

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PARMA

Dottorato di ricerca in Psicologia

Ciclo XXVII°

TRA RAPPRESENTAZIONI SOCIALI E PRATICHE DI ACCOGLIENZA:  
UNO STUDIO DI CASI SULLE DINAMICHE INTERAZIONALI TRA  
MIGRANTI FORZATI E OPERATORI ALL'INTERNO DI UN SERVIZIO DI  
ACCOGLIENZA ITALIANO

Coordinatore:

Chiar.ma Prof.ssa Tiziana Mancini

Tutor:

Chiar.ma Prof.ssa Tiziana Mancini

Dottorando: Benedetta Bottura

*a T.M.*



## Indice

Introduzione: una lente psicosociale sul fenomeno della migrazione forzata	6
Capitolo 1: Lo sfondo istituzionale per uno studio di casi sulla migrazione forzata in Italia	11
1.1 Introduzione	11
1.2 Lo status di rifugiato: dalla conquista di una definizione alla necessità di più definizioni	11
1.3 Le definizioni legislative	14
1.4 Le dimensioni della migrazione forzata: un dibattito aperto	17
1.5 I numeri della migrazione forzata internazionale tra 2013 e 2014: tra meccanismo socio-politico e meccanismo socio-culturale	19
1.6 Breve sguardo alle procedure di riconoscimento della protezione internazionale in Europa e la loro graduale armonizzazione	23
1.7 Il sistema di accoglienza italiano	25
1.7.1 L'arrivo del migrante forzato e la richiesta di protezione in Italia	25
1.7.2 L'accoglienza e l'integrazione sociale del migrante forzato	28
Capitolo 2: L'Etnografia di sfondo	30
2.1 Introduzione	30
2.2 Metodologia della ricerca	32
2.2.1 Obiettivo della fase 1 della ricerca	32
2.2.2 Il campionamento teorico	33
2.2.3 Accesso al campo e negoziazione dei tempi di conduzione della fase di ricerca	34
2.2.4 Strumenti	34
2.2.5 Analisi dei dati	37
2.3 Risultati	47
2.3.1 La storia dell'associazione	47
2.3.2 Ruoli e compiti degli operatori in associazione	55
2.3.3 Lo spazio fisico dell'associazione	63
2.3.4 Gli aspetti strutturali dell'associazione	65
2.3.5 Gli aspetti relazionali	69
2.4 Discussione	73
Capitolo 3: Le rappresentazioni sociali degli operatori	77
3.1. Introduzione	77
3.2 Il framework teorico	78
3.2.1 Immagini socialmente costruite e diffuse: le rappresentazioni sociali di richiedente asilo e rifugiato	78
3.2.2 Ideologie sullo sfondo: l'approccio umanitario e l'approccio restrittivo	81

3.2.3 Operatori e utenti: le rappresentazioni sociali dentro le relazioni d'aiuto	82
3.3 La metodologia	84
3.3.1 Obiettivo della fase 2 della ricerca	84
3.3.2 Partecipanti	84
3.3.3 Strumento	84
3.3.4 Procedure e analisi dei dati	85
3.4 Risultati	92
3.4.1 La rappresentazione sociale dell'operatore nell'incontro con l'utente migrante	93
3.4.2 La rappresentazione sociale di richiedente asilo e rifugiato	108
3.4.3 La rappresentazione sociale del sistema d'asilo italiano	123
3.4.4 La rappresentazione sociale del diritto d'asilo	133
3.5 Discussione	137
Capitolo 4: Le interazioni tra operatori e utenti in associazione	139
4.1 Introduzione	139
4.2 L'incontro tra professionisti del sistema d'accoglienza e utenti migranti forzati nella letteratura	139
4.3 La metodologia	143
4.3.1 Obiettivo della fase 3 della ricerca	143
4.3.2 Partecipanti	143
4.3.3 Modalità di conduzione della ricerca	144
4.3.4 Strumenti e procedure	144
4.3.5 Tipologie di colloquio considerate	145
4.3.6 Analisi dei dati	146
4.3.7 Procedure quantitative di analisi dei dati	156
4.4 Risultati	157
4.4.1 Analisi descrittiva sulle pratiche interattive	157
4.4.2 Analisi delle co-occorrenze	163
4.4.3 Analisi multidimensionale delle interazioni tra operatore e utente	171
4.5 Discussione	174
Capitolo 5: Il profilo degli operatori dell'associazione	176
5.1 Introduzione, metodologia e questioni etiche	176
5.2 Operatore per operatore: tra livello istituzionale, rappresentazionale e delle prassi	177
Conclusioni	185
Bibliografia	189
Appendice A: Fase 1 - Le note etnografiche	199
Appendice B: Fase 2 - Le interviste semi-strutturate agli operatori dell'associazione	205
Appendice C: Fase 3 – Il profilo degli operatori dell'associazione	215
Ringraziamenti	227

## Introduzione

### **UNALENTE PSICOSOCIALE SUL FENOMENO DELLA MIGRAZIONE FORZATA**

Il processo storico che ha condotto alla costruzione delle categorie giuridiche di richiedente asilo e rifugiato è lungo e tortuoso quanto lo sono i percorsi migratori che spesso caratterizzano i titolari di queste richieste, oggi come un tempo. Esso parte, innanzitutto, dalla distinzione giuridica tra migrazione non coatta e migrazione forzata (ONU, 1953), differenziazione che ha previsto il lento instaurarsi di diversi regimi di governo per migranti volontari da un lato e rifugiati dall'altro (Silverstein, 2005). Passa attraverso le tappe di creazione di sistemi d'accoglienza rivolti a migranti forzati in Paesi definiti "d'arrivo", una strada, questa, che si modella intorno ai rapporti internazionali tra stati-nazione e intorno alle dinamiche interne ad ognuno di essi. Diverse figure cooperano in questo percorso: governi, organizzazioni umanitarie e servizi assistenziali costruiscono lentamente pratiche per adempire al dovere di accoglienza sancito da Convenzioni, protocolli, direttive e legge. Ognuna con visioni differenti di uno stesso fenomeno, seppure con la volontà di creare una politica e una cultura dell'Asilo globalizzate per chi fugge dal proprio Paese di origine al fine di cercare altrove protezione (Gozzi e Sorgoni, 2010).

Questa molteplicità di visioni ha colorato il dibattito degli ultimi anni a livello socio-politico e accademico con temi che hanno solleticato il nostro interesse, creando così la base d'ispirazione al movimento di ricerca che viene qui proposto. Come origine delle idee di questo progetto si ricordano temi quali ad esempio i significati e le rappresentazioni sottostanti gli articoli dalla Convenzione di Ginevra del 1951 (in particolare l'articolo inerente lo status di rifugiato politico), vademecum con cui ancora riconosciamo al migrante il diritto a ricevere una protezione; gli sviluppi del sistema di accoglienza in Europa e nel mondo, processo evolutivo lento eppure connotato da un costante agire emergenziale, per lo meno in Italia; la relazione con i migranti forzati, relazione dall'enorme potenzialità interculturale, ma forse ancora troppo incastrata nella dinamica "assimilazionista" dell'azione umanitaria, in cui un gruppo presunto portatore di disagi si rimodella sulla sagoma di significati e identità che di lui costruisce il gruppo che lo accoglie.

Un'ulteriore fonte di ispirazione per tale lavoro è stata rappresentata dal fatto che esigui sono ancora i contributi in Psicologia Sociale che hanno esplorato come l'istituzionalizzazione del Diritto all'Asilo (Marchetti 2006) entri nella relazione tra chi eroga risposte (gli operatori dei servizi di accoglienza) e chi chiede (i migranti forzati). Scarsi sono infatti gli studi che hanno provato ad entrare nel merito dell'interazione tra i migranti forzati e gli operatori, per osservare lì dentro cosa effettivamente accadesse tra i due attori sociali. Tale limite potrebbe essere legato agli aspetti etici del fare ricerca sociale con i migranti forzati (Landau e Jacobsen,

2003), dove lenta può rivelarsi la costruzione di un rapporto di fiducia che permetta al ricercatore di entrare nell'incontro tra migrante forzato e operatore (Mackenzie, McDowell e Pittaway, 2007), superando per altro i vincoli legati alla condivisione di una lingua con cui raccogliere i dati (Temple e Edwards, 2008).

In questa relazione così poco esplorata, le dinamiche istituzionali e politiche, ideologiche e socio-culturali rappresentano un "a priori" indispensabile. Esse hanno fatto da cornice alla ricerca qui presentata, che ha situato lo sguardo entro una situazione specifica per poter meglio osservare, attraverso uno studio di casi, il gioco di continuo rimando tra ciò che agisce ai livelli di analisi più ampi e ciò che caratterizza le dinamiche ai livelli di analisi più micro. La lente di lettura psicosociale che ha permesso in questa ricerca di osservare e rielaborare l'incontro tra chi fornisce accoglienza e chi la riceve ha necessitato dell'integrazione di conoscenze provenienti da altre discipline (i *Forced Migration Studies*, insieme interdisciplinare di studi sul fenomeno della migrazione forzata). Per chi scrive questo aspetto è stato forse il più entusiasmante poiché esso ha dato l'opportunità di guardare al fenomeno non riducendone la complessità, ma usando quest'ultima come imprescindibile variabile. In questa direzione, la Psicologia Sociale ha potuto fornire quegli spunti metodologici adeguati a canalizzare tale complessità, sezionandola e poi ricostruendola entro una lettura che tenesse conto dei diversi livelli di analisi di Doise (1982). Ciò non solo in un'ottica di pura indagine auto-riflessiva, ma anche in una prospettiva di ricerca-intervento indirizzata a chi tale complessità la vive nella relazione quotidiana con i richiedenti asilo e i rifugiati.

Il contesto scelto entro cui è stata situata l'osservazione è un'associazione Onlus che fornisce servizi di accoglienza e integrazione sociale a richiedenti asilo e rifugiati e che opera in una provincia del centro Italia. Si tratta di un'associazione partner e al contempo ente gestore dello SPRAR (Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati), che fornisce servizi diversi ad utenti richiedenti asilo e rifugiati. Tra questi servizi vi sono: la consulenza giuridica per la presentazione delle domande di protezione internazionale avanzate da richiedenti asilo; informazione inerente percorsi di formazione e lavoro; orientamento ai servizi del territorio (sanitari, sociali, scolastici, lavorativi); accompagnamento nelle varie fasi dell'integrazione sociale degli utenti nel contesto di arrivo; nonché vitto e alloggio per alcuni di essi.

L'obiettivo generale della ricerca è stato quello di seguire gli operatori di quest'associazione (i casi dello studio), per osservare se e come i processi a livello istituzionale (le regole del sistema di accoglienza italiano e la cultura dell'associazione) e socio-culturale (le rappresentazioni sociali degli operatori stessi) incidono sulle pratiche che essi mettono in atto nell'incontro con gli utenti (livello interpersonale). La ricerca è stata pertanto suddivisa in 3 diverse fasi, ciascuna corrispondente ad un livello di analisi differente che si rifà ai livelli di analisi indicati da Willem Doise (1982).

Obiettivo specifico della prima fase, rappresentativa del *livello di analisi istituzionale*, è stato quello di descrivere l'istituzione scelta entro cui situare la

ricerca, l'associazione e i suoi operatori, al fine di catturare la sua cultura, la sua storia, i ruoli e i compiti svolti dai suoi professionisti.

Obiettivo specifico della seconda fase, rappresentativa del *livello di analisi socio-culturale*, è stato quello di esplorare il punto di vista degli operatori dell'associazione, indagando i contenuti delle loro rappresentazioni sociali in merito al proprio lavoro, ai migranti forzati e agli utenti con cui si interfacciano, al sistema di accoglienza in Italia e al Diritto d'Asilo.

Obiettivo specifico della terza fase della ricerca, rappresentativa del *livello di analisi delle prassi*, è stato quello di raccogliere dati su come si struttura l'interazione tra l'utente, richiedente asilo o rifugiato e l'operatore dell'associazione.

Infine, in questa ricerca, il termine "situato" ha assunto un ruolo nel declinare l'ultimo obiettivo, volto ad osservare se e come i tre livelli analizzati separatamente nelle tre fasi interagiscono tra loro, svelandosi nel lavoro degli operatori in associazione.

Di seguito si riporta una tabella che sintetizza la struttura della ricerca.

**Tabella Introduttiva** - *Livelli di analisi considerati nel progetto di ricerca, fasi della ricerca corrispondenti e metodologia applicata in ciascuna fase*

LIVELLO DI ANALISI	FASE DELLA RICERCA	RACCOLTA DATI	ANALISI DEI DATI
<u>Livello di analisi istituzionale</u>	Fase 1 : L'etnografia di sfondo	Osservazione partecipante con redazione di note etnografiche  Raccolta della documentazione d'archivio  Intervista in profondità a testimone significativo in associazione	Processo di codifica iniziale e di codifica focalizzata secondo i principi della <i>Grounded Theory</i> (Charmaz, 2006)
<u>Livello di analisi ideologico</u>	Fase 2: Le rappresentazioni sociali degli operatori dell'Associazione	8 interviste semi-strutturate agli operatori dell'associazione	Analisi del contenuto tematico delle 8 interviste
<u>Livello di analisi interpersonale</u>	Fase 3: Le interazioni tra operatori e utenti dell'Associazione	Raccolta tramite audio-registrazione e trascrizione di 18 colloqui operatore-utente	Procedura di analisi <i>Mix-methods</i> : analisi sequenziale dell'interazione (Gnisci e Bakeman,



			2000) applicata al corpus trascritto dei colloqui e successive analisi statistiche
--	--	--	--

La dissertazione sarà strutturata in 5 capitoli:

il capitolo 1 introdurrà il livello di analisi istituzionale in termini generali, analizzando le leggi e il funzionamento del sistema dell'Asilo in Italia, fornendo una visione grandangolare dell'accoglienza e dell'integrazione sociale dei richiedenti asilo e dei rifugiati nel nostro Paese.

Con il capitolo 2 si modifica l'obiettivo utilizzato, sostituendo il grandangolo e passando ad un teleobiettivo che descriverà, attraverso un'osservazione partecipante, un contesto specifico scelto per situare lo studio di casi: un'associazione italiana che gestisce progetti di accoglienza e integrazione sociale per richiedenti asilo e rifugiati.

Il capitolo 3 presenterà la seconda fase della ricerca, caratterizzata dalla conduzione di 8 interviste semi-strutturate con gli 8 operatori del contesto situato, al fine di indagare le loro rappresentazioni sociali, esplorando contenuti e prese di posizione in merito al Diritto d'Asilo, al sistema di accoglienza, all'immagine di richiedente asilo e rifugiato di cui essi sono portatori e le rappresentazioni che essi hanno del loro lavoro con gli utenti migranti forzati in associazione.

Il capitolo 4 descriverà la terza fase in cui sono stati audio-registrati e trascritti 18 colloqui tra alcuni utenti e gli operatori dell'associazione, raggruppati in funzione degli ambiti di ruolo degli operatori in associazione: consultazioni giuridiche, sanitarie e sociali.

Il capitolo 5 infine riguarderà lo studio di casi, basato sul modo in cui i diversi livelli di analisi toccati nelle prime tre fasi della ricerca interagiscono tra loro, condizionando il lavoro quotidiano degli operatori dell'associazione (i casi dello studio) e influenzandone i modi con cui essi si avvicinano ai loro utenti migranti forzati.

