, Friuli Venezia Giulia e Calabria. Secondo le informazioni del Ministero dell'Interno, gli hotspot sono quattro: Lampedusa, Pozzallo, Messina e Taranto. Ciascuno ha poche centinaia di posti, e il numero di migranti presenti varia a seconda del numero di persone che sbarcano e della velocità con cui vengono trasferite ai centri di prima accoglienza (Colombo 2018).
5. I CPR sono attualmente 9 a Bari, Brindisi, Caltanissetta, Gradisca d'Isonzo, Macumer, Palazzo San Gervasio, Torino, Roma e Trapani (Colombo 2018).

i Comuni, che scelgono di partecipare possono fare domanda per accedere ai fondi ministeriali preposti a questo scopo. Se il Ministero approva la richiesta, l'ente locale riceve un finanziamento triennale per l'attivazione di un progetto SPRAR sul proprio territorio.
Di solito il Comune pubblica a sua volta una gara d'appalto per assegnare le risorse ad un ente gestore (cooperative, associazioni, etc.) che si occupi della realizzazione, attivazione e mantenimento del progetto. La proposta ritenuta migliore ottiene l'appalto, ma il Comune rimane comunque il referente e responsabile del progetto. I fondi sono limitati ed erogati solo per le spese rendicontate al comune, praticamente non esiste margine di profitto.

I progetti mirano ad implementare l'accoglienza integrata, che implica la costituzione di una rete locale per curare un'integrazione a 360 gradi nella comunità, da realizzarsi attraverso attività di inclusione sociale, scolastica, lavorativa e culturale. Gli enti devono individuare gli alloggi in cui inserire i beneficiari, che possono essere appartamenti o centri collettivi di piccole (15 persone circa), medie (fino a 30 persone) o grandi (più di 30 persone) dimensioni. Di fatto vengono utilizzati soprattutto appartamenti e piccoli centri collettivi, che rappresentano il 99% delle strutture disponibili[6].

Negli alloggi i richiedenti asilo o i titolari di un permesso possono restare per sei mesi, prorogabili di altri sei per validi motivi, durante i quali devono preparasi a raggiungere l'autonomia. Oltre agli alloggi, gli enti gestori sono chiamati a fornire una serie di beni e servizi spesso svolti dagli ospiti e propedeutici ad un futuro autonomo: pulizia e igiene ambientale, vitto, attrezzature per la cucina, abbigliamento, biancheria, prodotti per l'igiene personale di base, una scheda telefonica e/o ricarica, l'abbonamento al trasporto pubblico urbano o extraurbano in caso di necessità e sulla base delle caratteristiche del territorio e un "pocket money" praticamente un salario minimo che il beneficiario può spendere per interessi personali e che può variare a seconda dello status dell'utente. In media si aggira attorno ai 2,50 euro giornalieri[7]. I richiedenti e possessori di permessi che lo concedono, indipendentemente dalla struttura in cui si trovano, possono iniziare a lavorare autonomamente da 60 giorni dopo la domanda di asilo in poi. Lo stipendio percepito deve essere segnalato all'ente gestore e di conseguenza alla prefettura o al comune.
Se il salario mensile supera una determinata quota il richiedente lavoratore dovrà rinunciare a determinati servizi (es. il pocket money) e gestirli autonomamente.

Sono erogati anche una serie di altri servizi per l'inserimento sociale, fondamentali per una reale accoglienza e integrazione: iscrizione alla residenza anagrafica del comune, ottenimento del codice fiscale, iscrizione al servizio sanitario nazionale, inserimento a scuola di tutti i minori, supporto legale, realizzazione di corsi di lingua italiana, orientamento lavorativo, orientamento e accompagnamento all'inserimento abitativo, attività socio-culturali e sportive.

L'amministrazione di queste attività e la somministrazione dei servizi richiede personale specializzato. Gli enti gestori quindi assumono operatrici e operatori che lavorino nei progetti a supporto dei beneficiari. Si tratta solitamente di: personale di coordinamento e amministrazione, operatori sociali, psicologi, assistenti sociali, operatori legali, interpreti e mediatori culturali, insegnanti di lingua italiana, addetti alle pulizie, autisti e manutentori.

6. F. Colombo 2018.

7. Francesca Romana Genoviva, *Rifugiati: 4 luoghi comuni da smentire*, UNHCR Italia https://www.unhcr.org/it/risorse/carta-di-roma/fact-checking/rifugiati-4-luoghi-comuni-smentire/ il 15/02/2021.

Il personale rappresenta la spesa più importante nei progetti. La restante quota va all'attivazione di servizi per l'integrazione ed eventuali interventi di manutenzione alle strutture; di conseguenza i fondi giocano un ruolo centrale nella buona riuscita del inserimento sul territorio. Dovendo erogare prioritariamente beni di prima necessità e salari, la quota dedicata all'integrazione vera e propria spesso viene penalizzata per mancanza di risorse economiche.

La limitata disponibilità economica, l'impossibilità di profitto e la partecipazione volontaria hanno di fatto minato l'ascesa dello SPRAR a sistema di riferimento.

Con il Decreto Sicurezza e Immigrazione del 2018 lo SPRAR si trasforma in SIPROIMI (Sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per minori stranieri non accompagnati), un sistema praticamente identico al precedente ma con un bacino di possibili beneficiari più ristretto. Infatti i progetti ora si possono rivolgere solamente a chi è già in possesso di un permesso di protezione e ai minori. Questo cambiamento aveva lo scopo di concentrare fondi e sforzi per l'integrazione solo su quelle persone che effettivamente sarebbero rimaste Italia e non distribuire queste risorse fra tutti i richiedenti.
Questa soluzione però si scontrò con una burocrazia ormai sovraccarica che impiegava oltre 2 anni prima di dare una risposta definitiva ai richiedenti asilo. I centri di prima accoglienza diventavano così un limbo di attesa creando malumori, ribellione e in alcuni casi microcriminalità. Molte furono le fughe degli ospiti.

Nel 2020 con l'intervento del ministro dell'interno Lamorgese il SIPROIMI si trasforma in SAI (Sistema di Accoglienza e Integrazione). Questo nuovo sistema diventa un ibrido tra i due precedenti infatti il bacino di beneficiari viene nuovamente ampliato dando la possibilità di accesso anche ai richiedenti asilo ma l'erogazione dei servizi viene divisa in primo e secondo livello con delle variazioni tra possessori di permesso di protezione e non[8].
I due livelli non differiscono di molto, cambia l'impostazione: la prima più concentrata sull'accoglienza mentre la seconda su integrazione e indipendenza.

3.5 Accoglienza straordinaria

Il sistema di accoglienza sopra descritto si è rivelato insufficiente a rispondere alla crescente domanda dei richiedenti asilo arrivati in Italia tra metà 2014 e metà 2017. Come supporto all'apparato nel 2015 sono stati introdotti i CAS (Centri di Accoglienza Straordinaria), appartenenti formalmente alla prima accoglienza, concepiti come strutture temporanee da attivare nel caso in cui si verifichino *arrivi consistenti e ravvicinati di richiedenti*[9] che non sia possibile accogliere tramite il sistema ordinario. I CAS però a causa della limitata capacità di SPRAR e CPA sono diventati la norma. Questi centri infatti non si comportano come una struttura di passaggio ma sono più assimilabili ad un sistema SPRAR semplificato. Essi posso avvalersi non solo di centri di diverse dimensioni ma anche di appartamenti nel territorio, l'accoglienza erogata è più simile alla seconda che alla prima e non ci sono limiti sul tempo di permanenza in essi.

8. Silvia Proietti, *SAI, ex-SIPROIMI ed ex-SPRAR: come cambia l'accoglienza*, 2020, https://www.piuculture.it/2020/11/sai/ il 15/02/2021.

9. Decreto Legislativo 142/2015, art. 11.

I CAS però a differenza dei progetti SAI, SPRAR o SIPROIMI, gestiti da enti su affidamento dei comuni, sono gestiti direttamente dalle prefetture senza bisogno di consenso dell'ente locale. Ogni prefettura territoriale pubblica quindi delle gare d'appalto periodiche per l'assegnazione della gestione dei posti in modalità CAS ad enti terzi come cooperative, associazioni, etc. I fondi stanziati sono misti, europei e statali, e la rendicontazione permette qualche margine di profitto. Da qui si può comprendere il loro successo, non tanto grazie al guadagno economico, che se pur sempre incentivante è molto limitato, ma piuttosto al sorvolo sul consenso comunale. I CAS possono essere gestiti in modalità accoglienza collettiva (centri di diverse dimensioni) o accoglienza diffusa (appartamenti o case singole), consigliabile poiché garantisce un'integrazione più efficace ed un impatto più sostenibile sul territorio in cui viene attuata.

Durante tutto il periodo precedente alla riforma del ministro Lamorgese però i servizi rivolti all'integrazione erogati dai CAS erano limitati rispetto alla seconda accoglienza e con il Decreto Sicurezza del 2018 i tagli ne riducono ulteriormente la portata. L'insegnamento della lingua italiana, il supporto alla preparazione per l'audizione in Commissione Territoriale, la formazione professionale, la gestione del tempo libero, vengono messe da parte favorendo un comportamento assistenzialista ed emergenziale dato dalla natura straordinaria della struttura. Spariscono o sono ridotte al minimo le figure professionali volte al sostegno e assistenza della persona come assistente sociale e psicologo. Questi tagli hanno portato numerose cooperative a rinunciare ai bandi, ritenendo impossibile offrire un servizio dignitoso, favorendo la nascita di centri di grandi dimensioni, più semplici e meno costosi da gestire.

Il Decreto Lamorgese ha riportato, anche nei CAS, l'attenzione sui servizi di integrazione e alla persona, con un aumento dei fondi e una libertà di movimento più ampia. Ad oggi i CAS erogano teoricamente gli stessi servizi del SAI rendendo le due strutture equiparabili[10], ma nella pratica gli effetti di questo cambiamento devono ancora svilupparsi e concretizzarsi.

Importante evidenziare che i CAS ospitano solamente richiedenti asilo e non possessori di permesso di protezione. La permanenza in questi centri è limitata all'esito della domanda o all'eventuale disponibilità di un posto in un progetto SAI. Sono quindi centri che affiancano la seconda accoglienza ma che si occupano di integrazione solo durante il periodo necessario al processo della domanda di asilo. I beneficiari dei progetti CAS (prima accoglienza) escono dal progetto all'ottenimento del permesso di protezione o del diniego e, nel caso ci siano posti disponibili e l'esito della domanda sia positivo, possono potenzialmente fare richiesta di entrata in progetti SAI (seconda accoglienza). Questo nuovo sistema di integrazione direttamente nella prima accoglienza permette ai richiedenti asilo di prepararsi ad una possibile vita in Italia mentre attendono l'esito della domanda, tempi che arrivano anche ai 2 anni. Una volta ottenuto il permesso di protezione dovrebbero quindi essere già in grado di integrarsi senza il bisogno di accedere al SAI, ma soprattutto con questo processo si dovrebbe evitare di rendere i CAS delle enormi sale di attesa riducendo malcontenti, sofferenze e anche micro-criminalità.

10. Tra le due strutture permangono le differenze di rendicontazione, affidamento all'ente gestore, durata della permanenza e altri aspetti burocratico-organizzativi.

4. Operatori sociali

Il sistema di accoglienza è fondamentalmente mosso da diverse figure professionali che orbitano attorno a questo mondo attivandosi nei momenti di necessità. La figura cardine di questo processo è l'operatore sociale che a differenza delle altre personalità non orbita ma è immerso completamente nel sistema e ha contatto giornaliero con i beneficiari dei progetti di accoglienza fungendo da ponte tra gli orbitanti e il beneficiario stesso.