Nella loro strutturazione e successione, le fasi di questa ricerca hanno costituito tutte insieme uno studio di casi, al quale è stato applicato un doppio approccio: l'agire della *Grounded Theory* (Glaser e Strauss, 1967; Corbin e Strauss, 1990) e quello dell'etnografia (Hammersley e Atkinson, 2007). Consapevole di quanto affermato da Goodwin (1996) sul fatto che determinate scelte metodologiche rappresentano vere e proprie decisioni, che giocheranno un ruolo sulle successive fasi di raccolta e analisi dei dati, la valutazione di un possibile connubio tra *Grounded Theory* ed etnografia in tal caso è stata quasi naturale. Essa è stata dettata innanzitutto dalla scelta del contesto culturale in cui situare la ricerca: un'associazione che accoglie richiedenti asilo e rifugiati; è stata determinata inoltre dall'esigenza di lavorare a più livelli di analisi, di muoversi tra essi attraverso un

processo di slalom interpretativo che permettesse l'emersione delle dinamiche di interazione tra ciò che vige a livello istituzionale e socio-culturale e ciò avviene nel micro-sistema dell'incontro con lo straniero. L'osservazione etnografica situa il ricercatore nelle narrazioni che coglie, permettendo di rendere la raccolta dei dati meno distaccata dalla realtà sotto analisi (Charmaz e Mitchell, 1996). Se inserita all'interno della cornice della *Grounded Theory*, l'osservazione etnografica, più che soffermarsi sulla descrizione del contesto, è finalizzata ad osservare gli elementi di processo definiti dalla domanda di ricerca, per quanto ampia e generica questa sia (*what's going on here?*, Glaser, 1978) e a produrre concettualizzazioni dei processi in esame (Tarozzi, 2008), aspetto centrale in una ricerca psicosociale. La ricorsività del metodo della GT permette una comparazione continua tra i dati fin dall'inizio della loro raccolta, nonché tra i codici e le categorie emergenti, lavorando sulle relazioni tra concetti e categorie fin da subito (Glaser e Strauss, 1967). Al di là tuttavia del processo interpretativo e di emersione della teoria dai dati, la *Grounded Theory*, avvalendosi per lo più dell'intervista semi-strutturata come strumento principe (Tarozzi, 2008), non permette di evidenziare la possibile discrepanza tra ciò che i partecipanti dichiarano e ciò che essi effettivamente mettono in atto nel contesto (Lofland e Lofland, 1995), che è parte dell'obiettivo generale di questo studio di casi. Da qui l'importanza di integrare il dato ottenibile tramite intervista con quello ottenibile tramite osservazioni partecipanti, note etnografiche, documenti d'archivio, attraverso una lettura che partendo dal basso, con metodi *bottom-up*, potesse rendere conto dell'interrelazione e dell'interdipendenza tra livelli di analisi differenti e dunque della complessità del fenomeno dell'accoglienza e dell'integrazione di migranti forzati nel nostro Paese.

## Capitolo 1

### LO SFONDO ISTITUZIONALE PER UNO STUDIO DI CASI SULLA MIGRAZIONE FORZATA IN ITALIA

#### 1.1 Introduzione

Riflettere sul Diritto d'Asilo e sulle modalità con cui i migranti vengono accolti e integrati nei contesti di arrivo rappresenta un impianto introduttivo che, più che teorico (come quello che apre ogni lavoro di ricerca ben descritto), si potrebbe definire istituzionale e socio-culturale, necessario nel lavoro di ricerca *con, sui e per* i migranti forzati (Harrell-Bond, 1986). Esso funge, infatti, da sfondo per meglio analizzare le dinamiche dell'incontro tra i migranti forzati e gli autoctoni, siano questi operatori del sistema di accoglienza, siano questi semplici cittadini. Da un lato, infatti, direttive e protocolli stabiliscono ciò che il Paese ospitante deve fare di fronte alle richieste di protezione da parte di persone che giungono sul territorio, modellando in termini istituzionali le pratiche che gli operatori del sistema devono seguire per la gestione dei flussi e delle domande. Questo inserisce gli attori sociali dell'incontro entro una cornice che definisce doveri e diritti da cui partire e a cui attenersi ed è pertanto da tale cornice istituzionale che si è ritenuto di dover partire in questo capitolo, per demarcare e chiarire i confini di uno sfondo su cui si disegna lo studio di casi. Verranno di seguito delineate quindi le tappe che hanno portato, nella storia recente, a definire la protezione internazionale e chi ne ha diritto (par. 1.2 e 1.3), evidenziando le caratteristiche che specificano la migrazione forzata (par. 1.4). Si entra poi nel merito del sistema di accoglienza attuale, che risponde ai flussi e agli arrivi (par. 1.5) attraverso leggi internazionali trasversali ai diversi Paesi ospitanti europei (par. 1.6), ma con declinazioni nazionali specifiche (par. 1.7).

#### 1.2 Lo status di rifugiato: dalla conquista di una definizione alla necessità di più definizioni

Nel tratteggiare la forma assunta dalla figura del migrante forzato nella sua evoluzione storica e sociopolitica crediamo sia importante ricordare che le radici della rappresentazione di chi è un rifugiato e di chi è un richiedente asilo agli occhi di un Paese ospitante siano da ricercarsi nell'apparato legislativo che li ha circoscritti in quanto categoria sociale specifica e problema giuridico di dimensioni globali a partire dalla *Dichiarazione universale dei diritti umani* del 1948 (Gianfagna, Urru e Vianelli, 2010). Questa scaturì dal bisogno di garantire alle nazioni e ai suoi cittadini che atti atroci contro popoli e persone, quali quelli avvenuti durante il secondo conflitto mondiale, non si sarebbero ripetuti. Scaturì da un senso di

vergogna e dall'assunzione di responsabilità da parte dei governi europei nel primo dopoguerra (Malkki, 1995). L'articolo 14.1 che dichiarava *il diritto di cercare e godere in altri paesi asilo dalle persecuzioni* rappresenta il punto di partenza dell'intera produzione normativa internazionale in materia d'asilo, che sulla base di quel codice si è poi susseguita. Venne in seguito adottata la *Convenzione di Ginevra* nel 1951, un corpus che contiene la prima definizione internazionalmente riconosciuta del termine Rifugiato: *colui che temendo a ragione di essere perseguitato per motivi di razza, religione, nazionalità, appartenenza ad un determinato gruppo sociale o per le sue opinioni politiche, si trova fuori del Paese di cui è cittadino e non può o non vuole, a causa di questo timore, avvalersi della protezione di questo Paese; oppure che, non avendo una cittadinanza e trovandosi fuori del Paese in cui aveva residenza abituale a seguito di siffatti avvenimenti, non può o non vuole tornarvi per il timore di cui sopra* (art. 1, Convenzione di Ginevra, 1951). Entrata in vigore il 22 aprile del 1954 fu seguita dal Protocollo siglato a New York nel 1967<sup>1</sup>. Insieme, questi due strumenti internazionali, per la prima volta definivano e regolavano a livello universale lo status di rifugiato. Nella storia, dunque, della configurazione dell'attuale categoria del rifugiato, il diritto internazionale, così come i fantasmi della Seconda Guerra Mondiale, hanno giocato un ruolo importante (Gianfagna, Urru e Vianelli, 2010).

Dagli anni '60 in poi, in seguito alla decolonizzazione, la rappresentazione che si aveva in Europa del rifugiato nel secondo dopoguerra si modifica, poiché il baricentro del fenomeno della migrazione forzata si sposta dai Paesi sollevatisi dalle macerie della Guerra Mondiale ai Paesi lacerati dalla povertà nel così allora (e ancora oggi) definito Terzo Mondo (Troeller, 2008). I rifugiati iniziarono ad essere percepiti non più come una responsabilità globale, ma come un problema dovuto alla povertà dei paesi in via di sviluppo, come vittime dell'arretratezza dei loro stati (Malkki, 1995). Le nuove guerre (Deriu, 2005), i vasti processi migratori dovuti ad estese violazioni dei diritti umani, le aggressioni, le occupazioni di territori e le condizioni di emergenza economica hanno così imposto, gradualmente, la necessità di ripensare la definizione di rifugiato, includendovi anche chi è sottoposto individualmente a pericoli per la propria incolumità (Marchetti, 2006) e chi si appella al diritto d'asilo per lesioni del diritto alla sussistenza (Ferrajoli, 1998). Come ha sottolineato Zetter (2007), i parametri che prima erano bastati a garantire la protezione piano piano si sono dimostrati insufficienti ad inglobare le diverse sfumature del bisogno di trovare rifugio altrove. Ulteriori specificazioni si sono dunque aggiunte alla definizione della Convenzione di Ginevra del 1951. La *Convenzione sui rifugiati dell'Organizzazione dell'unità africana (Oua)*<sup>2</sup>, ad esempio, adottata ad Adis Abeba nel 1969, comprese nella categoria, attraverso l'articolo 1,

---

<sup>1</sup> Protocollo relativo allo status di rifugiato, adottato a New York il 31 gennaio 1967, entrato in vigore il 04 ottobre 1967 e reso esecutivo in Italia con la Legge n. 95 del 14/02/1970 (Gazzetta Ufficiale, n°79 del 28/03/1970).

<sup>2</sup> Convenzione Dell'organizzazione Dell'unità Africana (Oua) che regola gli aspetti specifici dei problemi dei rifugiati In Africa. Adottata dalla Conferenza dei Capi di Stato e di Governo dell'OUA, riuniti ad Addis Abeba il 10 settembre 1969. Entrata in vigore il 20 giugno 1974.

*le persone costrette ad abbandonare la propria casa per cercare rifugio fuori dal Paese di origine in seguito ad aggressioni, occupazioni, dominazione straniera o eventi che turbino gravemente l'ordine pubblico* (art. 1, Convention Relating the Specific Aspects of Refugee Problems in Africa). Nel 1984, i Paesi latino-americani sottoscrissero la *Carta di Cartagena*<sup>3</sup>, che chiedeva di estendere la definizione di rifugiato della Convenzione di Ginevra al fine di includere coloro che *fuggono dal loro Paese poiché la loro vita, sicurezza, libertà sono state minacciate da violenza generalizzata, aggressione esterna, conflitti interni, violazione massiccia dei diritti umani o altre circostanze che hanno turbato seriamente l'ordine pubblico* (art. 3, comma 3, Dichiarazione di Cartagena sui rifugiati). Il riconoscimento dell'esistenza di altre situazioni, oltre a quella descritta dalla Convenzione di Ginevra del 1951, che necessitavano di protezione internazionale, è stato un momento centrale anche per quanto riguarda la politica d'accoglienza europea ed italiana, anche se tali cambiamenti si sono concretizzati solo nell'attuale XXI secolo. Con l'aumentare dei flussi migratori che hanno caratterizzato l'ultimo ventennio europeo, si è evidenziata, infatti, la carenza di strumenti identificativi e di inclusione per quelle persone - e per i loro motivi di fuga - che non rientravano nell'ambito applicativo della definizione originaria di rifugiato (Hein, 2010). Ciò ha portato l'Europa, dal 2007 in poi, ad introdurre nell'apparato giuridico internazionale ulteriori sottocategorie della protezione internazionale, quali la protezione sussidiaria e la protezione per motivi umanitari<sup>4</sup>. Tuttavia, a fronte di questi ulteriori inquadramenti, nessun reale mutamento è avvenuto nella definizione giuridica che identifica i parametri di riconoscimento dello status di rifugiato, rimasti gli stessi dalla loro prima forma presentata nella Convenzione di Ginevra del 1951 (Lambert e Goodwin-Gill, 2010).

Quindi, nonostante gli sforzi per allargare la protezione a più persone e situazioni, nei fatti solo chi ha diritto a essere incanalato dentro i confini della definizione di rifugiato può avere accesso, almeno formalmente, ai diritti garantiti da tale status (Marchetti, 2006). Per coloro che si discostano dai parametri ufficiali, più ardua diviene la strada verso il riconoscimento di un diritto *all'asilo* e alla tutela giuridica. Questo perché l'affermarsi della definizione di rifugiato tende a condurre l'asilo politico da un lato all'area del diritto internazionale umanitario, in quanto diritto fondamentale dell'individuo; dall'altro, alla sovranità stessa di ogni Stato di concedere o meno tale diritto dell'individuo (Sorgoni e Gozzi, 2010). La Convenzione di Ginevra, infatti, non impone alcun vincolo alla libertà dello Stato di concedere o negare l'asilo sul proprio territorio, se non per il principio del *non refoulement*, ossia del divieto di espulsione o respingimento alla frontiera di un rifugiato verso un territorio in cui la sua vita e la sua libertà siano minacciate (art. 32, co. 1 e art-33, co. 1, Convenzione di Ginevra, 1951).

---

<sup>3</sup> Dichiarazione di Cartagena Sui Rifugiati. Adottata a Cartagena de Indias, durante il colloquio sulla protezione internazionale dei rifugiati in America Centrale, Messico e Panama, avvenuto tra il 19 e il 22 novembre 1984.

<sup>4</sup> Per una trattazione delle differenze tra lo status di rifugiato e le altre due forme di protezione previste dalla nostra legge nonché da quella europea, si veda il paragrafo 1.3 di questo capitolo.

L'asilo appare quindi ad oggi come un elemento caratterizzato da due facce, ciascuna delle quali risponde ad una logica differente: la consacrazione di un vero e proprio diritto all'asilo è, infatti, pregiudicata dall'assoluta discrezionalità degli Stati nella determinazione dei beneficiari della propria protezione, con la conseguenza di una non configurabilità piena di un diritto soggettivo dell'individuo all'asilo (Malena, 2008).

A tale tensione intorno al *diritto all'asilo/dovere di accoglienza* si aggiunge il processo per cui, dagli anni '60, l'apparato giuridico internazionale sull'asilo si è gradualmente rimodellato nei singoli ordinamenti nazionali, attivando procedure di accoglienza e integrazione sempre più diverse nelle pratiche e nella logistica. Ciò ha condotto ad una dis-armonizzazione nell'applicazione del Diritto d'Asilo nei vari contesti nazionali, che progressivamente è entrata nelle trame dei sistemi di accoglienza, condizionando i modi e i tempi del processo di integrazione sociale dei migranti forzati nei diversi Paesi ospitanti. Secondo alcuni, questo processo ha ridotto ancor di più la possibilità di vedere corrisposto il bisogno di protezione (Lambert e Goodwin-Gill, 2010). La riflessione sulle definizioni si sposta, così, dalla sfera della titolarità a quella dell'effettivo godimento dei diritti e, come specifica Marchetti (2006), si riversa anche nella sfera del senso civico e della cittadinanza attraverso cui questi due aspetti si condensano e si realizzano.

Pertanto, concludendo questo breve (e non di certo esaustivo) excursus storico, lo status di rifugiato sembra ad oggi essere divenuto, più che un diritto dell'individuo, un merito concesso dalle burocrazie governative dei diversi sistemi d'accoglienza a coloro che possono dimostrare di essere all'altezza di quei parametri, dal carattere quasi immutabile, stabiliti dalle enunciazioni legali. Ottenere lo status di rifugiato significa quindi riconoscere un'identità che Zetter (1991) denominò burocratica in quanto derivabile da un meccanismo di inclusione-esclusione, seppure attivato con le migliori intenzioni umanitarie e civili dagli Stati accoglienti. Un'identità attribuita dalle fitte maglie del sistema di accoglienza che a volte fa fatica a ricordare quale complessità di esperienza umana si cela tra oltre le righe delle definizioni stesse. Prima tuttavia di guardare *oltre* le righe delle definizioni (giuridiche) stesse, è forse il caso di soffermarsi un po' *di fronte* ad esse.

### **1.3 Le definizioni legislative**

A livello europeo, il concetto di protezione internazionale è stato introdotto nell'ordinamento dell'Unione europea dalla Direttiva n. 2004/83/CE (adottata a Lussemburgo il 29 aprile 2004) recante "norme minime sull'attribuzione, a cittadini di Paesi terzi o apolidi, della qualifica di rifugiato o di persona altrimenti bisognosa di protezione internazionale". L'obiettivo principale di tale Direttiva fu quello di garantire un livello minimo di protezione uniforme in tutti gli Stati membri dell'Unione, facendo propria la definizione di rifugiato contenuta nella Convenzione di Ginevra del 1951. La sua importanza fu inoltre di prevedere una forma

complementare di protezione per tutte quelle ipotesi in cui il richiedente fosse privo dei requisiti per essere ammissibile alla protezione convenzionale, ma ugualmente meritevole di protezione ai sensi della normativa internazionale.

La nozione di protezione internazionale comprende, infatti, al suo interno due distinti status (art. 2, comma 1, lett. A, Direttiva n. 2004/83/CE):

a) lo status di rifugiato

b) lo status di protezione sussidiaria.

E' ammissibile alla protezione sussidiaria *il cittadino di un paese terzo o apolide che non possiede i requisiti per essere riconosciuto come rifugiato ma nei cui confronti sussistono fondati motivi di ritenere che, se ritornasse nel Paese di origine o, nel caso di un apolide, se ritornasse nel paese nel quale aveva precedentemente la dimora abituale, correrebbe un rischio effettivo di subire un grave danno, e il quale non può, o a causa di tale rischio, non vuole avvalersi della protezione di detto paese* (art. 2, Direttiva n. 2004/83/CE; art. 2, D. Lgs. n. 251/2007). La fonte del danno grave che legittima il riconoscimento della protezione sussidiaria può essere rappresentata dal rischio di condanna a morte o di esecuzione della pena di morte; dal rischio di tortura o di altra forma di pena o trattamento inumano e degradante ai danni del richiedente nel suo paese di origine (o di dimora abituale); dalla minaccia grave ed individuale alla vita o alla persona derivante dalla violenza indiscriminata in situazione di conflitto armato interno ed internazionale (art. 14, D. Lgs. n. 251/2007). Quindi il riconoscimento della protezione sussidiaria si attua nei confronti di quello straniero che si trova in una situazione in cui sussiste almeno uno di quei fattori di rischio di danno grave già esplicitati nella definizione di rifugiato della Convenzione di Ginevra, ma in cui non vi sono elementi individuali di un'effettiva persecuzione subita. Per ciò, a differenza di quanto previsto per lo status di rifugiato, il timore di subire un grave danno nell'ipotesi di un rientro nel Paese di origine è del tutto svincolato dal motivo che ha originato la fuga: se nel primo è effettivo il danno grave precedentemente subito, nel secondo è effettivo il rischio di subirlo in futuro in caso di rimpatrio (Morandi e Bonetti, 2012).

Il riconoscimento di una di queste due forme di protezione, è preceduto dalla condizione di richiedente asilo, definito come *qualsiasi cittadino di un paese terzo o apolide che abbia presentato una domanda di protezione internazionale sulla quale non sia stata ancora adottata una decisione definitiva* (Direttiva n. 2011/95/UE del Parlamento Europeo, 13 Dicembre 2011).

A livello italiano il riconoscimento del diritto di asilo territoriale ha trovato nel comma 3 dell'articolo 10 della Costituzione una formula ampiamente garantista, tra le più ampie e lungimiranti nel panorama europeo. Essa dichiara che *lo straniero, al quale sia impedito nel suo Paese l'effettivo esercizio delle libertà democratiche garantite dalla Costituzione Italiana, ha il diritto d'asilo nel territorio della Repubblica, secondo le condizioni stabilite dalla legge*. La definizione di rifugiato già esplicitata nella Convenzione di Ginevra, e la direttiva europea n. 2004/83/CE è stata recepita nell'ordinamento italiano attraverso l'art. 2 del D. Lgs 251/2007

La normativa italiana, al pari di quella europea, prevede poi altre due forme di protezione ulteriori rispetto alla protezione internazionale: la protezione umanitaria e la protezione temporanea<sup>5</sup>.

L'istituto della protezione umanitaria è previsto dal Testo unico sull'immigrazione (art. 5, comma 6, D. Lgs. 286/98) ed è richiamato dall'art. 32, comma 3 del D. Lgs. 25/08 del cosiddetto Decreto Procedure. Si applica in presenza di *oggettive e gravi situazioni personali che non consentono l'allontanamento dello straniero dal territorio Nazionale*, nei casi in cui, pur ritenendo non sussistenti esigenze di protezione internazionale, *si ritenga che possano sussistere gravi motivi di carattere umanitario* (art. 32, comma 3, D. Lgs. 25/08). La normativa italiana, tuttavia, non definisce in termini univoci quali siano le esigenze di protezione umanitaria di un individuo: l'art. 5, comma 6 del D. Lgs. 286/98 adotta una previsione di carattere generale che consente la tutela di una vasta categoria di fattispecie soggettive, non riconducibili alla protezione internazionale. Ipotesi certamente riconducibili ai "seri motivi" riguardano persone bisognose di protezione a causa di particolari condizioni di vulnerabilità personale, ad esempio per motivi di salute o di età, oppure di situazioni di grave instabilità politica, episodi di violenza o insufficiente rispetto dei diritti umani, carestie o disastri naturali o ambientali.

Comparsa nel panorama europeo agli inizi degli anni '90, dopo il conflitto nella ex-Jugoslavia che causò flussi massicci di persone negli Stati limitrofi, la protezione temporanea fu adottata dal Consiglio dell'Unione Europea nella Direttiva n. 2001/55/CE del 20 luglio 2001 e recepita in Italia attraverso il D. Lgs del 7 aprile 2003, n. 85. Essa non costituisce un'ulteriore forma di protezione rispetto a quella internazionale e a quella umanitaria, bensì è uno strumento procedurale finalizzato ad agevolare gli Stati membri a rispettare gli obblighi internazionali nelle situazioni di emergenza, garantendo nel contempo il rispetto dei diritti umani degli individui che si trovano ad essere vittime di eventi eccezionali. L'art. 2, comma 1 del D. Lgs. 85/2003 definisce la protezione temporanea come quella *procedura di carattere eccezionale che garantisce, nei casi di afflusso massiccio o di imminente afflusso massiccio di sfollati provenienti da Paesi non appartenenti all'Unione europea che non possono rientrare nel loro Paese d'origine, una tutela immediata e temporanea alle persone sfollate, in particolare qualora sussista il rischio che il sistema d'asilo non possa fare fronte a tale afflusso*. Il Decreto considera in particolare coloro che fuggono da zone di conflitto armato o violenze endemica, o soggetti che siano a rischio grave di violazioni sistematiche o generalizzate dei diritti umani. Già in precedenza, lo Stato italiano si era dotato di misure di protezione temporanea con l'art. 20 del Testo unico in materia di immigrazione. Tale articolo si differenzia per contenuto da quello della Direttiva n. 2001/55/CE e dal D. Lgs. 85/2003, poiché non

---

<sup>5</sup> Le informazioni inerenti la protezione umanitaria e quella temporanea sono tratte dalla pubblicazione "La tutela dei richiedenti asilo – Manuale giuridico per l'operatore", curata dall'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati (UNHCR) in collaborazione con l'Associazione Studi Giuridici sull'Immigrazione (ASGI), sotto il coordinamento del Servizio Centrale del Sistema di Protezione per Richiedenti asilo e Rifugiati (SPRAR) e con la supervisione del Dipartimento per le Libertà civili e l'Immigrazione del Ministero dell'Interno: <http://www.serviziocentrale.it/file/server/file/Manuale%20giuridico%20-%20con%20copertina.pdf>



si applica necessariamente e solo ad afflussi massicci di sfollati, ma anche a *rilevanti esigenze umanitarie, in occasione di conflitti, disastri naturali o altri eventi di particolare gravità in Paesi non appartenenti all'Unione Europea*. Fu ad esempio ripetutamente applicato tra il 1998 ed il 2000 (in favore dei flussi di persone dall'Albania, dalla ex-Jugoslavia, dalla Somalia e dal Kosovo). Misure di protezione temporanea sono state più recentemente attivate a seguito dell'eccezionale flusso di cittadini provenienti dai territori del Nord Africa, entrati in Italia dopo l'1 gennaio 2011 ed entro il 5 aprile 2011.

Lungi dall'essere approfondito, questo paragrafo rappresenta, oltre che un quadro giuridico delle istanze ad oggi applicate in Europa e in Italia, il pretesto per condurre la riflessione e lo sguardo *dentro* al nostro sistema di accoglienza. Attraversando i confini di tali categorie legislative, infatti, possiamo assistere a vissuti diversi nel contesto di accoglienza e insediamento. Tra questi, uno dei più rilevanti è legato alla differenza tra avere già lo status di rifugiato o essere in attesa del riconoscimento della domanda. Essere accolto, ma in attesa di un riconoscimento, implica ad esempio una sospensione di progettualità, che invece può diventare motore intrinseco del processo di insediamento, processo che può avvenire solo a riconoscimento dello status avvenuto. Anche la natura e la durata del permesso di soggiorno rilasciato - 5 anni per lo status di rifugiato e per la protezione sussidiaria, 1 per il permesso di soggiorno per motivi umanitari – portano con sé esperienze di progettualità differenti. E' attraverso lo sguardo degli operatori che lavorano nel sistema di accoglienza italiano che analizzeremo queste differenze.

#### **1.4 Le dimensioni della migrazione forzata: un dibattito aperto**

Sedendo di fronte alle enunciazioni giuridiche riportate nel precedente paragrafo, le quali circoscrivono chi ha diritto alla protezione, è interessante notare come in esse si delineino quelle dimensioni che distinguono, secondo gli studi psicologici sui processi di acculturazione, la migrazione volontaria da quella forzata (Berry e Sam, 1997). Gli autori sostengono che essere rifugiato comprenda le seguenti dimensioni: 1) la mobilità geografica; 2) la permanenza forzata; 3) la non volontarietà del processo migratorio; 4) la non autodeterminazione dello stesso. In merito alle prime due dimensioni, mobilità geografica e permanenza sul territorio, la migrazione forzata è infatti caratterizzata dalla rottura repentina e non desiderata dei rapporti sociali e dei riferimenti culturali (Zetter, 1988). In questo senso i rifugiati sono considerati un'anomalia categoriale all'interno della più generica categoria dei migranti, in quanto sradicati, de-localizzati, senza terra e senza un luogo proprio (Malkki, 1990). La rinuncia alla "casa" e alla dimensione identitaria ad essa associata è l'unica condizione che tutti i migranti forzati condividono e che li distingue dai migranti volontari: essa è probabilmente la prima rappresentazione associata a questo gruppo di persone e forse una delle principali cause di quel disorientamento nostalgico che sembra caratterizzare l'esperienza altrove di queste persone

(Papadopolous, 2006). Il problema di definire i diritti e gli spazi vitali ed organizzativi dei migranti forzati accolti nasce proprio dalla consapevolezza della perdita di quella dimensione di spazio affettivo (la casa) e culturale di origine e dell'insicurezza che essa porta con sé (Papadopolous, 2006). Non a caso quando ci si è trovati di fronte alle prime masse di individui sfollati – art.1 della Convenzione di Ginevra, *persone che si trovino fuori dal proprio paese e siano impossibilitate a ritornarvi* – la strategia immediata per questa anomalia fu per l'appunto spaziale: dallo sradicamento (*uprooting*) all'insediamento (*settlement*) altrove. Trovare rifugio, termine insito, etimologicamente, nella parola "rifugiato", significa pertanto ri-localizzarsi in appositi spazi dove ricostruire una quotidianità, dove ricostruire la casa perduta.

Ri-localizzarsi altrove nasce dalla necessità di adottare rapporti sostitutivi con un nuovo Stato che offra quella protezione che il Paese di origine non fornisce. Giunto in un nuovo Paese, il migrante forzato è soggetto ad una classificazione legale e burocratica imposta dall'intero iter dell'accoglienza nel nuovo Paese di arrivo, per capire se egli può rientrare o meno entro questo stretto canale. Il primo elemento che viene valutato in questo percorso da chi accoglie è quello del *timore* dell'essere perseguitati, un timore sì soggettivo, ma che il migrante deve riuscire a manifestare di fronte a chi lo valuta. Un timore che si deve dimostrare come talmente forte da attivare nella persona una valutazione anticipatoria di intenso rischio futuro (Hathaway, 1991). L'anticipazione di rischio del richiedente asilo deve essere dunque radicata in testimonianze che suggeriscano che esso ha concrete possibilità di realizzarsi: "se un individuo ha subito persecuzioni in passato, ma non può dimostrare che ne subirà in futuro, il suo timore non è ben fondato e non verrà riconosciuto come rifugiato" (Farbey, 2005, p.88). Il timore come vissuto soggettivo deve, secondo la legge, essere stato attivato da una *persecuzione*, concetto chiave secondo Hathaway (1991), che riguarda la mancata protezione dei diritti umani di un cittadino da parte del suo Paese. Pertanto, ciò che il richiedente asilo deve comprovare è la sua volontà di alienarsi da un Paese che non lo protegge dalla persecuzione su base razziale, religiosa, legata all'identità nazionale, all'appartenenza ad un determinato gruppo sociale o alle opinioni politiche (i 5 campi che circoscrivono i motivi della fuga nell'art. 1 Convenzione di Ginevra del 1951). Si tratta di caratteristiche immutabili e/o essenziali alla struttura identitaria, la cui rinuncia o è impossibile o diventa violazione di diritto umano. Quindi l'individuo discriminato, perseguitato e colpito, nella maggior parte dei casi sceglie di fuggire per difendersi da queste violazioni, sceglie di sopravvivere altrove e di chiedere protezione ad un altro Stato, rinunciando forzatamente ma consapevolmente a tutto ciò che ha, per proteggere la sua vita e quella dei suoi cari: scelte, consapevolezze e volontà che, per quanto forzate, spezzano per un istante la sensazione che questi migranti manchino di *agency*, richiedendo forse anche una ri-declinazione in chiave *agentiva* di quelle dimensioni di non volontarietà e non autodeterminazione del processo migratorio descritte da Berry e Sam (1997).

## **1.5 I numeri della migrazione forzata internazionale tra 2013 e 2014: tra meccanismo socio-politico e meccanismo socio-culturale**

Citando Papadopoulus (2006), diventare un rifugiato non è un fenomeno psicologico vero e proprio, bensì un fenomeno esclusivamente socio-politico e legale, con implicazioni psicologiche.