Il suo compito principale è infatti quello di accompagnare i richiedenti asilo/rifugiati in un percorso di accoglienza e integrazione. I migranti viceversa devono inserirsi in un sistema per loro incomprensibile e pieno di ambivalenze (Meschini 2018, 34) altamente burocratizzato[1]. La fatica di entrare in un sistema di cui non è facile capire la logica accompagna i beneficiari durante il loro intero percorso nelle strutture e si interfaccia con la figura dell'operatore.

«Le sfide in capo agli operatori sociali tendono a essere sempre o quasi sempre le stesse: alti carichi di lavoro, condizioni lavorative talvolta precarie, mandati istituzionali gravosi e non sempre condivisibili. Le capacità di superarle dipendono dalle motivazioni alla base dello svolgimento della propria professione, dalle competenze acquisite tramite corsi di formazione e pratica quotidiana, dalla sensibilità culturale di cui ogni soggetto è più o meno dotato, dalla dotazione di risorse materiali, dalla capacità di inclusione dei servizi, dalle politiche sociali e dalla conciliazione tra mandato professionale e istituzionale».[2]

«I progetti di prima e seconda accoglienza divengono spazi in cui il processo di "istituzionalizzazione e universalizzazione" delle pratiche sociali, permette di leggere i meccanismi di riproduzione e rappresentazione sociale del sistema di accoglienza. Gli operatori sociali che vi lavorano partecipano attivamente alla concretizzazione delle pratiche dell'accoglienza attraverso tentativi ed errori, prove ed aggiustamenti, che "cristallizzano il proprio agire intersoggettivo in abitudini e pratiche a cui vengono socializzati sia operatori che beneficiari"».[3]

Da qui si percepisce che l'operatore è una figura duttile in continua evoluzione ma soprattutto produttrice di comportamenti e norme di fatto particolarmente soggettive, concretizzate nella pratica comune e basate sull'esperienza. Dal rapporto tra operatore e beneficiario e fra operatore e istituzioni dipende la buona riuscita del progetto di accoglienza e integrazione. Da qui in poi, per tutte le questioni legate alla realizzazione, gestione e attivazione dei progetti e alla analisi della figura dell'operatore mi rifarò a quanto scritto nel "Manuale operativo per l'attivazione e la gestione di servizi di accoglienza integrata in favore di richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria" aggiornato nel 2018 dal Ministero dell'interno. Questo manuale si riferisce esplicitamente ai progetti SPRAR ma non esistendo un regolamento specifico per gli attuali progetti o per gli altri centri come i CAS lo utilizzerò come guida di riferimento, pratica questa comune anche fra molti enti

1. Bisogna tenere presente che la maggior parte delle persone che fanno richiesta di asilo proviene da paesi scarsamente normati e burocratizzati. Ad esempio alcuni di loro sono in possesso del solo certificato di nascita.

2. N. Meschini 2018, p. 34.

3. ibidem, p. 35.

gestori. Inoltre l'ultimo Decreto Sicurezza del ministro Lamorgese concede ai CAS l'erogazione di servizi molto simili a quelli del SAI di conseguenza e per semplicità verranno in questa fase equiparati.

4.1 Composizione del gruppo lavorativo

L'accoglienza integrata,ossia un'accoglienza volta all'integrazione, oltre a doversi fondare sulla comunicazione con il territorio, necessita della partecipazione di competenze e capacità eterogenee qualificate. In funzione di un'accoglienza caratterizzata da un approccio completo, ogni progetto deve prevedere un équipe "multidisciplinare e interdisciplinare, con competenze, ruoli e modalità di organizzazione, tali da poter affrontare la complessità di una presa in carico talmente articolata".[4] La risposta ai bisogni dei beneficiari deve essere parte di un unico percorso volto all'integrazione e all'autonomia dell'utente, nonché di supporto e di riabilitazione nei casi di persone con specifiche vulnerabilità (es. vittime di violenza, di tortura, di tratta, con disagio psicologico o psichiatrico). Interventi quindi volti a superare la condizione di fragilità sociale, acquisire la percezione di sé ed attivarsi integrandosi nella società.

«L'équipe multidisciplinare deve essere solida, coesa, organizzata, composta da operatori adeguatamente formati e affiancati da specialisti in grado di strutturare un percorso individuale in modo olistico. Tale équipe deve raggiungere lo stadio di gruppo di lavoro, del quale i singoli membri condividono gli obiettivi e nel quale compiti, responsabilità, capacità e know how di ciascuno, si integrano con quello degli altri. Valorizzando le differenze tra i membri, il gruppo di lavoro delinea i suoi caratteri professionali e metodologici, nonché la sua identità». [5]

Il lavoro dell'operatore è quindi impostato sulla condivisione ed il reciproco supporto in tutte le attività ad esso connesse. Il gruppo di lavoro deve essere unito e malleabile, intercambiabile nei ruoli e con capacità spiccate di inclusione rivolte anche esternamente ad ogni singolo beneficiario per poter costruire insieme un percorso di integrazione su misura.

Ogni progetto dovrebbe prevedere al proprio interno figure professionali come: assistente sociale, educatore professionale, psicologo e un operatore legale. Non sempre però è possibile la presenza di tutte e quindi viene attivato un meccanismo di consulenza esterna. Inoltre il manuale di riferimento auspica uno sviluppo di competenze trasversali fra i componenti del gruppo rendendolo più pronto ad assorbire situazioni con un alto carico lavorativo.

Sempre questo manuale consiglia una *resilienza organizzativa*, cioè la capacità di affrontare efficacemente uno stress.

«La definizione di "organizzazione/comunità resiliente" può prendere tre direzioni: riferirsi alla capacità della comunità di assorbire l'impatto, indicare la tendenza al recupero, in merito alla velocità e alle abilità di recuperare lo stress, intendere una tendenza alla creatività, alle potenzialità creative di migliorare il proprio funzionamento come conseguenza delle avversità».[6]

4. Ministero dell'Interno, *Manuale operativo per l'attivazione e la gestione di servizi di accoglienza integrata in favore di richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria*, 2018, p. 9.

5. ibidem.

6. ibidem, p. 14.

Solitamente all'interno dei progetti è presente una supervisione psicologica effettuata da una figura adeguata esterna al gruppo. Infatti gli operatori sono chiamati di continuo a impiegare le proprie risorse per far fronte ai bisogni degli ospiti con un grande dispendio di energie emotive. La continua esposizione a situazioni complesse e di sofferenza come quelle di richiedenti e titolari di protezione, se trascurata o sottovalutata, con il tempo può produrre logoramento professionale e sfociare in burn-out[7].

4.2 Approccio con i beneficiari

«A partire dalla privazione del proprio ambiente abituale, coloro che sono stati costretti a migrare sentono di aver smarrito i punti di riferimento della propria esistenza, lasciandosi alle spalle il proprio passato, le persone care, il vissuto, le stesse condizioni che hanno determinato la migrazione (in un comporsi sempre più articolato di flussi migratori misti, in cui la fuga da persecuzioni, violazioni di diritti umani e conflitti, si sovrappone alla fuga dall'impoverimento e dalle catastrofi ambientali, nonché alle dinamiche schiavizzanti del traffico di essere umani). Il ritrovarsi in un contesto totalmente nuovo e senza la possibilità di esprimersi nella lingua del Paese di accoglienza può relegare ogni richiedente e titolare di protezione internazionale in una condizione di inadeguatezza sociale, in quanto incapace di procedere a una narrazione di vissuto, di sentimenti, di bisogni e di aspettative. L'impossibilità di esprimersi puntualmente e correttamente restituisce alla persona un senso di privazione di voce che, insieme all'esperienza disumana del viaggio migratorio, induce le persone a percepirsi come *un'incertezza*, svuotate della propria identità e incapaci di avere fiducia nelle altre persone, nonché di instaurare relazioni significative».[8]

In questo contesto si inserisce il gruppo di lavoro, in particolare l'operatore, con il compito di progettare un percorso di accoglienza ed integrazione per il beneficiario singolo o in gruppo in caso di famiglie o comunità ristrette. Quest'attività richiede uno sforzo empatico ed emotivo di ampia portata che permetta l'instaurazione di un rapporto di reciproca fiducia da cui può svilupparsi un progetto di integrazione continuativo e partecipato. Non esiste un modello predefinito di percorso integrativo ed è compito dell'operatore gestire la relazione con i beneficiari per costruirne uno che rispetti le loro necessità. L'elaborazione collettiva di un progetto mira a superare una concezione assistenzialista dell'accoglienza sollecitando il beneficiario alla partecipazione attiva. Preparare le basi per un piano di vita autonomo che possa realizzarsi all'uscita dal progetto di accoglienza.

Durante il periodo di accoglienza l'operatore infatti affianca il beneficiario per risolvere le questioni della quotidianità, diventando il collegamento diretto con il territorio e la comunità locale. Il rapporto tra operatore e beneficiario si caratterizza pertanto come una relazione di fiducia reciproca ma anche di supporto e consiglio volto alla valorizzazione delle risorse dell'utente con l'obbiettivo di renderlo autonomo.

«La costruzione di una relazione di qualità deve prevedere la massima attenzione e sensibilità dell'operatore, che deve sapersi

7. Il burnout è generalmente definito come una sindrome di esaurimento emotivo, di depersonalizzazione e derealizzazione personale, che può manifestarsi in tutte quelle professioni con implicazioni relazionali molto accentuate, possiamo considerarlo come un tipo di stress lavorativo. Generalmente nasce da un deterioramento che influenza valori, dignità, spirito e volontà delle persone colpite.

8. ibidem.

mettere in gioco utilizzando saperi e competenze trasversali, cercando di porre sempre la massima attenzione all'esperienza soggettiva del beneficiario, valorizzandone la percezione di sé e la personale rappresentazione della situazione in cui vive. Sulla base di un rapporto di reciprocità il beneficiario diviene egli stesso protagonista del progetto di inserimento, collaborando direttamente con l'operatore».[9]

Da qui si evince che ogni comportamento dell'operatore determina degli effetti sull'agire del beneficiario e viceversa. L'operatore entra in rapporto con il beneficiario condizionandolo con il suo modo di proporre un intervento, con il suo comportamento non verbale, con il suo modo di essere. La dedizione lavorativa dell'operatore ma soprattutto la sua soggettività quindi influenza la percezione della vita, della cultura e delle pratiche comuni che il beneficiario è chiamato ad assorbire per integrarsi. La figura dell'operatore e la capacità di essa di relazionarsi è quindi il cardine del processo integrativo. Bisogna comunque tenere in considerazione il gap linguistico-culturale sempre presente durante tutto il rapporto e che condiziona fortemente il dialogo fra le parti. Incomprensioni, scivoloni e frustrazione costituiscono una forma di stress che mina la buona riuscita del progetto.

9. ibidem, p. 23.

4.3 Attività logistiche

4.3.1 Strutture abitative e cura della persona

«Nella organizzazione delle condizioni materiali di accoglienza va applicato il medesimo approccio alla accoglienza integrata [...] che presuppone che i beneficiari non siano soggetti passivi degli interventi predisposti in loro favore, ma protagonisti attivi del proprio percorso di accoglienza. Per questo motivo è necessario strutturare l'erogazione dei servizi in modo tale da favorire la partecipazione attiva e il coinvolgimento del beneficiario nel progetto di accoglienza, garantendo e stimolando anche in questo ambito la sua autonomia».[10]

I richiedenti asilo o i possessori di permesso hanno diritto alla sistemazione in strutture che soddisfino le loro esigenze e fungano da base d'appoggio per completare l'iter burocratico e avviarsi ad una vita in Italia. Queste strutture si concretizzano in molti casi in appartamenti, ma posso essere centri collettivi di diverse dimensioni come hotel o case coloniche adattate. Inoltre devono essere munite di tutti i servizi essenziali come riscaldamento, servizi igenici, accesso alla rete elettrica e idrica, etc. a seconda del territorio in cui si viene inseriti.