Credo che tale affermazione sia adatta per aprire un paragrafo sui numeri della migrazione forzata e sull'andamento delle richieste d'asilo nel corso di un anno. Tale andamento è legato, infatti, alle vicissitudini socio-politiche che avvengono in diverse regioni del mondo e alle conseguenze derivanti in termini di migrazione forzata di persone. Conflitti armati in corso, gravi violazioni dei diritti umani, terrorismo e persecuzione di gruppi specifici, come già discusso, sono tra i molti fattori, socio-politici per l'appunto, che possono spingere gli individui a lasciare il loro paese d'origine per cercare rifugio in un altro Stato. In questo paragrafo si riporteranno i numeri della migrazione forzata diretta verso i 28 stati membri dell'Unione Europea nell'anno 2013, tra cui l'Italia. Per una visione aggiornata al 2013 degli spostamenti, delle richieste e dei riconoscimenti a livello mondiale, si rimanda invece al Rapporto steso dall'UNHCR sull'accoglienza di richiedenti asilo nei Paesi industrializzati<sup>6</sup>. Per quanto concerne la sola Italia, verranno riportati i numeri degli sbarchi e delle domande di protezione aggiornati al 30 ottobre 2014, resi noti dal Ministero dell'Interno e dal Rapporto sulla protezione internazionale redatto dallo SPRAR nel 2014<sup>7</sup>.

Nel 2013, 434.450 persone hanno fatto richiesta per ricevere una protezione internazionale in uno dei 28 stati membri dell'unione Europea. Questo dato rappresenta il numero più alto registrato dal 2008, con un aumento del 30% rispetto al 2012. Il maggior numero di richiedenti asilo registrati in Europa nel 2013 sono cittadini provenienti dalla Siria, dalla Federazione Russa, dai Balcani occidentali (Albania, Bosnia-Erzegovina, ex Repubblica jugoslava di Macedonia, Kosovo, Montenegro e Serbia), mentre i Paesi accoglienti che hanno ricevuto più richieste sono stati la Germania, la Francia, la Svezia, il Regno Unito e l'Italia. Il volume delle domande rimaste in attesa di un riconoscimento è aumentato del 33% rispetto all'anno precedente e alla fine del 2013, più di 352.000 persone in uno degli stati membri europei si sono ritrovate in attesa di una decisione sulla loro domanda di asilo (European Asylum Support Office – EASO, 2014<sup>8</sup>). In linea con questo aumento del numero di richiedenti, 328.250 sono stati i riconoscimenti avvenuti entro la fine dello scorso anno (con una crescita del 14% rispetto al 2012). Il tasso di

---

<sup>6</sup> UNHCR Asylum Trends 2013. Levels and Trends in Industrialized Countries.

Consultabile al link <http://www.unhcr.org/5329b15a9.html> (ultimo accesso 25 luglio 2014).

<sup>7</sup> Consultabile al link: <http://www.cittalia.it/images/file/Rapporto%20protezione%20internaz.%202014.pdf> (ultimo accesso 8 gennaio 2015).

<sup>8</sup> "The 2013 Annual Report on the Situation of Asylum in the European Union", pubblicato nel luglio del 2014. La traduzione del rapporto su cui si basano alcune delle informazioni riportate in questo paragrafo è mia. Il rapporto è scaricabile nella versione inglese al link <http://easo.europa.eu/wp-content/uploads/EASO-AR-final1.pdf> (ultimo accesso: 12 agosto 2014).

riconoscimento complessivo a livello europeo (compresa la protezione di tipo umanitario) si attesta al 34,4%: lo status di rifugiato è stato riconosciuto a 49.710 persone, la protezione sussidiaria a 45.535 persone e la protezione umanitaria a 17.665 persone. I più alti tassi di riconoscimento sono stati per siriani, eritrei e cittadini apolidi<sup>9</sup>. Nel 2013, infatti, la crisi in Siria ha rappresentato una sfida chiave per l'UE, con un aumento del numero di richiedenti siriani del 109%, che ha obbligato gli stati membri all'istituzione di misure speciali e all'impegno di risorse aggiuntive, tra cui fondi di emergenza.

Dal punto di vista degli stati membri dell'Unione Europea, la Germania è stata il primo paese ricevente, seguita da Francia, Svezia e Regno Unito. Nel 2013, la Germania ha registrato 126.705 richiedenti, quasi il doppio rispetto alla Francia, con 66.265 richiedenti. Questo significativo distacco può essere spiegato dal fatto che la Germania è il primo o il secondo paese di destinazione per quei richiedenti asilo che provengono dai Balcani occidentali, dalla Siria e dalla Federazione Russa. Per la prima volta dal 2011 e dalla Primavera Araba, l'Italia rientra tra i primi 5 paesi di accoglienza. Questo dato può essere correlato all'elevato numero di arrivi nelle coste italiane dovuto alle traversate del Mediterraneo registrate nel 2013. In merito ad esse infatti l'Italia ha gradualmente monitorato con sempre maggior attenzione i passaggi attraverso il Mediterraneo, azione sfociata infine, in seguito ai naufragi del 03 e dell'11 ottobre 2013, nell'operazione militare Mare Nostrum<sup>10</sup>.

Il nostro Paese è esposto, per la sua posizione geografica, ai flussi di migranti in fuga attraverso il Mediterraneo, le persone sbarcate sono state 22mila nel 2006, 20mila nel 2007, 37mila nel 2008, 63mila nel 2011, 43mila nel 2013 e oltre 140mila nei primi 10 mesi del 2014<sup>11</sup>. Di questi 140mila del 2014, il 97% è sbarcato sulle coste della Sicilia (a fronte di 4.290 persone sbarcate in Sicilia nel 2013). Il 93% partiva dalla Libia e il 4% partiva dall'Egitto. Circa le accoglienze, il Ministero dell'Interno il 30 ottobre 2014 ha comunicato che alla fine di settembre 2014, le presenze dei

---

<sup>9</sup> Le statistiche sulle decisioni in appello o in revisione non erano complete al momento della stesura dell'Annual Report dell'EASO. Si è pertanto stimato che circa 135 000 decisioni in appello o in revisione siano state emesse entro la chiusura dell'anno 2013.

<sup>10</sup> Si tratta di un'operazione attivata dalla Marina Militare Italiana nel Mar Mediterraneo meridionale il 18 ottobre 2013 volta a fronteggiare i flussi di migranti trasportati attraverso il mare. Essa consiste di fatto nel potenziamento di un dispositivo di controllo dei flussi migratori già attivo nell'ambito di una precedente missione (chiamata "Constant Vigilance"), che la Marina Militare svolgeva dal 2004. Gli obiettivi aggiornati in seguito ai naufragi dell'ottobre 2013, riguardano la salvaguardia della vita in mare e un maggior controllo sul traffico di migranti attraverso il mare. Il dispositivo sta attualmente coinvolgendo personale e mezzi navali ed aerei della Marina Militare, dell'Aeronautica Militare, dei Carabinieri, della Guardia di Finanza, della Capitaneria di Porto, nonché personale del Corpo Militare della Croce Rossa Italiana nonché del Ministero dell'Interno – Polizia di Stato imbarcato sulle unità della Marina. L'Operazione Mare Nostrum rientra attualmente tra le attività previste da Frontex, l'istituzione dell'Unione Europea il cui scopo è il coordinamento del pattugliamento delle frontiere esterne, sia aeree, che marittime, che terrestri degli Stati della UE. Opera inoltre in sinergia con Eurosur, attuale sistema di sorveglianza delle frontiere marittime e terrestri dell'Unione Europea.

Per informazioni più dettagliate sull'operazione militare, si rimanda al link:

<http://www.difesa.it/OPERAZIONIMILITARI/NAZIONALIINCORSO/MARENOSTRUM/Pagine/Missione.aspx>

(ultimo accesso: 25 agosto 2014)

Da novembre 2014 a Mare Nostrum si è sostituita l'operazione "Triton" (ex "Frontex Plus"), coordinata dall'Agenzia europea Frontex con finalità di pattugliamento delle frontiere.

<sup>11</sup> Dati tratti dal Dossier statistico Immigrazione 2014 del Rapporto Unar

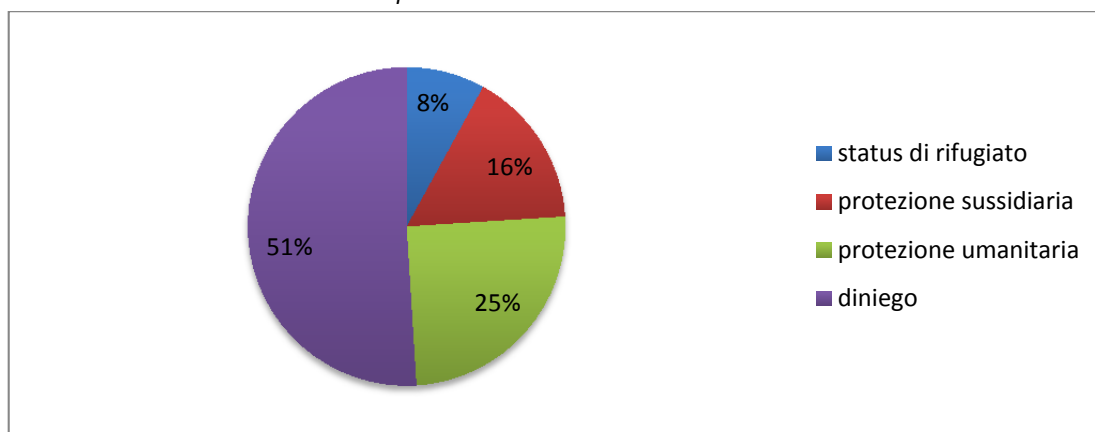
[http://www.dossierimmigrazione.it/docnews/file/2014\\_Sintesi%20IDOS.pdf](http://www.dossierimmigrazione.it/docnews/file/2014_Sintesi%20IDOS.pdf).

migranti forzati nei diversi poli di accoglienza del sistema italiano erano oltre 62mila<sup>12</sup>, il che esclude dall'accoglienza più della metà di coloro che sono sbarcati dall'inizio dell'anno.

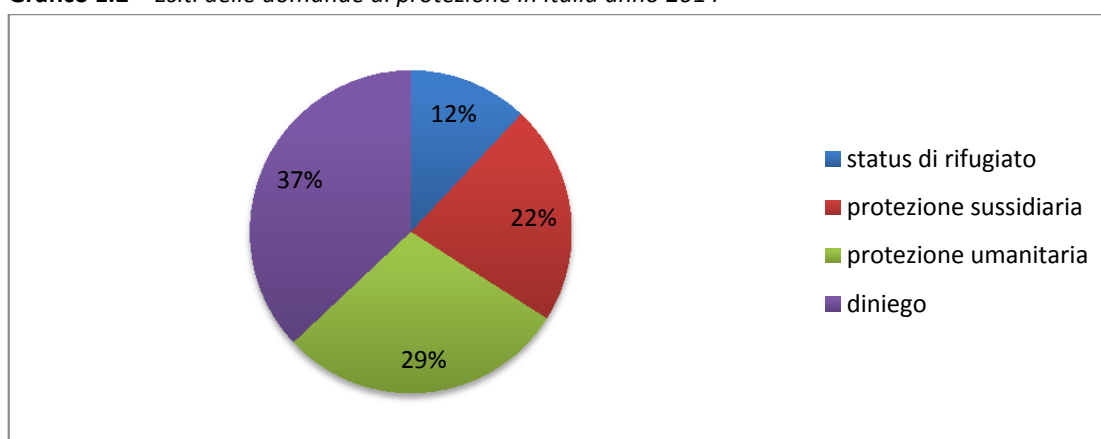
Circa le nazionalità, lo stesso Ministero riporta come prevalenti tra gli sbarchi Eritrei (31%) e Siriani (14%). I dati più aggiornati si attestano ai due mesi di ottobre e novembre 2014, che mostrano una fotografia precisa della distribuzione, con 15.207 uomini e 1.497 donne sbarcate sulle coste. Circa i minori, i non accompagnati sono stati 763 e gli accompagnati 550.

Per quanto concerne la presentazione delle domande di protezione, nel 2013 ne sono state presentate 27.830, di cui esaminate 25.838. Di queste, il 63% ha ottenuto una forma di protezione, mentre il 37% ha ottenuto il diniego. Indipendentemente dalla data di presentazione della richiesta di asilo, il 2014 sembra confermare il trend del 2013. Nei due grafici di seguito si riportano le percentuali dei due anni a confronto.

**Grafico 1.1** – *Esiti delle domande di protezione in Italia anno 2013*



**Grafico 1.2** – *Esiti delle domande di protezione in Italia anno 2014*



Fonte: *Ministero dell'Interno - 2014*

Nel 2014, in Italia si stima che i cittadini stranieri regolarmente presenti rappresentassero l'8.1% della popolazione italiana (5.364.000 persone). Si stima

<sup>12</sup> Di cui: 32.471 persone accolti nelle strutture temporanee, 18.697 nell'ambito dello SPRAR (Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati), 10.368 distribuite tra Cara-Cda-Cpsa.

inoltre che gli stranieri che non possiedono ancora un permesso di soggiorno costituiscano ad oggi circa lo 0,5% della popolazione. Si stima infine che vi siano circa 0,96 rifugiati ogni 1000 abitanti<sup>13</sup>.

L'elenco di questi numeri riconduce all'affermazione di Papadopoulos (2006) che ha aperto questo paragrafo per cui diventare rifugiati è un fenomeno socio-politico che ha certamente implicazioni psicologiche (Papadopoulos, 2006). Diventare rifugiati implica, infatti, entrare innanzitutto dentro alle statistiche degli stati accoglienti e delle organizzazioni umanitarie che in essi agiscono. I migranti forzati intuiscono ben presto l'importanza di essere registrati, di essere contabilizzati da chi eroga l'assistenza. D'altronde è anche attraverso tale processo di conteggio che si diventa soggetti dell'assistenza, o meglio soggetti *all'*assistenza (Marchetti, 2006). I Paesi ospitanti hanno bisogno tanto del meccanismo di individuazione legale di queste persone, quanto del meccanismo di calcolo del fenomeno, al fine di rendere visibile chi necessita di aiuti (Harrell-Bond, 1992) e al fine di giustificare le politiche scelte per la gestione di *numeri* di persone (più che di persone e basta). Si pensi in tal senso al carattere emergenziale che ha assunto l'accoglienza dei migranti forzati negli ultimi anni, dallo stato di emergenza dichiarato nell'estate 2008 per gli ingenti numeri di persone sbarcate sulle coste italiane, ai migranti fuggiti dal Nord Africa nel 2011 in seguito alla Primavera Araba, condizione che ha condotto all'istituzione di circuiti di accoglienza straordinaria e temporanea sfociata poi nell'allargamento, graduale, dei posti per l'accoglienza in Italia (SPRAR, 2013-2014). I numeri sono indispensabili, come dichiarava già Harrell-Bond nel lontano 1992, per incrementare da un lato le risorse da investire nella loro gestione e dall'altro per rendere visibile un problema, o presunto tale. Nei fatti, l'alto afflusso di migranti forzati è a questo punto uno stato permanente e il termine "emergenza" ha perso, oramai, quell'accezione di urgenza e temporaneità di cui si caratterizza, divenendo condizione quotidiana con cui ogni Paese per l'appunto si trova a "fare i conti". Tuttavia, a livello socio-culturale, la eco che lascia questa politica dei numeri ha implicazioni simboliche nonché identitarie notevoli, sia sui cittadini dello stato accogliente (simboliche), sia su i migranti forzati che in esso giungono (identitarie). Dal punto di vista degli autoctoni, il rischio è quello di esiliare i migranti forzati entro i confini dell'emergenziale, del problema, inconsapevoli del fatto che i flussi da sempre si susseguono e sempre continueranno a farlo. Dal punto di vista dei richiedenti asilo, il rischio è quello di contribuire alla creazione di un'identità burocratica che annulla le differenze e riduce le biografie delle singole persone entro i margini dell'immagine dei "troppo numerosi" *boat people*.

---

<sup>13</sup> Dati ottenuti da un confronto presentato sul sito <http://www.alla-fonte.it/joomla/italia/immigrazione-regolare-clandestina-e-rifugiati-le-cifre-delleuropa-a-27.html> (ultimo accesso in data 07 gennaio 2015)

## 1.6 Breve sguardo alle procedure di riconoscimento della protezione internazionale in Europa e la loro graduale armonizzazione

In Europa le garanzie e le modalità di accoglienza di cui godono i titolari di protezione internazionale possono variare molto da uno Stato membro all'altro. Ciò dipende dal fatto che i diversi stati europei, pur facendo riferimento ad un insieme di norme minime comuni emanate dall'UE, hanno accolto e interpretato le direttive in termini discrezionali, con conseguenti ostacoli verso l'obiettivo finale: quello della creazione di una politica comune in materia di asilo<sup>14</sup>.

Difatti, in Europa, esistono due tipologie di modelli attuativi le procedure d'accoglienza: i *modelli decentrati* e i *modelli centrati* (Rapporto italiano SPRAR 2010-2011). Nei primi, definiti anche modelli recettivi periferici, messi in atto ad esempio dai Paesi Bassi e dalla Svezia, sono gli enti locali ad assumersi le responsabilità della gestione delle procedure di riconoscimento della protezione. Nei secondi, messi in pratica ad esempio da Repubblica Ceca, Bulgaria e Polonia, le procedure di riconoscimento vengono eseguite dalle autorità amministrative centrali (SPRAR 2010-2011). Queste differenze nei diversi Stati membri si traducono in differenti pratiche di valutazione delle domande, dei rimpatri e dei tempi di rilascio dei permessi. La Danimarca, ad esempio, a differenza degli altri Stati, non adotta i diversi e successivi gradi di appello per chi non ha avuta riconosciuta la protezione internazionale in prima istanza. In Olanda, con l'entrata in vigore di nuove linee guida stipulate nel 2000, le procedure di valutazione sono divenute fin troppo stringenti, tanto che molto difficile è diventato ottenere lo status di rifugiato. Si pensi che, ad esempio, una rivisitazione delle procedure ha ridotto i tempi in modo, forse, un po' discutibile: 8 giorni (EMN- European Migration Network, 2010). Novanta giorni per l'avvio della procedura di valutazione della domanda sono previsti, invece, nella Repubblica Ceca, dove la domanda può essere presentata a diversi organismi o enti competenti. La legislazione polacca prevede un periodo pari a sei mesi (che di solito si prolungano entro un anno) per la valutazione della domanda in prima istanza. In Bulgaria, la normativa prevede che l'avvio della procedura di valutazione debba avvenire entro un mese, ma di fatto i tempi medi per l'avvio si aggirano intorno ai 18 mesi (EMN- European Migration Network, 2010).

Rispetto agli esempi di modelli centrati e decentrati in Europa, l'Italia ha un sistema di gestione delle procedure ibrido, basato sulla collaborazione tra la Polizia di stato, le Questure, gli enti locali distribuiti sul territorio nazionale. Questi ultimi possono fungere da mediatori per le segnalazioni di migranti che vogliono fare domanda d'asilo e per le Commissioni Territoriali, organi stabiliti dal Ministero dell'Interno e adibiti alla valutazione finale e alla decisione in merito al riconoscimento della protezione internazionale. In Europa, la compresenza di pratiche di riconoscimento diverse comporta, di fatto, un sistema di cooperazione e di coordinamento tra stati

---

<sup>14</sup> Si veda nota 5 in questo capitolo.

ristretto e inefficace che può presentare un grave limite per l'applicazione delle direttive e dei regolamenti imposti dalle norme minime (EMN- European Migration Network, 2010). In ultima analisi, come sottolineano Sorgoni e Gozzi (2010), la disarmonia tra i sistemi d'accoglienza in Europa potrebbe aumentare la tensione esistente tra il diritto di cercare e godere della protezione da parte dei migranti forzati e il dovere, o meglio le reali possibilità da parte dei Paesi di accoglienza di concederla. Si comprende quindi perché uno degli scopi fondamentali dell'Unione Europea in materia di diritto di asilo è quello di armonizzare le politiche di riconoscimento della protezione e le procedure degli Stati membri. In particolare, negli ultimi anni, la Commissione europea si è impegnata nello sforzo di volere completare la costruzione del sistema comune europeo sull'asilo (CEAS), previsto inizialmente per il 2012 (COM (2007) 301 def.). A tale scopo, ha promosso nel tempo programmi e piani di azioni condivisi, suddivisi temporalmente in fasi che però non sono state sempre rispettate in modo puntuale (SPRAR 2010-2011)<sup>15</sup>.

In questo panorama europeo di coordinamento, anche la garanzia di un esercizio pieno dei diritti da parte dei richiedenti asilo è da considerarsi un obiettivo, non tanto in termini di titolarità, quanto di *esigibilità* dei diritti associati alla protezione. A causa, infatti, delle difficoltà legate alle diversità dei sistemi procedurali il rischio è quello di esporre il migrante ad una perenne condizione di dipendenza dalle procedure e dai loro tempi, di burocratizzarlo come già nelle trattazioni antropologiche Zetter (1991) evidenziava. Una burocratizzazione che, dal punto di vista psicologico può associarsi ad una dilatazione del processo di ri-avvio di una progettualità per la vita del migrante stesso nel nuovo contesto ospitante. Se non addirittura una sospensione di questo stesso processo fino a decisione presa (ove positiva, ovviamente).

---

<sup>15</sup> Il programma aveva l'obiettivo di armonizzare gli ordinamenti giuridici nazionali attraverso l'adozione di norme minime comuni volte a garantire equità, efficienza e trasparenza nelle procedure di riconoscimento della protezione, con l'obbligo degli Stati di adeguare i propri ordinamenti. Tale fase si è fondata su quattro punti principali tra cui: la determinazione dello Stato responsabile delle domande d'asilo (Regolamento di Dublino); l'elaborazione di norme minime riguardanti le procedure d'asilo (attraverso la modifica delle Direttive CE già vigenti); le condizioni per l'accoglienza dei richiedenti asilo; la qualifica e il contenuto dello status di rifugiato e di protezione sussidiaria (COM (2004) 410 def.). Tali obiettivi sono stati effettivamente raggiunti nel 2013. Tra questi, in particolare, si è lavorato al miglioramento del Regolamento di Dublino (Regolamento (UE) n. 604/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 180/31 del 29 settembre 2013) che stabilisce i criteri e i meccanismi di determinazione dello Stato membro competente per l'esame di una domanda di protezione internazionale presentata in uno degli Stati membri da un cittadino di un paese terzo o da un apolide. La valutazione di quale Stato membro dovrà occuparsi della domanda di protezione di un migrante avviene attraverso il sistema informatizzato dell'EURODAC (stabilito inizialmente dal Regolamento (CE) n. 2725/2000 del Consiglio, dell'11 dicembre 2000 e oggi potenziato attraverso il Regolamento (UE) n. 603/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2013): un sistema di raccolta, su piattaforma informatizzata, delle impronte digitali raccolte al momento dell'identificazione dei migranti nei diversi Stati membri. È il Paese che per primo identifica il migrante attraverso le impronte che dovrà poi occuparsi della sua richiesta. Anche l'implementazione del sistema EURODAC è stato un obiettivo da ritenersi raggiunto in questo lungo e lento processo di armonizzazione delle procedure (UE – Ufficio Affari Interni, 2014).



## 1.7 Il sistema di accoglienza italiano

### 1.7.1 L'arrivo del migrante forzato e la richiesta di protezione in Italia

Il processo che caratterizza il sistema di accoglienza italiano incomincia con la presentazione della domanda di protezione internazionale alla Polizia di Frontiera, al momento dell'arrivo in Italia (tramite sbarco o attraverso altre modalità, quali via terra o via aerea). La richiesta può essere presentata dal migrante anche in una fase successiva all'arrivo e in tal caso se ne prenderà carico non tanto la Polizia di Frontiera bensì la Questura - Ufficio Immigrazione della Polizia – competente nella provincia in cui si troverà la persona. Come già evidenziato, il Regolamento di Dublino (Regolamento (UE) n. 604/2013) stabilisce che la domanda debba essere presentata nel primo Paese in cui la persona viene identificata, attraverso la procedura di “foto-segnalamento” e la registrazione delle impronte digitali che vengono inserite in una banca dati europea, l'EURODAC, istituita nel 2000 con il Regolamento (CE) n. 2725/2000 del Consiglio<sup>16</sup>. Presso il Ministero dell'Interno a Roma vi è un ufficio apposito, detto “Unità Dublino”, che ha il compito di stabilire se l'Italia può essere il Paese competente per esaminare la domanda di asilo. La domanda di protezione viene ufficializzata attraverso la compilazione del "Modello per il riconoscimento dello status di rifugiato ai sensi della Convenzione di Ginevra" (Modello C/3). Con tale modulo vengono raccolti i dati socio-anagrafici del richiedente e dei suoi familiari (nome, cognome, data di nascita, luogo di nascita, nazionalità); la descrizione del viaggio dal Paese d'origine verso l'Italia (es. periodo della partenza, durata del viaggio, mezzi di trasporto usati); i motivi per cui il migrante ha lasciato il Paese. Il modulo C/3 viene redatto presso la Polizia o la Questura. Il richiedente può compilarlo anche presso un ente locale o un'associazione con l'aiuto di operatori giuridici, che poi invieranno il modulo alla Polizia o alla Questura. Il compito di fornire una risposta alla richiesta di protezione presentata è svolto da un organo definito Commissione Territoriale per il Riconoscimento della Protezione Internazionale, composto da 2 membri del Ministero dell'Interno, da 1 rappresentante del comune (o della provincia o della regione) e da 1 rappresentante dell'ACNUR (Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati). Al richiedente viene comunicata in forma scritta dalla Polizia la data per l'audizione presso la Commissione Territoriale della regione entro cui è domiciliato<sup>17</sup>. Durante l'audizione, la Commissione chiede al richiedente i suoi dati personali e familiari, le informazioni inerenti il viaggio, i motivi che lo hanno spinto a lasciare il Paese di origine e i motivi per i quali egli non vuole o non può tornarvi. La

<sup>16</sup> Il testo del regolamento è consultabile nella sua versione sintetizzata in italiano al link: [http://europa.eu/legislation\\_summaries/justice\\_freedom\\_security/free\\_movement\\_of\\_persons\\_asylum\\_immigration/133081\\_it.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/justice_freedom_security/free_movement_of_persons_asylum_immigration/133081_it.htm) (ultimo accesso 27 agosto 2014).

<sup>17</sup> Le Commissioni territoriali per il riconoscimento della protezione internazionale sono distribuite su tutto il territorio italiano e attualmente sono 10, ognuna delle quali svolge le audizioni per le regioni circostanti. Per maggiori informazioni sulla Commissione è possibile consultare il sito del Ministero dell'Interno al link: [http://www1.interno.gov.it/mininterno/export/sites/default/it/temi/asilo/sottotema0021/Le\\_Commissioni\\_Territoriali\\_funzioni\\_e\\_composizione.html](http://www1.interno.gov.it/mininterno/export/sites/default/it/temi/asilo/sottotema0021/Le_Commissioni_Territoriali_funzioni_e_composizione.html).

legge prevedrebbe che la Commissione Territoriale provveda all'audizione del richiedente entro 30 giorni dalla trasmissione della domanda formalizzata fatta dalla Questura attraverso il modulo C/3 e che la decisione venga poi adottata entro i successivi 3 giorni. Spesso tuttavia i tempi che intercorrono vanno ben oltre i 30 giorni, aggirandosi intorno ad una media di 11 mesi, tra la presentazione della domanda e una risposta definitiva ad essa (SPRAR, 2010-2011).

Vedere riconosciuta e non negata una domanda di protezione (in una delle sue 3 forme giuridiche) significa dimostrare in quest'audizione di rispondere ai parametri inclusivi dettati dalle definizioni legislative, così come appartenere ad una categoria vulnerabile (quali ad esempio le vittime di tortura e/o di violenza, i minori non accompagnati, gli anziani, le donne sole in stato di gravidanza, i nuclei monoparentali, nonché persone con disagio mentale) implica poter dimostrare di avere un disagio, che, alle volte è visibile o esplicitabile, altre volte è nascosto o impossibilitato alla verbalizzazione, per cui le ore o i minuti di audizione non sempre sono sufficienti alla persona per difendere la propria volontà e le proprie motivazioni.

Nel periodo tra la domanda e il suo riconoscimento o diniego, il migrante vive in attesa; è in possesso di un documento che attesta la sua posizione giuridica di richiedente ma che non gli dà diritto di lavorare; si trova spesso senza mezzi di sussistenza. L'accoglienza in questa fase del processo post-migratorio è caratterizzata nel nostro Paese dall'offerta di vitto e alloggio presso centri governativi e non. Le possibilità si distinguono in:

1. centri di primo soccorso e accoglienza (CPSA): strutture allestite nei luoghi di maggiore sbarco, dove gli stranieri vengono accolti e ricevono le prime cure mediche, dove vengono foto-segnalati, dove viene accertata l'eventuale intenzione di richiedere protezione internazionale e da dove vengono smistati verso altri centri.
2. Centri di accoglienza (CDA) e centri di accoglienza per richiedenti asilo (CARA). I primi (CDA) sono strutture destinate a garantire una prima accoglienza allo straniero irregolare rintracciato sul territorio nazionale. In essi la permanenza è limitata al tempo strettamente necessario per stabilire l'identità e la legittimità della sua presenza sul territorio. I CARA sono strutture nelle quali viene inviato e ospitato lo straniero richiedente asilo privo di documenti di riconoscimento o che si è sottratto al controllo di frontiera. I CARA dovrebbero consentire l'identificazione o la definizione della procedura di riconoscimento della protezione.
3. Centri di identificazione ed espulsione (CIE): strutture destinate al trattenimento di stranieri extracomunitari irregolari destinati all'espulsione<sup>18</sup>.
4. Se non accolto in una di queste strutture, il richiedente può usufruire di dormitori per la sola notte, offerti da associazioni nelle diverse provincie italiane.
5. In casi più rari, se il richiedente è in grado di muoversi sul territorio ed è a conoscenza delle possibilità che il sistema fornisce, può chiedere alla Questura di

---

<sup>18</sup> Queste strutture sono state previste dall'art. 14 del Testo Unico sull'immigrazione e dal Decreto-Legge n. 89 del 23 giugno 2011, convertito in legge n. 129/2011.

attivare la Prefettura per l'accoglienza in uno dei centri predisposti dagli enti locali nell'ambito del Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati (SPRAR). Tale sistema caratterizza il cuore dell'accoglienza e dell'integrazione italiane, formalizzato nella Legge n.189 del 30 luglio 2002. La stessa richiesta, se non presentata alla Questura, può essere fatta da uno stesso ente locale (ad esempio dalle associazioni del privato sociale) a nome del richiedente asilo. Tali associazioni forniscono spesso servizi di orientamento a ciò che il territorio offre, e talvolta vitto e alloggio per ovviare alla mancanza di sussistenza di queste fase di attesa. Questi progetti, definiti di prima accoglienza non sempre sono presenti nelle associazioni locali a causa delle risorse e spesso i posti disponibili sono molto pochi.