All'accesso viene stilato un regolamento e presentato un registro delle presenze che ogni utente dovrà firmare ogni giorno. Vengono poi forniti tutti gli utensili utili al mantenimento della casa e della persona.[11] Sarà poi compito dell'operatore promuovere le attività pratiche e quotidiane come la cura della casa e degli spazi, la condivisione di comportamenti e di alcune regole comunitarie che si trasmettono dai vecchi ai nuovi beneficiari accolti. La cura della persona e dell'alloggio ma anche l'utilizzo degli elettrodomestici

10. ibidem, p. 30.

11. Tutto il necessario per svolgere una vita dignitosa che spazia dalle lenzuola, alla scopa, al pentolame, ai detersivi, alle mutande, ai bagnoschiuma ai vestiti di ogni giorno. Questo materiale viene

e degli utensili non sono scontate e spesso, soprattutto nel caso di beneficiari giovani maschi e single, non rispettano gli standard a cui la cultura europea è abituata. È quindi compito dell'ente gestore provvedere alla pulizia o dell'operatore a sensibilizzare gli utenti in questo senso, sempre in un ottica di futura autonomia.

In quest'ottica l'operatore deve inoltre rendere partecipe il beneficiario nell'amministrazione delle utenze e dei consumi rendendolo consapevole dei costi, dei doveri e informandolo sul loro corretto utilizzo.[12]

I progetti prevedono oltre all'alloggio anche il vitto, che include la colazione e i due pasti principali. «Il rapporto con il cibo, pur variando da persona a persona, rappresenta spesso un elemento fondamentale nella rielaborazione del distacco, della perdita di legami e del contesto sociale di riferimento. Pertanto, nel curare l'alimentazione dei beneficiari si dovrebbe tendere sempre a soddisfare la richiesta e la necessità di particolari tipi di cibo, in modo da rispettare le tradizioni culturali e religiose delle persone accolte e le eventuali esigenze connesse al loro stato di salute.

Le modalità di gestione del servizio possono variare a seconda della tipologia e della organizzazione della struttura.

La completa autonomia nella preparazione dei pasti è la modalità più in linea con gli obiettivi dell'accoglienza. [...] L'erogazione di denaro direttamente ai beneficiari per l'acquisto di beni alimentari è una formula indicata. [...] è opportuno prevedere un accompagnamento iniziale al fine di consentire l'acquisizione di dimestichezza con i luoghi, le modalità e i costi della spesa, favorendo così una graduale autonomia dei beneficiari nella gestione della quotidianità».[13]

Viene poi erogato un "pocket money" che consiste in un contributo in denaro da corrispondere a ogni beneficiario, commisurato al numero dei componenti del nucleo familiare, e destinato alle piccole spese personali, favorendone l'acquisizione di consapevolezza del costo della vita. Questo contributo, in gergo pocket, viene erogato direttamente dall'operatore, solitamente ogni quindici giorni, e in media si aggira attorno ai 2,50 euro al giorno.

Lo svolgimento di tutte queste attività mette l'operatore in una situazione di controllo rispetto al beneficiario. La relazione generata da questo rapporto di supervisione può facilmente creare frustrazione e senso di autorità verso gli utenti che per limiti culturali non sempre rispondono prontamente alle pratiche insegnategli dagli operatori. Da qui si evidenzia come la soggettività di ogni operatore sia fondamentale per una corretta integrazione ed una partecipazione collaborata e attiva dei beneficiari.

4.3.2 Iter burocratico

All'ingresso nel progetto di accoglienza ogni beneficiario viene informato sul funzionamento del progetto e sulle regole e i benefici ad esso connessi. Il colloquio di ingresso infatti richiede la presenza di un mediatore culturale che si sinceri della comprensione di tutto ciò che viene spiegato. Al termine verrà firmato un contratto da entrambe

fornito sotto forma di kit standard predisposti dall'ente gestore del progetto. Di conseguenza esistono kit per l'igene personale, kit pulizie, kit vestiario, kit biancheria intima, etc. Questi kit sono erogati ai beneficiari all'entrata nel progetto. I beni esauribili come shampoo o sacchi per la spazzatura sono rinnovati una volta consumati o solitamente ogni 15-20 giorni.

12. L'informazione sul corretto uso delle utenze è a discrezione dell'ente gestore del progetto e può variare delle nozioni più basilari, come spegnere la luce o i fornelli se non si è presenti nella stanza, fino a quelle più avanzate come la gestione di un contratto o l'autolettura del contatore.

13. ibidem, p. 37.

le parti. L'ente locale è tenuto a segnalare l'inserimento nel progetto alla Questura di zona entro quarantotto ore. Dopodiché vengono avviate le pratiche per la richiesta di un codice fiscale, che permette l'iscrizione al servizio sanitario nazionale e la richiesta di domicilio. Dal momento in cui il beneficiario risulta domiciliato presso la struttura di accoglienza, può accedere a tutti i servizi pubblici presenti sul territorio come sportelli per l'orientamento lavorativo o corsi linguistici e professionalizzanti.

4.3.3 Assistenza sanitaria

Occuparsi degli aspetti sanitari di ogni beneficiario è una parte importante nel lavoro di ogni operatore. Questa figura diventa il punto di riferimento dei richiedenti di cui è referente, in modo da collezionare le necessarie indicazioni mediche, come fastidi, sofferenze o sintomi, che emergeranno durante il rapporto. La figura di un referente per la salute consente di acquisire, comprendere, interpretare e valutare nel modo più adeguato possibile i reali bisogni di carattere sanitario ed essere in grado di sostenere e accompagnare l'utente in un percorso di tutela della salute ad hoc[14]. Di conseguenza è importante che il rapporto di fiducia tra referente e utente arrivi ad un livello tale che permetta di individuare eventuali problematiche sanitarie da comunicare alla figure esterne competenti.

«Il mediatore linguistico-culturale sarà la figura chiave tanto nella relazione multidisciplinare dell'ospite con i servizi socio-sanitari, quanto negli eventuali processi di cura e di certificazione di violenze, tortura o altre forme gravi di violenza fisica, psicologica o sessuale».[15]

4.4 Operatori sociali e tensione lavorativa

Gli operatori, sono il cardine della porta di accesso all'Italia; sorreggono da un lato il peso delle tensioni provenienti dall'alto, dalle amministrazioni locali e dall'apparato statale, e dall'altro le attese dei beneficiari.

«Ci si attende che [gli operatori] riescano ad aiutare i migranti ma allo stesso tempo a contenerli, ci si attende che facilitino il rapporto con i cittadini e con le istituzioni locali, ci si aspetta ancora che siano sempre presenti e attenti a ciò che succede ai beneficiari. L'operatore è in prima linea, è l'ombra del beneficiario fino a quando egli non riesce ad essere autonomo (o comunque per il tempo definito dalla legge), è il volto che negli uffici amministrativi, negli studi medici o dovunque serva, si vede accanto al migrante ed è spesso il garante e il mediatore che permette di veicolare la fiducia necessaria per far procedere i percorsi di vita dei migranti». [16]

La politica a bassa strutturazione che regola il campo di azione degli operatori ha visto gli stessi divenire legislatori di fatto (Lipsky 1980, 13). Questa struttura morbida e malleabile fa si che l'applicazione di norme e azioni sia influenzata dalla cultura personale degli operatori generata dalla pratica sul campo e dal modus operandi

14. ibidem, p. 73.

15. ibidem.

16. T. Tarsia, *Lo SPRAR come campo d'esperienza. Ambiente relazionale e pratiche professionali*, in *L'Asilo come diritto: richiedenti, strutture e operatori, ricerche e riflessioni*, a cura di M. Omizzolo, 2018, Roma, Aracne Editrice, p. 99.

delle reti locali. La discrezionalità operativa diviene uno strumento atto a sopperire alle mancanze dovute ad un dibattito ad alta politicizzazione e basso realismo, sostituendo la direzione statuale ove questa non arriva (Barberis 2010, 48).

La tensione generata dalla continua contrapposizione fra organizzazione statuale-burocratica, morale personale e richieste dei beneficiari va gestita ogni giorno mantenendo una professionalità che permetta l'erogazione di un servizio di qualità. Questa tensione può degenerare in sindromi da logoramento del professionista a contatto con la sofferenza. L'operatore deve quindi impegnarsi nello svolgimento della professione e contemporaneamente proteggere se stesso. Fondamentale risulta essere la capacità di ripartire la propria personalità e saper gestire la partizione e i cambiamenti che in essa avvengono, tra identità personale privata e professionale.

«Identità individuale e [professionale] sono entrambe necessarie e coesistono, e la loro distinzione deve essere regolarmente rinnovata. La partizione dell'operatore costituisce una condizione indispensabile all'esercizio di questo mestiere. Bisogna saper gestire bene il passaggio da un'identità all'altra, e da un modo di azione corrispondente all'altro».[17]

Se l'operatore non riuscisse a gestire le emozioni e le relazioni vissute con gli utenti, l'influenza reciproca tra identità professionale e privata potrebbe rendere la sua situazione psicologica instabile e pericolosa. Viceversa le interferenze di problemi personali nella pratica professionale possono avere effetti negativi sul lavoro e nel rapporto con gli utenti (Dubois 2015, 188-189).

«Il mestiere implica l'inevitabile incorporazione di aspettative sociali, derivanti dalle mansioni, tenuto conto del confronto diretto e costante con i migranti, e dei loro trascorsi di vita (Dubois 2015, 180). L'operato sociale è soggetto ad una "tensione costante tra le esigenze di cura e controllo che il suo ruolo professionale impone, che l'ente gestore del progetto richiede; e la tendenza ad utilizzare la propria discrezionalità per oltrepassare norme e regolamenti apparentemente monolitici, attraverso le dinamiche relazionali quotidiane che si instaurano con i richiedenti asilo».[18]

L'equilibrio relazionale risulta essere centrale e cruciale per lo svolgimento del lavoro quotidiano, e determinante del grado di legittimazione e riconoscimento del potere tra operatori e utenti.

«Tutte le azioni connesse alle prestazioni dei [progetti di accoglienza] sono agite dagli operatori su un livello di forte impatto relazionale: l'investimento emotivo è alto, non solo in termini di interazione professionale e spesso affettiva con i beneficiari, ma anche di riconoscimento di ruolo e di competenze con altri operatori e con i residenti che vivono vicino agli appartamenti o ai centri collettivi».[19]

Diviene quindi per l'operatore fondamentale saper gestire al meglio la propria parte professionale e privata. Per farlo vengono utilizzati meccanismi psicologici di difesa e diventa fondamentale il supporto del gruppo lavorativo. Infatti queste abilità sono apprese soprattutto con la pratica ed il continuo confronto fra operatori

17. V. Dubois, *La vie au guichet. Administrer la misère*, Parigi, 2015, Edition Points, trad. a cura di L. Alunni, *Il burocrate e il povero. Amministrare la miseria*, Milano, 2018, Mimesis Edizioni, p. 180.

18. D. Biffi, *Lavorare con i richiedenti asilo e rifugiati: l'etnografia di un ricercatore-operatore*, in *Educazione Interculturale*, Milano, 2018, Edizioni Centro Studi Erickson, p.3.

19. T. Tarsia 2018, p. 100.

durante lo svolgimento del lavoro. La maggior parte degli operatori con i quali ho avuto la possibilità di confrontarmi provengono da percorsi formativi relativi alla mansione che svolgono spesso personalizzati con corsi specializzanti. Non essendo necessario un titolo specifico o l'iscrizione ad un albo per praticare, la preparazione è però molto varia Diviene quindi di nuovo importante la formazione di un gruppo lavorativo unito e rodato che favorisca la combinazione delle diverse abilità sia psicologiche che logistiche. Nella cooperativa in cui ho avuto la possibilità di fare ricerca, il gruppo lavorativo è composto anche da ex richiedenti asilo ora assunti che, avendo vissuto l'intero processo di integrazione, condividono la propria esperienza con gli altri componenti. Questa risorsa è preziosa per il gruppo che riesce così a risolvere con più semplicità determinate situazioni.