Fotografando i dati statistici resi noti dal Ministero dell'Interno il 30 ottobre 2014, il totale di migranti accolti presso CARA, CDA e CPSA in quella data corrispondeva a 10.206 persone, mentre presso i CIE o in altre strutture temporanee allestite appositamente erano accolte 32.335 persone. Lo SPRAR infine ne accoglieva in quel momento 18.697. Si rimanda a questo punto ai dati sugli sbarchi (par. 1.5), che hanno visto 140mila migranti giungere in Italia nel 2014, di cui tuttavia solo 61.238 persone sono state accolte in una delle strutture sopracitate. Più della metà è rimasta e rimane al di fuori delle misure di accoglienza e di qualsiasi sistema di monitoraggio.

### **1.7.2 L'accoglienza e l'integrazione sociale del migrante forzato**

Il sistema di accoglienza pubblico in Italia è rappresentato dallo SPRAR (Sistema di Protezione per Richiedenti asilo e Rifugiati), che, come si è visto dai numeri, copre solo un terzo delle già più che dimezzate presenze di migranti forzati accolti in strutture e centri. Tale sistema ha preso avvio dalle esperienze di accoglienza decentrata e in rete, che tra il 1999 e il 2000 furono realizzate dalle associazioni del privato sociale e dalle organizzazioni non governative per accogliere i richiedenti asilo provenienti dal Kosovo. A tale istituzionalizzazione presero parte nel 2001 il Ministero dell'Interno, in particolare con il Dipartimento per le libertà civili e l'immigrazione, l'Associazione nazionale dei comuni italiani (ANCI) e l'Alto commissariato delle Nazioni unite per i rifugiati (UNHCR), i quali siglarono un protocollo d'intesa per la realizzazione di un "Programma nazionale asilo" (PNA). Nacque in questo modo un modello di accoglienza diffuso su tutto il territorio nazionale, che vedeva e vede coinvolte le istituzioni centrali e locali, secondo una condivisione di responsabilità tra Ministero dell'Interno ed enti distribuiti sul territorio (Petrovic, 2011), basata su una logica di *governance multilivello* (SPRAR, 2013-2014).

Dal 2001 ad oggi i posti messi a disposizione da tale sistema per l'accoglienza dei richiedenti asilo e rifugiati sono andati gradualmente aumentando in risposta alle crescenti esigenze richiamate dai flussi migratori. Si è passati così dalle 2.008 persone accolte nel 2001 alle 7.823 persone accolte nel 2012. Dalla fine del 2012 alla fine del 2013 i posti resi disponibili si sono poi triplicati, passando da 3.000 posti

finanziati per il triennio 2011/2013 dal Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo (FNPSA), a 8.402 posti<sup>19</sup>. In seguito infatti all'aumento degli arrivi che ha caratterizzato il 2013, il Ministero dell'Interno ha attuato un allargamento della rete dei posti messi a disposizione dagli enti locali. Infine, il 17 settembre 2013, il capo dipartimento per le Libertà civili e l'Immigrazione ha stabilito per il triennio 2014/2016 un aumento della capienza dello SPRAR a 20.000 posti<sup>20</sup>, decreto ad oggi già attuatosi in alcune regioni d'Italia grazie alla presentazione da parte di enti locali della domanda per potersi avvalere di fondi volti a mantenere i suddetti posti.

Lo SPRAR ha obiettivi principali quello di garantire misure di assistenza e di protezione a richiedenti asilo e a rifugiati e quello di favorirne il percorso verso la riconquista di una propria autonomia. In questi termini, il concetto di accoglienza *integrata* fa riferimento ad un processo di accoglienza e di integrazione socio-economica nel nuovo contesto sociale di arrivo, per la cui realizzazione la rete degli enti locali distribuiti su tutto il territorio nazionale ha accesso al Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo (FNPSA). Grazie a questo fondo tali enti locali, con il supporto delle realtà del Terzo Settore, garantiscono interventi che prevedono: la distribuzione di vitto e alloggio, con sistemazione dei beneficiari in luoghi di accoglienza; misure di informazione e orientamento alle procedure giuridiche, nonché di affiancamento, ove necessario, dei richiedenti asilo nei passi richiesti dalla presentazione della domanda d'asilo e dalla sua valutazione; l'orientamento e l'eventuale accompagnamento ai servizi del territorio che possano fornire assistenza sanitaria con iscrizione al servizio sanitario nazionale; l'inserimento scolastico dei minori; la mediazione linguistica e interculturale quando necessaria a favorire la comunicazione tra operatori dei servizi e beneficiari; e la costruzione di percorsi individuali di inserimento socio-economico, con servizi di formazione e servizi per l'inserimento lavorativo. Nella presa in carico delle persone, un ruolo fondamentale è quindi giocato dagli operatori degli enti locali e delle associazioni del terzo settore, che durante il periodo di accoglienza accompagnano e affiancano il beneficiario nei diversi passi richiesti dal processo dell'insediamento.

L'ingresso dentro la rete di accoglienza dello SPRAR avviene attraverso una richiesta d'accoglienza. La segnalazione allo SPRAR viene fatta dagli enti locali o dalle associazioni del Terzo Settore che entrano in contatto con i migranti forzati attraverso ad esempio servizi di Sportello; da enti che gestiscono i progetti territoriali della rete o da enti di tutela che entrano in contatto con richiedenti protezione o migranti che desiderano fare richiesta d'asilo; dalle prefetture e dalle questure<sup>21</sup>; e dai centri di accoglienza per migranti. L'insieme delle richieste di

---

<sup>19</sup> Dati tratti dalla Newsletter n. 2 dell'ottobre 2013 scritta da Daniela Di Capua, attualmente direttrice del Servizio Centrale SPRAR.

<sup>20</sup> La graduatoria, valida per il triennio 2014-2016, ha approvato un numero elevato di progetti SPRAR (456) per un totale di 13.020 posti. Altri 6.500 posti circa sono invece attivabili, su richiesta del Ministero dell'interno, in caso di necessità.

<sup>21</sup> Quest'ultime però, a differenza degli altri enti, possono fare segnalazione solo per i titolari di protezione già riconosciuta e non per i richiedenti protezione internazionale, secondo il Decreto Legislativo n.140/2005.

accoglienza vengono valutate sulla base della disponibilità dei posti e delle caratteristiche delle persone (ad esempio, si tende a dare priorità all'accoglienza di persone appartenenti a categorie "vulnerabili"). Una volta ottenuto l'accesso allo SPRAR, nel caso in cui la persona sia un richiedente asilo, egli può permanervi per tutto il tempo della procedura di riconoscimento della protezione internazionale e per altri sei mesi dal riconoscimento; trattasi invece dei soli sei mesi se la persona ha già una forma di protezione riconosciuta. Una volta conclusi i 6 mesi, si può chiedere una proroga nel caso in cui il migrante non abbia ancora ottenuto quell'autonomia auspicata dalle azioni di integrazione nel contesto ospitante.

A differenza del panorama europeo, in Italia il modello decentrato fondato sulla rete di enti locali, di medio-piccole dimensioni, è caratterizzato da un protagonismo più attivo e condiviso dalle grandi città e dai piccoli centri, dalle aree metropolitane e dalle cittadine di provincia. La partecipazione dei comuni alla rete SPRAR avviene su base volontaria e ad oggi 120 sono i comuni che danno forma a questo modello decentrato. Esso vede la diretta partecipazione degli attori presenti sul territorio, i quali contribuiscono a costruire e a rafforzare una cultura dell'accoglienza presso le comunità cittadine e a favorire la continuità dei percorsi di inserimento socio-economico degli utenti nel contesto accogliente (SPRAR, 2010-2011).

E' intorno ad una di queste specifiche realtà locali (un'associazione del privato sociale) e delle prassi di accoglienza e integrazione sociale messe in atto dai suoi operatori che si struttura lo studio presentato nei prossimi capitoli di questa dissertazione.

## Capitolo 2

### L'ETNOGRAFIA DI SFONDO

#### 2.1 Introduzione

La cornice storico-culturale ed etno-metodologica in cui si colloca questa fase dello studio parte dal presupposto che, come ricercatori, non si possa accedere ai fatti naturali se non attraverso pratiche locali e contesti di attività specifici che diventano così sia oggetto di ricerca sia fonte di spiegazione teorica e metodologica (Duranti, 2005; Garfinkel, 1967; Goodwin 1994, 2000; Mead, 1934; Schutz, 1964).

Questa fase della ricerca, così come le successive, ha previsto una serie di valutazioni che si possono definire non solo metodologiche, ma anche politiche. Innanzitutto la scelta del contesto entro cui situare lo studio di casi: un'associazione Onlus che in una regione del centro Italia si occupa di accoglienza e assistenza a richiedenti asilo e rifugiati, partner e gestore del Servizio di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati (SPRAR) per la città in cui è presente e per i comuni limitrofi. La scelta è caduta su quest'associazione per il fatto che essa rappresenta sul territorio nazionale un esempio di eccellenza e di sensibile applicazione di "buone prassi" nella gestione dell'accoglienza di migranti forzati. Il gruppo di operatori da cui è costituita è conosciuto nell'ambito della rete nazionale dei servizi di accoglienza per l'impegno costante nella progettazione di percorsi formativi, di ricerche-azione volte alla continua riflessione (ed eventuale revisione) delle prassi di incontro e presa in carico di utenti migranti forzati. Dovendo dunque cercare un'unità di analisi psicosociale quale un gruppo più o meno allargato (Vijostkij, 1934; Mead, 1934) su cui focalizzare l'attenzione per osservarne l'attività e respirarne l'agire entro i confini culturali dell'accoglienza e integrazione di migranti forzati, la vicinanza territoriale e la fama dell'associazione e del gruppo che la costituisce hanno spinto a valutare questo contesto come adatto per situare lo studio. Non solo. Tarozzi (2008) nel descrivere le tappe di un progetto *grounded* sottolinea quanto centrale debba essere la relazione del ricercatore con i partecipanti al fine di far emergere dati ricchi. Pensando a quanto tempo avrebbe potuto richiedere inserirsi ex-novo in un contesto, imparare a conoscerne dinamiche, attività, a creare un rapporto di fiducia con i partecipanti, la scelta è ricaduta su questa associazione anche grazie alla pregressa conoscenza dell'autrice di questo lavoro di quello specifico contesto, all'epoca ancora superficiale, dovuta ad alcune collaborazioni in precedenti progetti di accoglienza in veste di psicologa. Tale conoscenza era allora limitata alle attività generali che il servizio svolge, al gruppo di operatori che in esso agiscono, alla modalità di gestione dei progetti che l'associazione fa sul territorio. Il fatto che il gruppo di operatori avesse avuto a che fare in precedenza con la ricercatrice ha facilitato l'accesso al campo, permettendo

la costruzione di una relazione di fiducia tra ricercatore e partecipanti in tempi brevi e consentendo così di concentrarsi sulla raccolta dati e sullo scambio proficuo di riflessioni in merito alla conduzione della ricerca. Tuttavia, dall'altro lato, aver collaborato con l'associazione in veste di psicologa prima e di ricercatrice-psicologa poi ha talvolta destato confusione nei partecipanti, dettata da un ruolo che anche se non consolidato, caratterizzava lo sguardo che essi hanno avuto almeno nelle fasi iniziali nei confronti della ricercatrice. Per questo le scelte fatte in questa fase sono state definite sopra non solo come metodologiche ma anche come politiche, riprendendo la riflessione di Ybema e collaboratori (2009) sul processo della *positionality*, in cui solo il fatto di esserci, di posizionarsi in un contesto, diventa di per sé atto politico, ben lontano dalle pretese di oggettività e neutralità del ricercatore (Ybema, Yanow, Wells e Kamsteeg, 2009) e in cui fare ricerca "situata" diviene anche incontro con l'Altro (Mantovani, 2008) attraverso i propri posizionamenti come membri di comunità di pratiche. In tal caso, l'incontro con l'Altro è stato, almeno all'inizio, mediato dal posizionamento assunto dalla ricercatrice-psicologa nel contesto in tempi non sospetti rispetto alla conduzione della ricerca, per doversi poi fare accettare sotto altre vesti (talvolta faticosamente). In questo processo, di grande aiuto è stato il testimone significativo scelto per l'accesso allo specifico contesto, uno degli operatori dell'associazione che lavora sulla progettazione delle azioni e che rappresenta un punto di riferimento, in termini amministrativi, per gli operatori che in associazione incontrano gli utenti. Con tale testimone ci si è quotidianamente confrontati in questa delicata fase che precedeva l'accesso e la sua azione di mediazione tra ricercatrice e operatori ha facilitato il processo di accettazione graduale del nuovo posizionamento che la ricercatrice-psicologa andava assumendo in associazione per la conduzione della ricerca. Questa riflessione verrà ripresa quando si evidenzieranno i limiti di questo progetto di ricerca, poiché come tale è considerata, almeno da un punto di vista metodologico, questa scelta nel nostro caso, pur tuttavia riconoscendone la potenzialità nel favorire la ricchezza dei dati raccolti, secondo quanto consigliato da Tarozzi (2008).

Una seconda valutazione è stata fatta in merito all'individuazione degli strumenti di rilevazione e di analisi dei dati che hanno permesso di evidenziare cosa accade nel contesto quotidiano, di descrivere in esso le dinamiche e i processi sottostanti ad una specifica realtà di accoglienza, valorizzando il punto di vista dei partecipanti e adottando una prospettiva emica, al fine di costruire quella familiarità empatica che permette di cogliere il punto di vista dei partecipanti (Geertz, 1977). In linea con quanto sostenuto da Schutz (1964), secondo il quale scopo dell'etnografia è ricostruire il mondo sociale così come appare agli occhi dell'osservatore, posizionarsi in un contesto adottando una prospettiva emica ha significato dunque utilizzare procedure attraverso cui comprendere e ri-organizzare in strutture descrittive e interpretative il punto di vista dei partecipanti (Contarello, Romaioli, Nencini e Brondi, 2013; Goodwin, 2000). In quest'ottica epistemologica, per il primo processo di comprensione e descrizione, l'etnografia di sfondo condotta in

associazione ci è parsa la strada metodologica più consona per la raccolta dei dati. I dati sono stati raccolti sotto forma di note etnografiche tramite l'osservazione, attraverso un'intervista in profondità al testimone significativo sulla nascita dell'associazione, la cultura e i valori che la denotano dal suo punto di vista e attraverso la raccolta di documentazione e materiale d'archivio in uso nel contesto. Infine, come metodo generale che ha scandito il procedere ricorsivo della ricerca e ha sancito i principi dell'analisi dei dati è stata applicata la *Grounded Theory* (cfr. Charmaz e Mitchell, 1996). Si è dunque scelto di partire da una domanda aperta, non eccessivamente focalizzata, che potesse essere generativa (Glaser, 1978). Nei termini più generali (e generativi), ci si è limitati (o forse è il caso di dire che ci si è allargati) ad una prima semplice azione investigativa: quella di chiedersi "cosa accadesse nel dato contesto" (Glaser, 1978), domanda che per questo studio di casi si è tradotta in "cosa accade in questo servizio di accoglienza e assistenza per richiedenti asilo e rifugiati?". Si sarebbe istintivamente aggiunto "cosa accade in un contesto in cui operatori e migranti forzati si incontrano quotidianamente", ma si è ritenuto che in questa prima fase della ricerca la domanda così posta avrebbe racchiuso fin troppo uno sguardo che si voleva inizialmente mantenere come grandangolare. L'apertura dell'obiettivo ha condotto poi nell'arco dei giorni ad una focalizzazione maggiore, che ha portato l'attenzione, durante la raccolta, su aspetti più specifici.

Infine, considerando l'intero progetto nel suo insieme e prendendo inoltre in considerazione i livelli di analisi (Doise, 1982) che strutturano la ricerca psicosociale e questa ricerca in particolare, la fase dell'etnografia di sfondo che verrà di seguito riportata è stata progettata per cogliere soprattutto il *livello di analisi istituzionale*, in quanto cornice, seppur situata, entro cui assumono significato le rappresentazioni e le interazioni descritte nei livelli di analisi successivi. Istituzionale in quanto l'associazione è un'istituzione le cui dinamiche e azioni osservate e narrate nelle note etnografiche sono dettate da valori culturali, da esperienze storiche collocate nell'ambito di un sistema nazionale dell'Asilo in continua evoluzione, nonché dalle risorse e dai vincoli imposti dall'alto, dal Diritto d'Asilo e dalle regole che scandiscono le fasi dei progetti di accoglienza degli utenti dell'associazione e che, di conseguenza, ritmano l'agire degli operatori nella relazione con i migranti forzati.

Nei prossimi paragrafi verrà descritto come queste scelte metodologiche si sono tradotte in obiettivi di ricerca, campionamento teorico (Charmaz, 2006; Tarozzi, 2008), trascrizione e archiviazione di dati di natura etnografica, in codifica iniziale e poi focalizzata del materiale.

## **2.2 Metodologia della ricerca**

### **2.2.1 Obiettivo della fase 1 della ricerca**



L'insieme di regole e di matrici generative di rappresentazioni socialmente condivise in un contesto specifico caratterizzano la rete di significato dentro alla quale e grazie alla quale si strutturano le azioni, i ruoli e le identità degli attori sociali che in essa si muovono (Moscovici, 2000; Jovchelovitch, 2007). La struttura di valori e di credenze, di pratiche e di norme costruite nel tempo dentro a tale contesto specifico si stratifica fino a divenire conoscenza più o meno implicita tra gli attori sociali che la condividono (Contarello e Mazzara, 2000). Da questa premessa si è dunque partiti per definire l'obiettivo di questa prima fase della ricerca: immergersi nel contesto di accoglienza scelto, per comprenderne la cornice istituzionale ovvero il funzionamento, la cultura, la storia, il gruppo di operatori che lo costituisce, tutto al fine di definire i confini dell'azione professionale del gruppo nello specifico contesto. Si trattava dunque di descrivere lo sfondo istituzionale entro cui poi inserire le fasi successive della ricerca, entro cui intercalare le rappresentazioni sociali di cui il gruppo era portatore (cfr. cap.3), nonché osservare come queste si traducevano nelle pratiche di interazione con i migranti forzati, utenti dell'associazione (cfr. cap.4).

### **2.2.2 Il campionamento teorico**

La fase dell'etnografia di sfondo è partita da un campione definito teoricamente sulla base del contesto situato entro cui si andava a svolgere l'osservazione etnografica. 8 operatori dell'associazione sono stati scelti come partecipanti non solo a questa fase, ma anche alle successive di questa ricerca. Nonostante in associazione fossero presenti altre figure professionali (amministrativi e progettisti sociali), si è scelto questo gruppo di operatori sulla base del fatto che sono coloro che si interfacciano direttamente con gli utenti dell'associazione. Gli 8 partecipanti, 3 femmine e 5 maschi, erano divisi in modo equo per area di ruolo, per cui 2 fra questi si occupavano prevalentemente di aspetti giuridici nell'incontro con i migranti forzati, 2 si occupavano di seguire i migranti dal punto di vista sanitario, 2 operatori erano impegnati nell'ambito più sociale dell'integrazione dei migranti forzati (lavoro e formazione), 2 infine si occupavano della gestione degli appartamenti in cui vengono inseriti i beneficiari dei progetti dell'associazione. Un nono operatore, progettista sociale dell'associazione, è stato scelto, come già premesso, per svolgere sia il ruolo di testimone significativo per questa fase della ricerca, che il ruolo di intermediario sia per questa che per tutte le altre fasi della ricerca<sup>22</sup>. Per assicurare l'anonimato ai partecipanti, nei dati verrà utilizzato un numero fisso associato a ciascuno operatore e questa regola verrà mantenuta sia che si tratti delle note etnografiche (capitolo corrente), sia che si tratti delle interviste semi-strutturate della fase 2 della ricerca (cap. 3), sia che si tratti dei

---

<sup>22</sup> Tale operatore scelto si occupa di progettare le azioni dell'associazione e di gestirne le risorse, perciò non entra in contatto con gli utenti ma costituisce una figura che lavora sullo sfondo, al fine di garantire la continuità dei progetti attivati, il mantenimento della rete di servizi con cui l'associazione collabora, l'ideazione di nuovi progetti e percorsi per rinforzare l'azione dell'associazione sul territorio.

colloqui condotti da ciascuno dei partecipanti con gli utenti dell'associazione, analizzati nella fase 3 nella ricerca (cap. 4), sia infine nella fase finale di discussione sullo studio dei casi (cap. 5).

### **2.2.3 Accesso al campo e negoziazione dei tempi di conduzione della fase di ricerca**

Una volta individuato il contesto entro cui situare lo studio di casi, il progetto della ricerca è stato presentato al presidente dell'associazione, con la mediazione del testimone significativo. Durante tale incontro, a cui erano presenti il presidente dell'associazione, la ricercatrice con la sua tutor e l'intermediario, sono stati presentati gli obiettivi della ricerca, le fasi con cui si era pensato di svolgere la raccolta dei dati, discutendo insieme dei possibili risvolti applicativi che il lavoro avrebbe potuto avere sugli operatori e sull'associazione stessa. Il presidente ha accettato positivamente la proposta, invitandoci a presentarla all'équipe dell'associazione, formata allora (luglio 2013) da 8 operatori che lavoravano a stretto contatto con gli utenti e che avrebbero costituito il gruppo di partecipanti. All'interno dell'équipe, sono stati presentati al gruppo gli obiettivi del progetto e i risvolti applicativi dello studio, tra cui il fatto che gli stessi operatori sarebbero stati i protagonisti del processo di osservazione da parte della ricercatrice. In merito a tale aspetto, alcuni di loro si sono dimostrati incuriositi, manifestando il loro consenso circa la possibilità che la ricerca potesse offrire nuovi spunti al loro lavoro quotidiano con i migranti forzati. Altri operatori sono stati più resistenti all'idea di essere soggetti all'osservazione di un ricercatore, facendo domande e dichiarando dubbi su quanto la presenza della ricercatrice potesse poi influenzare il loro agire con gli utenti. Dopo un'articolata discussione in cui alcuni hanno fatto notare l'importanza del mettersi in discussione come gruppo, ricordando quanto tale valore sia stato stimolo anche in tempi passati per lavorare al miglioramento del servizio, è stato raggiunto il consenso alla ricerca, successivamente perfezionato attraverso la compilazione del modulo di consenso informato. E' stato concordato un ulteriore appuntamento con lo scopo di organizzare il calendario per la fase etnografica dello studio e per la raccolta delle interviste semi-strutturate previste per la seconda fase della ricerca e poi condotte, per motivi organizzativi, in giorni precedenti la fase dell'etnografia di sfondo. Quest'ultima è iniziata con la conduzione di un'intervista al testimone significativo a cui ha fatto seguito l'avvio delle osservazioni etnografiche. Esse, come da accordi con gli operatori dell'associazione, sono state condotte a partire da venerdì 11 ottobre 2013 per la durata di 5 giorni lavorativi, negli orari di apertura dell'associazione, tra le 9.00 e le 18.00. Quella settimana era infatti sembrata la migliore agli operatori, che sarebbero stati tutti presenti in sede, senza impegni che li costringessero fuori città.

## 2.2.4 Strumenti

### ***La raccolta delle note etnografiche***

Partendo dalla consapevolezza che ottenere dati etnografici significa rispondere innanzitutto ad alcune domande di base sul fenomeno da studiare (Charmaz e Mitchell, 1996), prima di entrare in associazione per l'immersione in essa, è stata preparata una griglia di aree che potessero gradualmente guidare lo sguardo dell'osservatore dentro i processi durante la fase dell'immersione nel contesto. Queste riguardavano:

- *L'osservazione del setting* in cui sarebbe avvenuta l'azione, focalizzando l'attenzione sull'organizzazione degli spazi in cui operatori e utenti si muovevano, sulla disposizione degli oggetti e del mobilio in ufficio; sulle decorazioni e sugli oggetti simbolici, rappresentativi della cultura dell'associazione. In tal senso, ispirandosi alla definizione di artefatto, inteso come oggetto, reale o simbolico, che stabilizza e delimita la nostra esperienza (Mantovani, 2008), nella guida all'osservazione sono stati considerati quegli oggetti che attivavano pratiche, che caratterizzavano le attività del gruppo, che potevano rappresentare la cultura dell'associazione. Fra questi sono stati considerati quegli artefatti emblematici del legame e della rete che si creava tra gruppi professionali, tra ambienti diversi entro cui l'azione dell'associazione agiva e tra utenti e operatori del servizio e dei diversi enti con cui esso agisce in rete.
- *L'osservazione delle modalità* con cui aveva luogo l'azione, di cosa accadeva nel contesto, di quali attività coinvolgevano gli attori sociali e di come queste regolavano o promuovevano altre pratiche. Si è pensato, inoltre, di rilevare anche quelle ritualità organizzative formali ed informali che descrivevano il gruppo (Cardano, 2011). Anche in tal caso lo sguardo si sarebbe focalizzato su pratiche osservabili, caratterizzanti l'attività dell'associazione e degli operatori, sulle strategie e le competenze usate dal gruppo di operatori nell'incontro con gli utenti, su come gli operatori spiegano ciò che fanno.

Questi contenitori osservativi, piuttosto ampi, sarebbero serviti ad informare la ricercatrice circa il contesto, il contenuto, il significato e l'azione, nonché le strutture e gli attori (Charmaz e Mitchell, 1996). Pur mantenendo in memoria queste aree, la metodologia scelta prevedeva che la ricercatrice si lasciasse anche guidare dall'imperativo di scrivere tutto ciò che accadeva intorno a lei (Wolfinger, 2002), nell'idea che gli elementi di processo potessero emergere piano piano dal corpus delle note nelle fasi successive della codifica, secondo le regole *della Grounded Theory* (Charmaz, 2006; Tarozzi, 2008).

L'osservazione etnografica è avvenuta entro i confini dell'ufficio dell'associazione, considerato il fulcro da cui poi partono tutti i movimenti degli operatori verso altre attività. Gli operatori, infatti, ricevono tendenzialmente gli utenti presso tale ufficio e da lì poi, si dirigono talvolta altrove<sup>23</sup> per svolgere pratiche e attività specifiche

---

<sup>23</sup> Con il termine altrove si intendono: servizi a cui gli utenti vengono accompagnati per adempiere a diverse questioni burocratiche (come l'accompagnamento in questura) e per l'assistenza sanitaria (l'ASL della città) o

quali ad esempio gli accompagnamenti degli utenti in altri servizi del territorio. Non potendo seguire tutti i movimenti degli operatori al di fuori dell'ufficio, si è scelto di svolgere in esso l'osservazione etnografica in quanto punto di partenza e di arrivo della rete entro cui si muovono gli operatori e in quanto punto di riferimento per gli stessi utenti.

### ***Interviste etnografiche***

Ispirandosi a Serranò e Fasulo (2011), che definiscono le interviste etnografiche quelle interviste il più possibile situate nel contesto osservato, legate a narrazioni specifiche, a spiegazioni di eventi ordinari e alla descrizione di pratiche e giornate tipo del contesto, alcuni momenti di questa fase etnografica sono stati dedicati all'approfondimento di aspetti e di pratiche gradualmente osservate, proprio attraverso la conduzione di brevi interviste etnografiche ad alcuni operatori dell'associazione. I temi su cui le interviste si sono incentrate hanno riguardato la gestione dei progetti in associazione, gli utenti suddivisi nei diversi progetti in termini di numeri ma anche di tempi di permanenza, i criteri di valutazione per l'allontanamento di un utente da un percorso di accoglienza.

Il materiale ottenuto da queste brevi interviste etnografiche è stato escluso dalla codifica applicata alle note etnografiche, anche se di esse faceva parte, poiché essendo una descrizione fatta dai partecipanti e non osservata nel suo svolgersi dall'etnografo, si è scelto di utilizzarla come esplicativa di alcune attività svolte nel contesto situato ed è quindi stata utilizzata per descrivere le attività dell'associazione e degli operatori che in essa lavorano.

### ***Raccolta della documentazione di archivio***

Alla redazione delle note etnografiche è stata aggiunta in questa fase la raccolta della documentazione d'archivio<sup>24</sup> ritenuta significativa per le pratiche osservate nell'Etnografia di sfondo.

### ***Intervista al testimone significativo***

E' stata inoltre condotta un'intervista in profondità con un testimone significativo, lo stesso informatore scelto per fungere da mediatore tra la ricercatrice e l'associazione nella fase di negoziazione della ricerca con i partecipanti. I temi

---

l'orientamento lavorativo (uffici di collocamento, aziende per borse lavoro); spazi al di fuori dell'ufficio anche se molto vicine ad esso, messi a disposizione dell'associazione da altre strutture e gruppi, per svolgere attività quali corsi di italiano e corsi di patente per l'auto, che richiedono stanze più grandi ed attrezzate, o per colloqui tra l'operatore e l'utente al fine di garantire a quest'ultimo una maggiore privacy, soprattutto in alcuni momenti considerati maggiormente delicati, quali la raccolta della storia di migrazione o la costruzione del progetto individualizzato; gli sportelli asilo per richiedenti asilo e rifugiati presso altri comuni o in altre sedi della città, in cui gli utenti possono incontrare gli operatori dell'area. Questi sono solo alcuni esempi di luoghi in cui si svolge una parte dell'azione dei partecipanti.

<sup>24</sup> La documentazione d'archivio può fornire informazioni sia sul contesto specifico, che sul contesto più ampio a cui esso appartiene. Tali documenti forniscono informazioni non sempre ottenibili attraverso altre fonti, quali numeri, dati che descrivono il contesto, materiale prodotto da esso e utilizzato, artefatti che rappresentano la cultura del contesto o materiale che permetta di avere riscontri conferme o sfide alle informazioni raccolte attraverso informatori e osservazioni (Hammersley e Atkinson, 2007).

toccati dall'intervista riguardavano la nascita e la storia dell'associazione, i valori su cui si fonda la cultura dell'associazione, la rappresentazione del sistema d'asilo e del diritto d'asilo di cui il testimone significativo era portatore e, infine, il concetto di accoglienza così come tradotto nei progetti e nelle pratiche che caratterizzano l'agire dell'associazione. Estratti di quest'intervista verranno riportati nel paragrafo che ripercorre le tappe della storia dell'associazione.