4.4.1 Persona privata

«Utilizzando una espressione della Malkki, sarebbe una sorta di "solidarietà professionale" a guidare gli operatori nel loro lavoro. Una solidarietà ricollegabile all'accezione umanitaria, sia come condizione di "appartenenza comune all'umanità", sia come "movimento affettivo che ci avvicina ai nostri simili". "Dalla prima dimensione nascono una richiesta di diritti e un'attesa di universalità; al secondo si collegano il dovere di assistenza e l'attenzione per l'altro. Ne scaturisce un linguaggio che lega inestricabilmente valori e affetti, ragione ed emozione, che serve tanto a definire quanto a giustificare le pratiche del governo degli uomini". L'atteggiamento solidale, derivante dalle pratiche umanitarie, si riflette sulla considerazione stessa del proprio lavoro. Sono le motivazioni forti a dare forza all'impegno quotidiano e a sostenere gli operatori durante le attività. [...] Una solidarietà che si manifesta nella necessità di sentirsi parte di qualcosa più grande di se stessi, nella volontà di dare un senso alle proprie attività del quotidiano, che risulti appagante e soddisfacente per la vita degli operatori, che giustifichi gli sforzi fatti».[20]

Tra le ragioni che spingono gli operatori a lavorare con i richiedenti asilo, vi è l'appagamento personale. Il contatto con le persone e la sensazione di essere parte di un umanità o comunque contribuire a creare un clima di solidarietà e coesione tra i nostri simili genera gratificazione che spinge le persone ad agire nel quotidiano professionale in qualità di operatori sociali. Interesse, solidarietà, impegno sociale e a volte anche politico e appagamento personale, sono le motivazioni principali che muovono gli operatori nell'esercizio della propria professione. I valori personali si rispecchiano nella loro identità professionale.

Lo svolgimento di questo mestiere implica però delle ripercussioni, grandi o piccole che siano, sulla vita privata, sulla concezione di se stessi e il rapporto con gli altri. Il contatto con il vissuto ed i comportamenti dei beneficiari hanno un impatto sul sé privato che si riflette nelle scelte e nelle relazioni personali di ogni operatore.

«Data la numerosità delle attività svolte dagli operatori, molteplici sono le risorse impiegate nello svolgimento della professione. Capacità comunicative, relazionali ed emotive, propriamente alimentate, influiscono positivamente sulla capacità di fronteggiare le difficoltà

20. N. Meschini 2018, p. 95.

in contesti di elevata emotività. La carica emozionale si ritrova nelle narrazioni delle azioni concrete di problem solving e di influenza sui percorsi di vita dei beneficiari. Ciascun operatore utilizza tali competenze in misura variabile, proporzionalmente alle esperienze personali, formative e professionali. Tuttavia, il lavoro svolto contribuisce ad incrementare tali competenze in misura più o meno consapevole. Differenti capacità saranno acquisite, in relazione alle dinamiche di apprendimento condiviso e riflessivo generate dalle strutture di accoglienza. "Un apprendimento consapevole si ha soltanto quando una persona è attivamente impegnata a cercare le difficoltà, o a metterle in scena". Dalle interviste e dall'osservazione sul campo emerge come sia vitale per gli operatori mantenere un approccio riflessivo e consapevole delle varie competenze attivate nelle diverse situazioni. La consapevolezza di tali competenze e capacità, permette di trasformare tutto ciò che accade nella relazione di aiuto da limite in opportunità di conoscenza ed apprendimento. Le esperienze vissute in ambiente lavorativo aprono spazi di crescita personale nel privato, esportando le capacità apprese nello svolgimento del mestiere. [...] Emerge maggior capacità di gestione dello stress, dei cambiamenti. Si approfondiscono le capacità relazionali e comunicative. "La relazione tra vita professionale e privata può essere a vantaggio di entrambe", avendo una vita quotidiana soddisfacente, si è in grado di mettere nel lavoro una serenità sociale propizia alla resistenza di fronte ai drammi degli utenti».[21]

21. ibidem, p. 49.

L'applicazione di questa metodologia ha dei rischi, si può incappare in errori di valutazione, e perdere il controllo o la consapevolezza di quello che si sta facendo è facile. "Avvicinarsi" troppo ad alcune situazioni o storie per un'inevitabile simpatia può creare una relazione non professionale non vantaggiosa per entrambe le parti. Contemporaneamente però una "distanza" troppo marcata può compromettere l'erogazione di un servizio di qualità o essere causa di preferenzialismo. Il lavoro diventa una questione di giusta distanza e di equilibrio, mantenuto tale da un continuo impegno delle abilità emotive dell'operatore, a cui è chiesto di controllarsi, trattenersi, insistere e modulare le proprie emozioni per bilanciare il rapporto. La costante gestione delle emozioni richiede uno sforzo psicologico elevato e di difficile mantenimento. Questa condizione se ben governata può generare una nuova consapevolezza di sé o viceversa essere distruttiva.

«Il discorso è comune nelle professioni d'aiuto, ove si ha a che fare con le persone. Il lavoro quotidiano con i richiedenti asilo implica un coinvolgimento emotivo più o meno marcato. "Il lavoro sociale deve tenere in considerazione il ruolo delle emozioni, inserendole nel profilo professionale come risorse per l'agire quotidiano. Negare quello che il corpo e le emozioni trasmettono è elemento di stress, che incide tanto sull'equilibrio mentale e fisico, quanto sui comportamenti professionali. La relazione empatica con gli utenti risulta essere cruciale nella loro considerazione". Un eccessivo attaccamento empatico potrebbe portare ad una perdita di controllo della propria professionalità, "considerando le persone esclusivamente per la tragedia che si trovano a portare, tramutandole in soggetti portatori di disgrazia", viceversa una deficienza empatica rischia di creare

un senso d'indifferenza e distacco nella relazione. Lavorare come operatore sociale richiede di "esporsi ai disagi emotivi derivanti dal reiterato e coinvolgente contatto con la sofferenza, dal prolungarsi della tensione emotiva professionale anche nella dimensione personale, dall'incerto confine tra lavoro e vita privata».[22]

«Emozioni e sentimenti eliminati o soppressi o repressi, che fine fanno? Questa negazione o rimozione non ammette spazio ai sentimenti, non dà voce alle emozioni, non attribuisce significato a una parte importante dei compiti professionali. Può essere molto pericoloso, per il lavoro di cura, essere investiti da sentimenti soffocati o ignorati o mal governati, piuttosto che assumerne consapevolezza e utilizzarli come elementi costitutivi della professionalità stessa. Non riconoscerli e non nominarli può far credere di tenerli sotto controllo, ma porta certamente a manifestarli in forme non sempre corrette o compatibili con le funzioni professionali e, soprattutto, con le proprie risorse emotive. Il rischio di un "analfabetismo emozionale", negato o rimosso con più o meno arroganza, impone i suoi limiti e le sue gravi insufficienze proprio in quei contesti in cui sarebbe necessario comprendere le emozioni dell'altro e saper esprimere le proprie, per non restare paralizzati da incomprensibili problemi di comunicazione, o per non liquidarli ai danni dell'interlocutore».[23]

Il lavoro sociale implica, volenti o nolenti, una relazione d'aiuto (Malkki, 2015). La specificità che la distingue dalle altre relazioni umane è l'aspetto metacognitivo: per competenza d'aiuto si intende infatti la capacità di dare vita ad una relazione umana in modo consapevole, controllato ed intenzionale, padroneggiando razionalmente abilità che sono un tutt'uno con ciò che si è[24].

Aiutare le persone è la cosa più difficile che si possa fare, perché si da per scontato che gli altri abbiano bisogno di te... ed è sbagliatissima come premessa. Io non credo di aiutare. Il mio senso del dovere riguarda l'adempimento a cose che il lavoro impone ed i ragazzi richiedono (Meschini 2018, 54).

Questa gestione delle relazioni si concretizza nella dialettica tra impegno e distacco che viene risolta dagli operatori attraverso la personalizzazione delle relazioni.

«Da un lato, la personalizzazione delle relazioni facilita il rapporto con gli utenti, dall'altro, se strettamente controllata dagli operatori, offre loro una risorsa utile per il controllo delle interazioni e per l'ottenimento del consenso, [...] la conoscenza personale permette di sviluppare la dimensione umana della relazione". "Tale processo, definito da Dubois come "partizione del sé", diviene una risorsa utile al controllo del coinvolgimento emotivo personale. Gli operatori sono consapevoli dell'importanza di stabilire un rapporto equilibrato e costruttivo con la sofferenza degli altri. Questa forma di protezione impone di porre dei limiti al coinvolgimento personale nelle interazioni».[25]

Di conseguenza un coinvolgimento personale eccessivo rende la situazione ingestibile. Controllare se stessi rispetto all'azione degli utenti è fondamentale. La continuità tra la vita esterna ed il lavoro può

22. ibidem, p. 52.

23. V. Iori, *Il sapere dei sentimenti*, in *Emozioni e sentimenti nel lavoro educativo e sociale: "in lista per vivere" e altre narrazioni autobiografiche tra famiglie e servizi*, Milano, 2013, Guerini, pp. 193-194.

24. Relazione di aiuto definita da Carl Rogers nel 1951: "una relazione in cui almeno uno dei due protagonisti ha lo scopo di promuovere nell'altro la crescita, lo sviluppo, la maturità ed il raggiungimento di un modo di agire più adeguato e integrato. L'altro può essere un individuo o un gruppo. In altre parole, una relazione di aiuto potrebbe essere definita come una situazione in cui uno dei partecipanti cerca di favorire in una o ambedue le parti, una valorizzazione maggiore delle risorse personali del soggetto ed una maggior possibilità di espressione".

25. N. Meschini 2018, p. 57.

diventare insopportabile, e rendere gli operatori incapaci di giudizio in una relazione interpersonale difficile. L'influenza tra sfera privata e lavorativa in generale condiziona lo svolgimento del lavoro ma nel sociale rischia di compromettere la qualità del servizio offerto e nel caso dei richiedenti asilo una buona integrazione nel sistema italiano e una positiva percezione di se da parte degli utenti.

Marcare i limiti del ruolo professionale spiegandoli ai beneficiari è pratica comune degli operatori e precauzione utile all'auto-tutela. Essi infatti corrono il rischio di essere considerati personalmente responsabili e direttamente coinvolti negli eventi avversi ai richiedenti asilo e rifugiati, un esito negativo in Commissione per esempio, la mancata consegna di un codice fiscale alfanumerico, oppure la mancata assunzione a seguito di un colloquio di lavoro (Meschini 2018, 59).

4.4.2 Persona professionale

Come ho scritto più sopra la figura dell'operatore sociale ha un ruolo complesso e mutevole espressione del sistema a cui appartiene. Tale ruolo può essere considerato una figura con pochi riferimenti accademici ed epistemologici senza un albo professionale e con uno storico di dati pressoché inesistente (Colombi 2017). Il ruolo dell'operatore sociale è soggetto a fluttuazioni che rispondono alle necessità del momento, alle continue variazioni delle normative e alla soggettività con cui ognuno di loro affronta il lavoro. L'operatore si relaziona con il complesso fenomeno migratorio in una posizione privilegiata con lo scopo di favorire i processi di integrazione ed inclusione sociale, e ridurre i rischi di emarginazione e di isolamento dei migranti (Meschini 2018, 63). Le competenze richieste di conseguenza sono varie e servono da fondamenta per la costruzione di un processo integrativo: le conoscienze dell'organizzazione e del funzionamento delle istituzioni pubbliche deputate alla gestione del fenomeno migratorio, della rete di servizi e delle strutture di accoglienza che operano sul territorio nazionale e locale, delle metodologie e delle prassi operative previste per le strutture di accoglienza sono fondamentali. A queste si sommano conoscenze in campo giuridico, relativamente alla normativa che regola il settore ed alle procedure di carattere amministrativo in materia d'immigrazione, competenze in ambito di psicologia sociale e comunicazione interpersonale (Barberis&Boccagni 2018, 10-11).

Le attività giornaliere pongono l'operatore nel mezzo di tensioni ed aspettative provenienti dall'organizzazione in cui opera, dalle amministrazioni locali, dai beneficiari e non di meno dalla comunità locale. Alle attività svolte direttamente con e per gli utenti, volte al raggiungimento della loro autosufficienza e autodeterminazione, si affiancano attività di sensibilizzare delle comunità locali alle logiche di convivenza.

La discrezionalità caratterizza le modalità di gestione delle dinamiche tra persone, operatori ed utenti, ma anche tra organizzazioni d'appartenenza e sistema normativo di riferimento. I comportamenti degli operatori definiscono le caratteristiche del servizio erogato all'utenza ed influenzano il grado di autonomia degli utenti. Un approccio di tipo assistenzialistico o paternalistico, largamente criticato nella teoria e nella prassi perché generatore di passività e vittimizzazione dei migranti, cede il passo al paradigma

dell'indipendenza, che mira a favorire l'inclusione sociale secondo le interpretazioni proprie al sistema dell'accoglienza (Colombi 2017). L'operatore sociale definisce l'approccio con cui vengono erogati questi servizi attraverso il suo agire. Le mansioni da svolgere sono spesso frutto di consuetudini trasmesse e condivise internamente tra operatori. Dietro ad una definizione istituzionale, possono manifestarsi pratiche molto differenti tra loro; ad esempio il tempo da dedicare a ciascun richiedente, la frequenza delle visite negli alloggi, la personalizzazione della relazione, l'affiancamento nella ricerca di lavoro o lo svolgimento di attività di volontariato.

Inoltre l'operatore segue e monitora tutto ciò che riguarda l'aspetto abitativo degli utenti: cura della casa e degli spazi comuni, rispetto delle regole, gestione delle utenze, manutenzioni degli alloggi, visite in prima persona e gestione del pocket money. Vi è poi la gestione amministrativa, la registrazione dei beneficiari, l'aggiornamento delle schede individuali e le rendicontazioni alla Prefettura di riferimento. Gli operatori si occupano dell'organizzazione di tutti quei fattori che possano essere vantaggiosi ai fine del progetto di accoglienza, coordinando talvolta gruppi di volontari. Lo svolgimento delle mansioni elencate si riflette in possibili differenze pratiche fra gli operatori scaturite dai principi personali e dall'auto-definizione del loro ruolo (Meschini 2018, 66).

L'equilibrio relazionale caratterizza l'agire dell'operatore, con l'utenza e con i colleghi. Gli operatori sociali, in qualità di individui che concretizzano l'accoglienza, personificano l'istituzione personalizzando l'accoglienza (Meschini 2018, 67).

«Scegliere di avvicinarsi e di familiarizzare attraverso l'uso di un modo d'espressione familiare o, al contrario, di decidere di tenersi a distanza e di mettersi fuori portata ricorrendo a un modo d'espressione più formale, e l'utilizzo alternato dell'una e dell'altra strategia offrono un controllo più o meno concreto sulla situazione di relazione».[26]

L'attività lavorativa in questione non necessita quindi esclusivamente competenze professionali, ma include una serie di abilità sociali e relazionali presenti in modi e misure differenti per ciascun operatore. Queste figure hanno competenze personali ineguali, e sono inegualmente disposte a chiamarle in causa nello svolgimento del lavoro. I tratti personali degli operatori influenzano le modalità concrete della pratica professionale (Dubois 2018, 163). I vissuti personali pesano sul rapporto con il lavoro, in termini di impegno ed aspettative, e gravano sulla definizione del ruolo, sul modo in cui si concepiscono gli obiettivi, i principi e le pratiche adoperate.

«L'esposizione alla sofferenza provoca non solo logoramento o distanza, ma anche le condizioni per un impegno maggiore. Essendo alla base del confronto diretto, l'interazione con gli utenti spinge l'operatore a vincolarsi ad un impegno che va oltre la loro professione».[27]

Il rapporto professionale quindi a volte oltrepassa il limite lavorativo, può succedere che gli operatori diano consigli o raccontino

26. P. Bourdieu, *Le sens pratique*, Parigi, Les Editions de Minuit,1980, trad. a cura di M. Piras, *Il senso pratico*, Roma, 2015, Armando, p. 179.

27. N. Meschini 2018, p. 68.

esperienze personali al di fuori del quadro istituzionale. Un modo di darsi, di esporsi e di offrire cose che vanno al di là della definizione burocratica del proprio lavoro.

Può succedere infatti che il piano della relazione si confonda per errori di valutazione da parte di beneficiari, talvolta tratti in inganno dall'approccio dell'operatore o da particolari stati socio emotivi. Rimane discrezionale all'operatore l'approvazione ed il controllo del tentativo di personalizzazione della relazione derivante dagli utenti. La personalizzazione permette agli operatori di controllare le dichiarazioni a loro rivolte. Tuttavia, la personalizzazione della relazione non è necessariamente un bene. Da un lato facilita il lavoro per gli operatori, dall'altro accresce la dipendenza nei loro confronti. Si genera una doppia dipendenza, dalla struttura istituzionale dell'accoglienza, e dalle singole figure specifiche degli operatori, rafforzando la loro posizione. (Dubois 2018, 184).

La negoziazione dei bisogni è alla base della relazione tra operatori e richiedenti asilo e dimostra l'asimmetria del rapporto. Per accedere a un diritto o per soddisfare un bisogno, gli utenti sono costretti a dare spiegazioni e raccontarsi ogni volta (Biffi 2018, 7), a rivivere esperienze di sofferenza in un passato che si cerca di dimenticare. L'operatore entra nella vita del migrante senza chiedere permesso ed il rapporto si fonda sulla mancanza di alternative. La scelta più o meno consapevole di come gestire questo rapporto diventa fondamentale nel lavoro dell'operatore che deve essere in grado di valutare la persona che ha di fronte e reagire di conseguenza per ottimizzare l'erogazione dei servizi. La volontà di favorire un'indipendenza degli utenti si scontra però con le regole ed il controllo imposto dal sistema.

«Uno strumento considerato "naturale" di qualunque centro d'accoglienza come il regolamento interno, unito alle regole implicite di condotta, mette in evidenza la volontà educativa che sottende il sistema d'accoglienza in Italia, tradotta in pratica nelle azioni degli operatori. Le prassi quotidiane che regolano la convivenza di un centro d'accoglienza agiscono sulla soggettività degli ospiti attraverso una serie di micro pratiche pedagogiche espletate dagli operatori quotidianamente[...]. Regolamentare la preparazione dei pasti o l'ingresso nel centro (nella casa quindi) di amici e conoscenti non è un'azione neutra. Risponde a logiche di gestione degli spazi comuni e collettivi che impattano sulla sfera del sé dei richiedenti asilo, che subiscono un'evidente limitazione delle proprie libertà di autodeterminazione e azione. Lo scontro tra le esigenze di controllo e gestione del centro degli operatori e le esigenze di vivere il centro come una casa e non solo come un dormitorio entrano dunque in collisione e sono spesso causa di tensioni, incomprensioni e vissuti negativi sia da parte degli ospiti che degli operatori».[28]

Le relazioni di aiuto nelle strutture di accoglienza tra richiedenti asilo, rifugiati e operatori possono diventare un rapporto di dominazione. L'identificazione degli utenti attraverso l'etichettamento del sistema di accoglienza nazionale impone agli individui di rivalutare la propria stessa identità, conformandosi ad un posto in una società estranea (Manocchi 2011, 7). La figura dell'operatore diviene determinante per rendere gli utenti più o meno consapevoli e partecipi di questo meccanismo ma soprattutto ne diventa l'attuatore da cui dipende il modus operandi.

28. D. Biffi 2018, p. 6.

«La lettura dell'accoglienza in taglio *culturalista* prevede che la differenza tra autoctoni e nuovi arrivati sia colmata tramite la "grammatica della meritevolezza e la logica del controllo sociale". L'agire degli operatori è guidato dalla necessità di proteggere i richiedenti asilo dalle rimostranze della popolazione autoctona, e di sostenerli fino all'autonomia, verso la retta via del lavoro e della contribuzione alla vita comunitaria, insegnando loro i canoni della vita economica e lavorativa occidentale. Questo genere di rappresentazione genera l'introiezione, più o meno consapevole e strumentale del buon profugo, rispettoso delle regole, volenteroso e disposto al sacrificio».[29]

29. N. Meschini 2018, p. 77.

Di conseguenza competenze linguistiche, partecipazione alle attività del centro, grado di intraprendenza, attitudini personali ed esperienze lavorative pregresse instaurano un meccanismo meritocratico, attraverso il quale richiedenti asilo e rifugiati vengono assoggettati a determinate aspettative educative che agiscono sulla costruzione del sé (Gargiulo 2018, 67).

Gli operatori adottano contemporaneamente un "approccio individualistico ed una prospettiva collettivista", richiamando contemporaneamente la "centralità dell'individuo e la dominanza del collettivo" (Gargiulo 2018, 64-65). Costruiscono ogni giorno la loro identità professionale, la definizione del loro ruolo e le pratiche da esso derivanti. Mancando una definizione istituzionale unica e precisa, che illustri le mansioni da svolgere, le competenze e le consapevolezze da mettere in pratica sul luogo di lavoro, gli operatori sociali esteriorizzano, oggettivizzano ed interiorizzano la realtà sociale dell'accoglienza, definendo lo "spazio sociale giocato" (Meschini 2018, 78).

La struttura organizzativa, il rapporto con i colleghi e gli strumenti di supporto psicologico e operativo sono fondamentali per condizioni lavorative ottimali. Gli operatori sono coinvolti in processi decisionali che influenzano le scelte dei richiedenti asilo e dei rifugiati e intervengono sulle loro vite. Le pratiche collettive giocano un ruolo centrale per la capacità di resistenza degli operatori.

«L'aspirazione ad agire in sintonia con i colleghi è frutto di alte motivazioni professionali, etiche e politiche, tuttavia a renderla realmente operativa sono necessità concrete, il bisogno di essere ascoltati e all'occorrenza obbediti, il timore di essere ridotti all'impotenza da dinamiche fuori controllo».[30]

30. T. Tarsia 2018, p. 104.

Il supporto tra colleghi diviene quindi uno strumento di protezione. La condivisione di esperienze e problematiche costruisce un insieme di riferimenti comuni, aiutando a scaricare la pressione dal singolo e superare situazioni complesse (la presa in carico collettiva del beneficiario, obbligatoria nel sistema SAI, non lo è per i centri di prima accoglienza).

L'operatore sociale può quindi cambiare radicalmente le condizioni dell'accoglienza e le prospettive di sviluppo del richiedente asilo. L'agire professionale dell'operatore si scontra quindi continuamente con l'aspetto privato, la morale o l'ideologia che muove questa figura. Lo svolgimento dell'attività lavorativa è di conseguenza soggetto

a continua personalizzazione e rielaborazione soggettiva sulla base di credenze radicate nell'operatore. L'erogazione di servizi o lo sviluppo di un rapporto con i beneficiari si muove tra le larghe maglie di una normativa che senza queste interpretazioni personali non sarebbe sufficiente a garantire un'integrazione che mantenga in considerazione le caratteristiche personali di ogni singolo richiedente asilo. Muoversi in questo sistema come si può intuire non è sempre facile e per errori di valutazione o incomprensioni spesso è causa di frustrazione e senso di impotenza fra gli operatori.

4.4.3 Persona politica

Il tema migratorio sconta un'elevata politicizzazione ed un limitato pragmatismo. Le procedure di ingresso in Europa, la militarizzazione dei soccorsi in mare, le difficoltà logistiche degli attraversamenti e la spettacolarizzazione mediatica degli arrivi hanno reso la gestione dell'accoglienza un meccanismo politico difficile da organizzare. Nato come gestione dell'emergenza e sempre legato ad essa si è evoluto anche per adattarsi ad un consenso mediatico troppo generalizzato. La narrazione delle migrazioni forzate in chiave securitaria (Rinaldini 2010, 109) diventa una sorta di mantra continuamente ripetuto per legittimare comportamenti restrittivi verso i diritti dei non cittadini ma anche visioni umanitarie che sottostanno a logiche compassionevoli, creando un'unica politica morale di gestione (Mellino 2018, 27).

L'ideologia repressiva individua nella marginalità sociale, nella povertà, nella non conformità dei soggetti richiedenti protezione internazionale, l'oggetto da sorvegliare, selezionare, criminalizzare ed espellere (Spena&Carbone 2018, 123). Il governo umanitario del sistema di accoglienza[31] si concretizza nella tensione tra la rappresentazione di trattamenti di massa nei confronti dei rifugiati, ed il particolarismo con cui si esaminano i racconti dei richiedenti asilo, decidendo chi può beneficiare di una protezione convenzionale e chi no (Fassin 2010, 278-279). Si considera tale impostazione come chiave di lettura all'agire politico degli operatori sociali.

Il lavoro degli operatori deve considerarsi in maniera più ampia della sua dimensione tecnica, per evitare di limitare la consapevolezza delle diseguaglianze di potere e dei meccanismi oppressivi insiti in esso. In un contesto nazionale di regolazione debole, con linee guida e standard nazionali limitati (Barberis 2010, 45), gli operatori sociali hanno una responsabilità nel fare politica di inclusione per gli immigrati.

«Gli operatori sociali sono pienamente attori politici de facto, nella misura in cui gestiscono ed offrono l'accesso a determinati servizi con un certo margine di discrezionalità professionale ed assumono, a livello individuale o corporativo, un ruolo più o meno incisivo nel dibattito pubblico sull'immigrazione, richiamando l'accesso ai diritti sociali, l'uguaglianza e l'inclusione sociale».[32]

L'abilità che ogni operatore dimostra nel saper gestire le problematiche connesse ad un processo di integrazione è strettamente legata alla percezione che il territorio e i suoi abitanti hanno dei richiedenti asilo. La costruzione di una buona reputazione dell'ente

31. Il presunto paradigma umanitario (Fassin 2010), inteso come tecnologia complementare alle logiche securitarie della "politica morale unica di gestione" costituisce la figura del richiedente asilo e del rifugiato come soggetto meramente umano e meramente vittima (Malkki 2015, 199). Le persone vengono categorizzate e rappresentate come esistenze umane oggetto di compassione, depoliticizzate e destoricizzate: esistenze umane semplificate, corpi senza individualità. La morale umanitaria agisce in termini di compassione e dominio, naturalizzando e culturalizzando la sofferenza, senza approfondire le cause delle diseguaglianze sociali che la generano (Fassin 2010, 18).

32. E. Barberis e P. Boccagni, *Il lavoro sociale con le persone immigrate, Strumenti per la formazione e la pratica interculturale nei servizi*, Rimini, 2017, Maggioli Editore, p. 156.

gestore fluidifica la nascita di relazioni che permettono una reale integrazione sociale e lavorativa. La relazione che si instaura tra operatore e utente e tra loro ed il territorio condiziona l'opinione locale dell'immigrazione e di conseguenza anche la percezione che operatori e beneficiari hanno di se stessi. Gli operatori sono figure presenti sul territorio, punto di riferimento per ogni lamentela e referenti per utenti e residenti del luogo. Il controllo sociale dei beneficiari avviene tramite operatori a cui è chiesto di far proprie le regole dei luoghi e di socializzare i beneficiari controllando ed educando il processo di adattamento degli stranieri al nostro mondo sociale. Più i progetti vengono percepiti come servizi in grado di monitorare e gestire i comportamenti degli utenti più sarà possibile implementare il clima di fiducia necessario a costruire un tessuto sociale accogliente (TARSIA, 2018).

Anche in questo senso il rapporto tra migranti e sistema di accoglienza varia su base geografica. I ruoli della politica e delle normative sono mediati da una serie di fattori, fra cui la cultura degli operatori, il contesto in cui vengono applicati e la creazione da parte degli operatori di un sapere specifico basato sull'esperienza.

Conseguentemente alla forte instabilità delle politiche migratorie e la declassazione dell'istituto giuridico del diritto d'asilo, l'intervento assume come priorità l'attivazione nel lavoro e la promozione dell'autonomia della persona dal servizio.

«L'investimento di tempo da parte dell'operatore e la costruzione di una relazione hanno un ruolo decisivo sulla qualità e sul buon esito dell'intervento sociale, ma si tratta di un investimento non quantificabile nell'ambito di un bilancio economico [...]. L'assegnazione di obiettivi incoerenti rispetto ai mezzi disponibili finisce per snaturare l'azione complessiva dei servizi, il cui mandato professionale, orientato al benessere del richiedente, non si concilia con quello istituzionale, orientato spesso alla priorità del controllo dei costi e del controllo sociale [...]. Si pone un problema di ampia discrezionalità, ma anche di possibile disagio nell'operatore, causato dall'impotenza verso le richieste e le pressioni degli utenti e dal marcato senso di responsabilità».[33]

Il comportamento degli operatori è molto vario alcuni anche se in minima parte optano per la passività, adeguandosi allo status quo, costruendosi delle nicchie di sopravvivenza professionale (Nuzzo 2006, 13) ed altri, consapevoli del loro ruolo e delle possibilità di intervento, agiscono come policy makers, facendo sì che la loro pratica tenga in considerazione i bisogni espressi dai beneficiari.

Infatti la pratica ripetuta di determinate soluzioni a problematiche particolari e il passaparola fra colleghi di fatto rende le scelte degli operatori standard da seguire almeno nell'ente gestore in cui lavorano. La scarsa strutturazione normativa del sistema di accoglienza permette un'interpretazione con un ampio margine di discrezionalità, applicato soprattutto a casi speciali per i quali non esiste un vero e proprio punto di riferimento.

La partecipazione alla creazione di norme e regole comportamentali personalizzate e estremamente soggettive non per forza è da considerare positivo. Questa mancanza di una struttura comune forte può produrre situazioni problematiche che vengono compensate attraverso l'attaccamento al lavoro, l'empatia, e una

33. T. Sauris, *Gli operatori sociali nel nuovo welfare. Tra discrezionalità e responsabilità*, Roma, 2015, Carocci, p. 60.

sofferenza nei confronti dell'amministrazione nazionale o locale che attua queste politiche. Prevale quindi lo standard che si forma nella comunità locale che modella e piega orientamenti normativi percepiti come intollerabili generando di fatto una propria procedura locale. Questo nuovo standard non per forza è la scelta ottimale ma soprattutto può scontrarsi con la normativa esistente ed essere causa di stress e frustrazione per operatori e utenti che si ritrovano a gestire una pressione superiore alle loro forze (E. Barberis, 2010)

L'applicazione della normativa non riguarda quindi un'amministrazione anonima, concretizzata nell'operatore, che applica meccanicamente delle regole generali.

«Si esercita tramite individui che non sono semplici ingranaggi, ma la cui posizione d'autorità autorizza giudizi e ingiunzioni che il funzionamento amministrativo non esige ma rende possibili. Che operatori d'accoglienza messi in posizione di forza possano permettersi ingiunzioni o interrogazioni che provano più i loro valori personali che le regole dell'ente gestore».[34]

34. V. Dubois 2019, p. 43.

«Si è ossevato un generale, e atteso, profilo simpatetico da parte [degli operatori] che considerano prioritaria la permanenza sul territorio e la regolarizzazione, anche con il ricorso a misure che si collocano negli interstizi normativi o extra legem. [...] Paradossalmente, questo tipo di solidarietà potrebbe per esempio contribuire a rafforzare le debolezze delle risposte politiche al tema migratorio: la micro-solidarietà potrebbe produrre effetti antisolidaristici in un campo ad alta politicizzazione. [...] D'altro canto, infatti, queste azioni discrezionali costituiscono una risorsa di ultima istanza contro le violazioni dei diritti umani di base [...] Da questo punto di vista, il ruolo degli operatori italiani si inserisce in un più ampio dibattito europeo sulla criminalizzazione dell'azione umanitaria e solidale nei confronti degli stranieri irregolari (Geisser 2009)».[35]

35. E. Barberis, *Il ruolo degli operatori sociali dell'immigrazione nel welfare locale*, in *Autonomie locali e servizi sociali*, Quadrimestrale di studi e ricerche sul welfare, 1/2010, Bologna, 2010, Il Mulino, p. 56.

5. Conclusioni

Chi opera nel sistema di accoglienza ha un ruolo di responsabilità enorme, con pesanti condizionamenti etici, coinvolgimenti emotivi che spesso sono determinati dalla scarsa chiarezza di ruoli e di mansioni professionali, delle competenze, degli incarichi e dei carichi. Sono lavori il più delle volte precari, che richiedono scolarizzazione e competenze alte, ma offrono contratti e tutele estremamente fragili; tutto ciò impatta non solo sulle identità personali, ma anche sulle dinamiche relazionali con i migranti. Sembrano saltare i confini fra ambito privato e lavorativo, complici anche le nuove tecnologie che tengono tutti eternamente connessi e, mai come oggi, emergono sindromi da burnout lavorativo (Altin e Sanò, 2017).

Gli individui che operano concretamente all'interno di questo sistema sono perfettamente in grado di pianificare scelte che non rientrano nell'ordine di quella razionalità organizzativa prescritta dalla struttura in cui sono immersi, e mediante l'uso di razionalità private essi possono in ogni momento condurre alla realizzazione di processi degenerativi a cui fanno seguito disfunzioni e inconvenienti (Crozier 1969).

Queste figure lamentano la necessità di riconoscere il gap profondo tra le politiche e le pratiche, tra i programmi disegnati da decisori politici e dai loro collaboratori tecnici, e le concrete implementazioni di tali programmi che vengono effettuate dagli operatori che si trovano in prima linea nell'accogliere e supportare la complessità portata dai rifugiati (Manocchi, Marchetti 2016, 34). Ruoli, vissuti e scelte personali degli operatori condizionano, più degli ideali e delle misure di accoglienza, le esperienze e le traiettorie dei soggetti beneficiari, i quali si ritrovano a venire a patti con un universo istituzionale e burocratico dai confini sempre molto incerti e, tuttavia, non per questo meno creativi (Altin e Sanò, 2017). Questi fattori di discrezionalità agiscono nel determinare il ruolo degli attori dell'accoglienza: operatori e beneficiari. Gli uni nel rappresentare un sistema attraverso la messa in atto di strategie funzionali al suo mantenimento, gli altri nel trovare margini di azione per esercitare tattiche di resistenza nei confronti delle procedure, delle regole e delle etichette burocratiche stabilite affinché la macchina umanitaria non collassi.

Milton J. Bennett posiziona l'adattamento come la fase precedente all'integrazione in un percorso evolutivo che dalla negazione della differenza arriva al suo riconoscimento e alla consapevolezza che adattarsi ad un nuovo contesto, non significa incorporarne integralmente e acriticamente le nuove abitudini e le nuove regole, bensì acquisire un atteggiamento che porta ad orientarsi in un contesto culturale sconosciuto attraverso la continua rielaborazione di significati e lo spiazzamento (Bennett, 2015).
Il ruolo degli operatori sarà così quello di fornire uno spazio cuscinetto, protetto, in cui il beneficiario possa sperimentare il disorientamento come fase fisiologica e creativa dell'adattamento ad un territorio altro, riuscendo però, allo stesso tempo, ad acquisire gli strumenti conoscitivi ed emotivi necessari per proseguire la propria strada in autonomia (Tarsia, 2018).

I diversi modi e la diversa misura di investimento nell'accreditamento con l'ambiente esterno da parte degli enti di gestione dei progetti di accoglienza hanno una ricaduta significativa e reale sui percorsi di autonomia dei migranti e sulla loro possibilità di percepirsi e quindi agirsi come soggetti attivi e realmente liberi di scegliere o al contrario come soggetti assistiti, e quindi passivi. L'immagine che gli operatori sociali hanno dei migranti può determinare il successo o meno di una reale integrazione; è fondamentale quindi che gli operatori sociali investano tempo ed energie nella rielaborazione dei propri pregiudizi, anche inconsapevoli, per poter riuscire a limitare i condizionamenti che provengono non solo dalle parole usate, ma anche da quello che viene trasmesso e che di fatto incide sulla percezione che l'utente ha di sè stesso. Nel costruire con i richiedenti i propri progetti di inclusione sociale, l'operatore è direttamente coinvolto nella comprensione di sé, dell'altro e dei terzi implicati nella relazione di aiuto. Da un lato dovrà prendere consapevolezza dei propri bias cognitivi, i propri pregiudizi e i propri valori in relazione al beneficiario e dall'altro dovrà fare di tutto per mettere, con lui, a fuoco le aspettative del contesto di inserimento sociale (Tarsia, 2017).

Le azioni permesse da un metodo di accoglienza poco strutturato producono un modus operandi che determina il grado di assistenzialismo dei progetti. Il buon senso di ogni operatore, le pratiche e la legittimazione del loro operato, insieme alle rispettive policy interne delle strutture di accoglienza, generano modelli ed esperienze d'accoglienza differenti, dall'efficacia d'intervento variabile. Dal rapporto con le strutture e con i colleghi, emerge quanto sia vitale per gli operatori riuscire ad elaborare uno spazio relazionale caratterizzato da dinamiche di apprendimento condiviso e riflessivo, che permettano di definirsi professionalmente, costruendo una forte cultura organizzativa basata su una chiara identità di gruppo all'interno del dispositivo dell'accoglienza. Emerge fra gli operatori la necessità di ritagliarsi degli spazi di riflessione individuale e condivisa, mantenendo costantemente il contatto con se stessi, senza tralasciare il proprio agire in sintonia con gli altri, colleghi e beneficiari (Meschini 2018, 82).

La strettissima relazione tra sfera privata e lavorativa e l'alto coinvolgimento emotivo porta gli operatori alla messa in discussione di se stessi, alla possibilità di miglioramento e allo sviluppo di tecniche di difesa e controllo psicologiche, dopo un'esperienza lavorativa di questo genere molti operatori si dicono cambiati ed evoluti a livello cognitivo, sviluppano un nuovo approccio verso la società ed il mondo che li circonda anche al di fuori della sfera lavorativa. Il continuo cambiamento della normativa e l'esposizione a sofferenza ed incertezza spesso accresce il bisogno degli operatori di approfondire i loro studi, di acquisire nuovi strumenti per poter crescere ed essere efficienti, allo stesso tempo però esiste una parte di loro che ammette l'impossibilità di svolgere un lavoro come questo per un periodo di vita prolungato progettando un futuro nell'amministrazione dei progetti o in altri lavori sociali che non implichino un contatto diretto con la sofferenza.

Bibliografia

AGAMBEN, G. (2005), *Il potere sovrano e la nuda vita. Homo sacer*, Torino, Einaudi.

ALLIEVI S. e DALLA ZUANNA G. (2020), *Tutto quello che non vi hanno mai detto sull'immigrazione*, Gius. Laterza e Figli, Bari.

ALTIN, R. & SANÒ, G. (2017), *Richiedenti asilo e sapere antropologico. Una introduzione, in Antropologia Pubblica*, vol. 3 n. 1, Bologna, Società Italiana di Antropologia Applicata.

AMBROSI, E. (2018), *Decreto Salvini, bocciato dai gestori Sprar. Proteste dell'Anci: "Il governo passa dall'accoglienza al sistema emergenziale"*, in IlFattoQuotidiano.it, 24 settembre 2018.

ARENDT, H. (2004), *Le origini del totalitarism*o, Torino, Einaudi editore.

BARBERIS, E. & BOCCAGNI, P. (2017), *Il lavoro sociale con le persone immigrate, Strumenti per la formazione e la pratica interculturale nei servizi*, Rimini, Maggioli Editore.

BARBERIS, E. (2010), *Il ruolo degli operatori sociali dell'immigrazione nel welfare locale, in Autonomie locali e servizi sociali*, Quadrimestrale di studi e ricerche sul welfare, 1/2010, Bologna,Il Mulino.

BENEDUCE, R., *Aecheologie del trauma. Un'antropologia del sottosuolo*, 2010, Gius. Laterza e Figli, Bari.

BIFFI, D. (2018), *Lavorare con i richiedenti asilo e rifugiati: l'etnografia di un ricercatore-operatore*, in *Educazione Interculturale*, Milano, Edizioni Centro Studi Erickson.

BOURDIEU, P. (1980), *Le sens pratique*, Parigi, Les Editions de Minuit, trad. a cura di Piras, M. (2005), *Il senso pratico*, Roma, Armando.

CARBONE, V., GARGIULO, E. & RUSSO, M. S. (2018), *I confini dell'inclusione. La civic integration tra selezione e disciplinamento dei corpi migranti*, Roma, Derive Approdi.

DIDI-HUBERMAN, G (2005), *Immagini malgrado tutti*, Raffaello Cortina Editore.

DUBOIS, V. (2015), *La vie au guichet. Administrer la misère*, Parigi, Edition Points, trad. a cura di Alunni, L. (2018), *Il burocrate e il povero. Amministrare la miseria*, Milano, Mimesis Edizioni.

FANON F. (1961), *Les dannés de la terre*, Parigi, Francois Maspéro éditeur, *I dannati della terra*, a cura di Ellena L., trad di Cignetti C. 2007, Torino, Giulio Einaudi editore.

FASO, G. & BONTEMPELLI, S. (2017), *Accogliere rifugiati e richiedenti asilo. Manuale dell'operatore critico, Associazione Diritti e Frontiere e Associazione Straniamenti*, Firenze, Cesvot.

FASSIN, D. (2010), *La raison humanitaire. Une histoire morale du temps présent*, Gallimard-Seuil, Parigi, Hautes Etudes, ed. italiana a cura di Alunni, L., *Ragione umanitaria. Una storia morale del presente*, 2018, Roma, Derive Approdi.

GARGIULO, E. (2018), *Integrati ma subordinati. La civic integration tra precarietà e stratificazione*, in Carbone V., a cura di Gargiulo E. & Russo, M. S., *I confini dell'inclusione. La civic integration tra selezione e disciplinamento dei corpi migranti*, Roma, Derive Approdi.

IORI, V. (2003), *Il sapere dei sentimenti, in Emozioni e sentimenti nel lavoro educativo e sociale: "in lista per vivere" e altre narrazioni autobiografiche tra famiglie e servizi*, Milano, Guerini.

JUNGER, E. (2013), *Sguardo fotografico e seconda coscienza*, in M. Guerri e F. Parisi, *Filosofia della fotografia*, Cortina Raffaello.

LEVI, P. (1986), *I sommersi e i salvati*, Giulio Einaudi editore s.p.a., Torino.

Sitografia

LIPSKY, M. (1980), *Street-level Bureaucrats as Policy Makers*, in *Street Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*, New York, Russell Sage Foundation.

MAGRI, P. & VILLA, M. (2018), *Gestire le Migrazion*i, in <https://www.ispionline.it/it/pubblicazione/gestire-le-migrazioni-19735>, 26 gennaio 2018, Milano, Istituto per gli Studi di Politica Internazionale.

MALKKI, L. (1996), *Speechless Emissaries: Refugees, Humanitarianism, and Dehistoricization*, in Cultural Anthropology, Vol. 11, No. 3 (Aug., 1996), in <http://www.archivio.formazione.unimib.it/DATA/Insegnamenti/11_2440/materiale/malkki%20-%20speechless%20emissaries.pdf>.

MALKKI, L. (2002), *News from nowhere. Mass displacement and globalized, problems of organization*, in Ethnography, n. 3.

MALKKI, L. (2015), *The Need to Help: the domestic art of international humanitarism*, Durham and London, Duke University Press.

MANOCCHI, M. (2011), *"Questo sì che è un rifugiato". La valutazione della domanda d'asilo e i processi di etichettamento*, in Interdipendenze, Rivista di Teoria e Ricerca Sociale, Studi Ecologici, Etnoscienze, n. 4/2011, Società di Etnosociologia e Ricerca Sociale.

MANOCCHI, M. (2012), *Richiedenti asilo e rifugiati politici. Percorsi di ricostruzione identitaria: il caso torinese*, Milano, Franco Angeli.

MARCHETTI, C. (2016), *Le sfide dell'accoglienza. Passato e presente dei sistemi istituzionali di accoglienza per richiedenti asilo e rifugiati in Italia*, in Meridiana, 86/2016.

MELLINO, M. (2018), *Governare la crisi dei rifugiati. L'emergere in Europa di una nuova economia politica morale di gestione delle migrazioni*, in Carbone, V., a cura di Gargiulo, E. & Russo, M. S., *I confini dell'inclusione. La civic integration tra selezione e disciplinamento dei corpi migranti*, Roma, Derive Approdi.

NEISSER, U. (1988), *Five kinds of Self Knowledge*, in Journal of Philosophical psychology, vol. 1.

ROGERS, C.R. (1951). *Client-centered therapy*, Oxford, Houghton Mifflin.

ROSSI, M. (2018), *Asilo, accoglienza e cittadinanza: strumenti, attori, caratteri e obiettivi*, in Omizzolo, M., *L'Asilo come diritto: richiedenti, strutture e operatori, ricerche e riflessioni*, Roma, Aracne Editrice.

SARUIS, T. (2015), *Gli operatori sociali nel nuovo welfare. Tra discrezionalità e responsabilità*, Roma, Carocci.

TARSIA, T. (2018), *Lo SPRAR come campo d'esperienza. Ambiente relazionale e pratiche professionali*, in Omizzolo, M., *L'Asilo come diritto: richiedenti, strutture e operatori, ricerche e riflessioni*, Roma, Aracne Editrice.

ZANFRINI, L. (2016), *Immigrazione e comunità locali: per una nuova idea di cittadinanza*,in Colombo, M., Annuario Cirmib, Brescia.

ASGI Associazione per gli Studi Giuridici sull'Immigrazione, <http://www.asgi.it/>, 10/01/2021.

ASGI (2015), Oxfam, Asgi, *A Buon Diritto: "Negli hotspots gravi violazioni dei diritti dei migranti"*, 11 dicembre 2015, Torino, ASGI Associazione per gli Studi Giuridici sull'Immigrazione, in <https://www.asgi.it/notizie/oxfam-asgi-a-buon-diritto-hotspotsgravi- violazioni-diritti-migranti/>, 15/01/2021.

ASGI Associazione per gli Studi Giuridici sull'Immigrazione, in <https://www.asgi.it/wpcontent/uploads/2015/10/Scheda-BREVE-recepimento-direttive asilo_pubblilcazionesito_I-ottobreI.pdf>, 13/01/2021.

Asilo in Europa, <https://www.asiloineuropa.it/>, 13/01/2021.

Ministero dell'Interno, <https://www.interno.gov.it/it>, 14/01/2021.

UNHCR Italia, <https://www.unhcr.org/it/>.

CAMILLIA A., *Come cambiano i decreti Salvini sull'immigrazione*, 06/10/2020, Internazionale, <https://www.internazionale.it/notizie/annalisa-camilli/2020/10/06/modifiche-decreti-sicurezza-salvini>, 15/01/2021.

COLOMBO, F. (2018), *Il Sistema di accoglienza dei migranti in Italia, spiegato per bene*, 13 dicembre 2018, in <https://www.lenius.it/sistema-di-accoglienza-deimigranti-in-italia/>.

Migreurop, observatoire des frontieres, <http://www.migreurop.org/>, 16/01/2021.

ELENA, in ECRE European Couincil on Refugees and Exiles, <https://www.ecre.org/our-work/ELENA/>, 16/01/2021.

GOSTOLI Y., *Europe's chain of migrant expulsion, from Italy to Bosnia*, 17/11/2020, in The New Humanitarian, <https://www.thenewhumanitarian.org/news-feature/2020/11/17/europe-italy-bosnia-slovenia-migration-pushbacks-expulsion?fbclid=IwAR3tRekCmuoe6O_HA6b45VC-9BHuaB_eNjhfyP_4p_7hxYVN9yX8JQFD4Tg>, 16/01/2021.

Border Violence Monitoring Network, <https://www.borderviolence.eu/>, 17/01/2021.

Flow Monitoring Europe, <https://migration.iom.int/europe?type=migrants-presence>, 16/01/2021.

MILAZ S., *Peregrino - I confini del game*, in Vimeo, <https://vimeo.com/465014885/45ddfd867e>, 17/01/2021.

Campagna Lesvos Calling, in Facebook, <https://www.facebook.com/lesvoscalling/>, 18/01/2021.

In Migrazione, *Gestire lo stress ai tempi del COVID 19*, < https://www.inmigrazione.it/it/formazione/gestire-lo-stress-ai-tempi-del-covid-19>, 17/01/2021.

BUONOMO, F. (2018), *Hotspot migranti, Garante detenuti: «Violati diritti persone straniere»*, 2 luglio 2018, in Osservatorio Diritti, in <https://www.osservatoriodiritti.it/2018/07/02/hotspot-migranti-violazione-dirittipersone-straniere/>, 20/01/2021.

Medici Senza Frontiere, 2016, *Rapporto traumi ignorati*, <https://archivio.medicisenzafrontiere.it/pdf/Rapp_Traumi_Ignorati_140716B.pdf>, 21/012021.

Meltin Pot Europa, Il punto di vista dell'operatore, <https://www.meltingpot.org/+-Il-punto-di-vista-dell-operator%C9%99-+.html>, 25/01/2021.

MESCHINI N. (2018), *L'operatore sociale nel sistema di accoglienza italiano*, in Melting Pot Europa, <https://www.meltingpot.org/IMG/pdf/l_operatore_sociale_nel_sistema_di_accoglienza_italiano_una_ricerca_etnografica.pdf>.

Sistema Accoglienza e Integrazione, 2018, *Atlante Sprar/Siproimi*, <https://www.retesai.it/atlante-sprar-siproimi-2018/>.

Silvia Proietti, *SAI, ex-SIPROIMI ed ex-SPRAR: come cambia l'accoglienza*, 2020, https://www.piuculture.it/2020/11/sai/ il 15/02/2021.

Francesca Romana Genoviva, *Rifugiati: 4 luoghi comuni da smentire*, UNHCR Italia, in <https://www.unhcr.org/it/risorse/carta-di-roma/fact-checking/rifugiati-4-luoghi-comuni-smentire/>, 15/02/2021.

F. Colombo, *Il Sistema di accoglienza dei migranti in Italia, spiegato per bene*, 13 dicembre 2018, Lenius, <https://www.lenius.it/sistema-di-accoglienza-dei-migranti-in-italia/> , 10/02/2021.

COLOMBI, D. (2017), *Il ruolo dell'operatore dell'accoglienza verso un nuovo paradigma*, 20 maggio 2017, in Meltingpot.org, <https://www.meltingpot.org/Il-ruolodell-operatore-dell-accoglienza-verso-un-nuovo.html#.XCjuRWhKjIU>.

Il colloquio personale tra il richiedente protezione internazionale e la commissione territoriale, in Melting Pot Europa, h<ttps://www.meltingpot.org/IMG/pdf/slides_commissioni_territoriali.pdf>, 26/02/2021.

Dossier Balcani, *La rotta balcanica: i migranti senza diritti nel cuore dell'Europa*, Rivolti ai Balcani, 2020, in Altra Economia, < https://altreconomia.it/prodotto/la-rotta-balcanica-2021/>.

Wikipedia, Decreto Flussi, <https://it.wikipedia.org/wiki/Decreto_flussi>, 24/02/2021.

AMNESTY INTERNATIONAL (2016), *Rapporto Hotspot Italia. Come le politiche dell'Unione Europea portano a violazioni dei diritti dei rifugiati e migranti*, 3/11/2016, in <https://www.amnesty.it/rapporto-hotspot-italia/>.

ANCI, CARITAS ITALIANA, CITTALIA, FONDAZIONE MIGRANTES & SERVIZIO CENTRALE DELLO SPRAR(2017), *Rapporto sulla Protezione Internazionale in Italia 2017*, 7/10/2017, in <PDFhttps://www.unhcr.it-uploads-2017/10>.

Decreto Legge 4 ottobre 2018, n. 113, Disposizioni urgenti in materia di protezione internazionale e immigrazione, sicurezza pubblica, nonché misure per la funzionalità del Ministero dell'interno e l'organizzazione e il funzionamento dell'Agenzia nazionale per l'amministrazione e la clandestinità dei beni sequestrati e confiscati alla criminalità organizzata, Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

Decreto Legge 15/09/2015, n. 142, in materia di "Accoglienza dei richiedenti protezione internazionale, nonché procedure comuni ai fini del riconoscimento e della revoca dello status di protezione internazionale", Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

Decreto Legge 17 febbraio 2017, n. 13, Disposizioni urgenti per l'accelerazione dei procedimenti in materia di protezione internazionale, nonché per il contrasto dell'immigrazione illegale, Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

IN MIGRAZIONE (2017), A*ccoglienza rifugiati: un'ordinaria emergenza. Fotografia sull'accoglienza dedicata a richiedenti e beneficiari di protezione internazionale da un punto di vista privilegiato: quello degli operatori e delle operatrici che lavorano sul campo*, 15/07/2017, In Migrazione Cooperativa Sociale, in <https://www.meltingpot.org/IMG/pdf/187_dossier_accoglienza.pdf>.

ISPETTORI DELLA GUARDIA DI FINANZA ADDETTI ALL'ARCHIVIO DELLA COMMISSIONE (2017), Dati Statistici 23.01.2017, 23/012017, Commissione Parlamentare di inchiesta sul sistema di accoglienza, di identificazione ed espulsione, nonché sulle condizioni di trattenimento dei migranti e sulle pubbliche risorse impegnate, in <https://inmigrazione.it/docs/2017/dati-statistici-23-gennaio-2017.pdf>.

MINISTERO DELL'INTERNO (2017), *Relazione sul sistema di protezione e di accoglienza dei richiedenti asilo*, 1/12/2017, Commissione Parlamentare di inchiesta sul sistema di accoglienza, di identificazione ed espulsione, nonché sulle condizioni di trattenimento dei migranti e sulle pubbliche risorse impegnate, in <http://documenti.camera.it/_dati/leg17/lavori/documentiparlamentari/IndiceETesti/02 2bis/021/INTERO.pdf>.

MINISTERO DELL'INTERNO (2018), *Nuovo schema di capitolato di appalto dei servizi di accoglienza*, in www.interno.gov.it, 18/12/2018, <http://www.interno.gov.it/sites/default/files/schema_capitolato.pdf>.

SERVIZIO CENTRALE SPRAR (2018), *Manuale operativo per l'attivazione e la gestione di servizi di accoglienza integrata in favore di richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria, con il Ministero dell'Interno e l'Associazione Nazionale Comuni Italiani*, agosto 2018, in <https://www.retesai.it/wp-content/uploads/2018/08/SPRAR-Manuale-Operativo-2018-08.pdf>.

IN MIGRAZIONE (2017), *Accoglienza rifugiati: un'ordinaria emergenza. Fotografia sull'accoglienza dedicata a richiedenti e beneficiari di protezione internazionale da un punto di vista privilegiato: quello degli operatori e delle operatrici che lavorano sul campo*, 15/072017, In Migrazione Cooperativa Sociale, in <https://www.meltingpot.org/IMG/pdf/187_dossier_accoglienza.pdf>.

MINISTERO DELL'INTERNO (2017), *Relazione sul sistema di protezione e di accoglienza dei richiedenti asilo*, 1/12/2017, Commissione Parlamentare di inchiesta sul sistema di accoglienza, di identificazione ed espulsione, nonché sulle condizioni ditrattenimento dei migranti e sulle pubbliche risorse impegnate, in <http://documenti.camera.it/_dati/leg17/lavori/documentiparlamentari/IndiceETesti/022bis/021/INTERO.pdf>.

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA (2020), *Persone straniere presenti sul territorio regionale in ambito protezione internazionale*, 07/09/2020.

SERVIZIO CENTRALE SPRAR (2018), *Manuale operativo per l'attivazione e la gestione di servizi di accoglienza integrata in favore di richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria*, con il Ministero dell'Interno e l'Associazione Nazionale Comuni Italiani.

MINISTERO DELL'INTERNO (2014), *Circolare n. 14906 del 17 dicembre 2014, Afflusso di cittadini stranieri a seguito di ulteriori sbarchi sulle coste italiane*, in <http://www.asgi.it/wpcontent/uploads/2015/01/2014_Ministero_Interno_17_dic_asilo_note-del-29-12- 2014_pref_BS.pdf?380800749>.

Indice

4 **Abstract**

5 **Introduzione**

9 **Passaggio a nord-est**

110 **Seconda introduzione**

111 **1. Sistema di accoglienza italiano, inquadramento generale**
111 1.1 Gestione emergenziale
112 1.2 Etichettamento

115 **2. Rotta balcanica**
117 2.1 Arrivo in Italia

119 **3. Sistema di accoglienza in italia**
119 3.1 Procedure di accoglienza
120 3.2 Composizione
120 3.3 Prima accoglienza
121 3.4 Seconda accoglienza
123 3.5 Accoglienza straordunaria

125 **4. Operatori sociali**
126 4.1 Composizione del gruppo lavorativo
127 4.2 Accproccio con i beneficiari
128 4.3 Attività logistiche
130 4.4 Operatori sociali e tensione lavorativa

143 **5. Conclusione**

147 **Riferimenti bibliografici**

Ringraziamenti

Alla mia famiglia che mi ha sostenuto durante tutto il mio percorso di studi.
A Mirco, amico e operatore di fiducia.
Alla Cooperativa Nuovi Vicini di Pordenone che mi ha permesso di realizzare questo progetto e mi ha accolto come parte del gruppo di lavoro, in particolare grazie a Davide, Andrea, Abdullahi, Beatrice, Fabio, Jacopo, Najat e Shazaib.
A PLAM Creative Studio per la pazienza e il supporto durante il periodo di tesi.
A Sofia e Giulia coinquiline da dieci e lode.
A Benedetta per i preziosi consigli.
A tutti i miei compagni fotografi da cui ho imparato tantissimo durante questi anni.

Finito di stampare nel maggio 2021
presso Technos s.r.l., Conegliano (TV)