### ***Stralci delle interviste semi-strutturate agli operatori (cfr. cap. 3, fase 2 della ricerca)***

Ad integrazione dei dati etnografici, sono state infine utilizzate alcune parti più descrittive tratte dalle interviste semi-strutturate condotte nella seconda fase della ricerca con gli 8 operatori dell'associazione. Tali interviste esploravano le rappresentazioni sociali di cui essi sono portatori in riferimento al loro lavoro di operatori, al sistema di accoglienza italiano, ai migranti forzati e agli utenti con cui hanno a che fare e al Diritto d'Asilo.

#### **2.2.5 Analisi dei dati**

Le giornate in cui si è svolta la ricerca etnografica sono state quelle di venerdì 11 ottobre e nella settimana successiva, da lunedì 14 ottobre a giovedì 17 ottobre 2013, negli orari di apertura dell'associazione. Per stilare le note, la ricercatrice, entrando nella sede dell'associazione, ha preso posizione con il proprio computer portatile su un tavolo situato al centro della stanza, da cui era possibile osservare tutte le scrivanie dell'ufficio. Talvolta si spostava nella scrivania di qualche operatore, in quel momento libera, se il tavolo centrale veniva occupato per condurre i colloqui con gli utenti.

Le *note etnografiche* e le *interviste etnografiche* sono state trascritte direttamente sul pc, dentro a file intitolati con la data e il numero della giornata che si stava osservando, per un totale di 5 file corrispondenti alle 5 giornate di osservazione. Alle note è stata applicata un'analisi sistematica del contenuto tematico, seguendo i principi della *Grounded Theory* postulati da Charmaz (2006) e da Tarozzi (2008), mentre le interviste etnografiche sono state utilizzate per estrarre i contenuti più significativi. Nei successivi paragrafi verranno presentati degli estratti tratti sia dalle note etnografiche, sia dalle interviste etnografiche. Si segnalerà ove si tratta di estratti di note o di interviste.

La *documentazione d'archivio* è stata invece raccolta chiedendo agli operatori di fornire lo specifico documento o modulo o prospetto cartaceo, ogni qualvolta se ne osservava l'uso da parte loro nei colloqui con gli utenti. Si trattava per lo più di moduli diffusi tra i servizi di accoglienza per migranti forzati, utili alle prassi istituzionalizzate, come ad esempio il modulo C/3 per la presentazione delle richieste d'asilo. Altresì, si trattava di documenti pre-stampati, costruiti dagli operatori dell'associazione o diffusi dai manuali operativi del Sistema Centrale che gestisce lo SPRAR, adatti a raccogliere le informazioni socio-anagrafiche e sanitarie

degli utenti, a stilare i percorsi con loro pensati durante i colloqui, a raccogliercene ciclicamente gli aggiornamenti per poi conservarli nelle cartelle dei singoli utenti conservate nei faldoni in associazione. Si trattava anche di documentazione d'archivio quale libri e rapporti statistici, che potevano aiutare a delineare il lavoro dell'associazione nel tempo e di prospetti informativi e di orientamento che venivano forniti in sede di sportello e nei colloqui agli utenti. Questi documenti di diversa natura sono stati raccolti dalla ricercatrice, contrassegnati da una data (quella di raccolta) e conservati in un'apposita carpetta. Essi sono stati utili sia in questa fase, per fornire informazioni inerenti al contesto dell'associazione (ad esempio per stilare la storia dell'associazione).

Infine, *l'intervista al testimone significativo* è stata audio-registrata, trascritta e riportata nel software MAXQDA7<sup>25</sup>. Ad alcune parti di essa è stata applicata un'analisi del contenuto tematico, che ha permesso l'individuazione di temi emergenti inerenti la storia dell'associazione e i valori che ne hanno guidato l'azione. La stessa procedura è stata applicata agli stralci delle interviste in profondità condotte con gli 8 operatori nella seconda fase della ricerca.

### ***La scelta delle unità di analisi delle note etnografiche***

Il corpus delle note etnografiche raccolte nei 5 giorni di osservazione è stato innanzitutto suddiviso nella giornate che hanno scandito la fase etnografica. Di seguito un esempio tratto dagli estratti delle note etnografiche:

Giorno 11/10/2013

**1.1** Arrivo in associazione, in viale...alle ore 9.20. Una delle operatrici mi ha scritto un sms che spiegandomi che è in questura con un utente e che sarebbe arrivata da lì a poco un'altra operatrice. Alle 9.30 entriamo dunque in associazione...

Giorno 14/10/2013

**2.1** Ore 8.50: una delle operatrici ha appuntamento davanti all'associazione con due utenti, uno dei quali deve presentarsi quest'oggi in Questura. Partono tutti e tre insieme diretti alla Questura...

[ESTRATTO DALLE NOTE ETNOGRAFICHE - GIORNO 1 E 2]

Come è possibile vedere dall'estratto, ogni giornata è stata suddivisa in diverse unità di analisi, indicate ciascuna con il numero della giornata di riferimento e il numero dell'unità di analisi. Nell'estratto sopra riportato, 1.1 indica la prima unità di analisi della prima giornata e 2.1 la prima unità di analisi della seconda giornata.

Per la suddivisione in unità di analisi ci si è innanzitutto ispirati alla definizione di sequenza tematica di Braun e Clarke (2006): essi definiscono le sequenze tematiche come una serie di proposizioni unite e guidate da uno stesso tema, definito anche come *episode* da Van Dijk (1982). Per gli autori (Braun e Clarke, 2006), dal punto di vista semantico, una nuova sequenza inizia quando si chiude un argomento e ne emerge uno differente. Oltre che dal punto di vista semantico, questi cambiamenti

---

<sup>25</sup> Software per l'analisi dei dati qualitativi e per l'analisi dei dati mix-methods, permette di importare dati da interviste, pagine web, immagini, video, audio (<http://www.maxqda.com/>).

sono spesso marcati da fenomeni strutturali quali: pause ed esitazioni nella conversazione, cambio di turno, indicatori di cambiamenti temporali (ad esempio cambiamenti nei tempi verbali o espressioni come: “un anno fa”, “il mese prossimo”, “ieri”); indicatori di chiusura (ad esempio “bene”, “allora”, “comunque”); abbassamento del tono della voce" (Van Dijk, 1982).

Nel nostro caso, trattandosi di osservazione e non di conversazione, questi criteri sono stati adattati. Fra i criteri usati per la definizione di ogni unità semantica, i marcatori che definivano la fine di un'unità di analisi e l'inizio della successiva hanno riguardato:

1. la chiusura della descrizione di una pratica osservata, agita da uno degli 8 operatori dell'associazione e l'avvio della descrizione di una pratica osservata e agita da un altro operatore.
2. La descrizione di ciò che gli 8 operatori dell'associazione facevano in momenti non caratterizzati da particolari pratiche osservabili, dove per “pratiche osservabili” si intendevano i colloqui e gli incontri istituzionalizzati con gli utenti dell'associazione (ad esempio Sportello Asilo, accompagnamenti presso altri enti della rete, quali ASL o Questura, attività per gli utenti, quali i corsi di italiano organizzati dall'associazione, colloqui per i progetti individualizzati e colloqui per la compilazione di richieste d'asilo e raccolte di storie migratorie).
3. La descrizione di oggetti fisici e artefatti nello contesto osservato.
4. La descrizione di attività che caratterizzano il lavoro dell'associazione, quelle che al punto 2 sono state appunto definite le pratiche osservabili, ossia tutte le attività caratterizzate dall'incontro con l'utente, nonché le attività che caratterizzano la preparazione di tale incontro.
5. La descrizione di ciò che gli utenti facevano in associazione in momenti non caratterizzati da particolari pratiche osservabili, quindi nei momenti in cui attendevano ad esempio l'incontro con gli operatori. La presenza degli utenti nel contesto osservato era infatti rilevante e spesso, pur nella semplice attesa di una prestazione, sanciva una loro partecipazione alle dinamiche che si instauravano nel gruppo degli operatori. Sulla base di questi marcatori due giudici hanno suddiviso in modo indipendente il corpus delle note inerenti le 5 giornate della fase etnografica, escludendo da tale suddivisione la trascrizione di interviste etnografiche effettuate. Il confronto tra i due giudici e la discussione sulle unità in cui non c'era accordo ha portato a definire un corpus di unità di analisi condiviso dai due giudici formato da un totale di **98 unità di analisi**.

### ***Il processo di codifica delle note etnografiche***

Al corpus delle note etnografiche è stata applicata una codifica iniziale e successivamente una codifica focalizzata, secondo i principi della *Grounded Theory* costruttivista (Charmaz, 2006). La codifica iniziale ha richiesto di applicare un primo sistema di codificazione aperta, ossia che esaminasse i dati all'interno di ogni unità di analisi identificando nelle varie righe o parole i contenuti o i processi considerati

rilevanti. Di seguito un esempio che mostra, da un estratto del testo, come si è proceduto all'individuazione delle codifiche iniziali.

<p><b>1.10</b> Alle 12.10 rientra l'operatore 7, ma riesce subito, dopo aver salutato A. (utente) che ora è seduto nella prima scrivania di destra e guarda al pc su Youtube alcune immagini di calcio che l'operatore 2 gli ha messo. Nel frattempo <u>l'operatore 2 telefona per ricordare ad un utente che alle 15.00 avranno un appuntamento dal medico.</u> Alle 12.15 rientra l'operatore 5 dal corso di italiano. Alle 12.20 rientra anche l'operatore 8, di ritorno dalla questura in cui ha accompagnato un utente. Entrambe si siedono alla scrivania sulla parete di sinistra, dietro a quella a cui siede l'operatore 1. Arriva anche l'operatore 3, che rimane con la giacca addosso. <u>Telefona ad un'azienda per chiedere di una borsa lavoro.</u></p>	<p>Pratiche (rituale informale l'utente alla scrivania)</p> <p>Comunicazioni utenti-operatori (comunicare orario appuntamento all'utente) Nodi della rete (il medico)</p> <p>Pratiche (rituali formali: l'accompagnamento dell'utente in questura) Contatti con enti esterni alla rete</p> <p>Artefatto (borsa lavoro)</p>
--	--

[ESTRATTO DALLE NOTE ETNOGRAFICHE - GIORNO 1]

Come è possibile vedere dall'estratto riportato, la prima fase di codifica è avvenuta direttamente sul file delle trascrizioni riportate all'interno di una tabella a due colonne, in cui nella prima è stato inserito il corpus delle note e nella seconda i codici ad esso attribuiti. Le righe della tabella sancivano la fine di un'unità di analisi e l'inizio di un'altra. In questa fase la codifica è avvenuta prevalentemente accadimento per accadimento, ma anche riga per riga e parola per parola qualora fosse necessario, come indicato da Tarozzi (2008). L'estratto presentato descrive ad esempio gli operatori nel contesto osservato, l'ufficio dell'associazione, riportando cosa sta accadendo e quando, chi è presente e cosa fa. Trattandosi di una codifica iniziale, è stato cruciale codificare ogni avvenimento usando più codici possibili. I codici utilizzati rilevavano la sostanza degli accadimenti descritti nell'unità di analisi. Per la loro costituzione sono state utilizzate etichette emergenti dalle stesse parole scritte nelle note – la cosiddetta codifica in vivo (Tarozzi, 2008) – oppure rilevate



implicitamente dalla ricercatrice e basate sulla sua tacita conoscenza<sup>26</sup> (Wolfinger, 2002), i cosiddetti “fenomeni etichettati” (Corbin e Strauss, 1990). Nel caso dell’estratto riportato come esempio sono stati segnalati come primi codici le azioni degli operatori, etichettate sotto il termine di “Pratiche”, distinte in “rituali formali”, indicanti in tale passaggio le pratiche che definivano il lavoro che gli operatori fanno per e con gli utenti (come gli accompagnamenti in questura) e in “rituali informali”, che sottolineavano le azioni non istituzionalizzate, ma che coinvolgevano comunque gli operatori e gli utenti dentro all’ufficio (ad esempio l’operatore che permette all’utente di sedere alla sua scrivania utilizzando il suo computer durante l’attesa di una pratica formale). Anche la “comunicazione utenti-operatori” è stata indicata come caratterizzante una delle righe dell’estratto, con la specificazione del tipo di comunicazione messa in atto, in tal caso il ricordare telefonicamente ad un utente l’orario dell’appuntamento di una visita medica. La rete dei servizi che circonda e descrive l’agire dell’associazione sul territorio fa parte delle informazioni ritenute sostanziali dalla ricercatrice in questa fase iniziale ed esplorativa del corpus. Pertanto è stata individuata, in grassetto e come nodo di rete, la figura del medico di un altro servizio a cui l’associazione si appoggia per far seguire gli utenti dal punto di vista sanitario. Anche l’azione di contattare enti esterni alla rete è stata evidenziata come tema emergente iniziale in quest’unità, sottolineando la specifica modalità dell’associazione di coinvolgere aziende del territorio per l’inserimento lavorativo e la formazione degli utenti, attraverso l’istituzione di borse lavoro che, in questo caso, sono state intese come artefatti del processo di integrazione sociale dei migranti forzati nel territorio e dunque come oggetto di confine<sup>27</sup> che unisce mondi sociali diversi in cui il migrante si trova inserito.

Sulla base di questo processo si è dunque progressivamente costruito un sistema di categorie iniziale, partendo dall’analisi delle singole giornate. Analizzando unità per unità, ogni giornata ha fatto rilevare codici nuovi rispetto alla precedente e codici invece ricorrenti. In questo primo passaggio non è stato applicato alcun processo di categorizzazione fra i codici, ma ci si è limitati semplicemente alla loro individuazione ex-novo e alla loro graduale applicazione al testo. In totale sono 52 i codici emersi in questa prima fase. In Appendice A è possibile trovare la prima tabella della codifica iniziale, con i codici, definiti temi emergenti, individuati gradualmente per ciascun giorno in cui le note sono state suddivise.

Da questi 52 temi emersi dalla prima rilettura delle note etnografiche, si è proceduto con una seconda rilettura del corpus, con conseguente ampliamento,

---

<sup>26</sup> Un esempio in tal senso è rappresentato dalla segnalazione del medico come nodo della rete, fatta sulla base della conoscenza pregressa dell’azione coordinata e in rete che l’associazione porta avanti con servizi distribuiti sul territorio e con i professionisti appartenenti ad altri enti.

<sup>27</sup> In fase di codifica iniziale esempi di oggetti di confine erano il cartellino sanitario che attesta l’iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale, il “*pocket money*”, compenso giornaliero di 2 euro 50 che viene consegnato settimanalmente agli utenti del progetto SPRAR, la borsa lavoro, consegnata attraverso un assegno dagli operatori dell’associazione per conto delle aziende presso cui gli utenti sono inseriti. Questi oggetti di confine uniscono l’utente e la sua quotidianità all’Associazione, uniscono l’associazione ad altre realtà territoriali (quali le imprese), favorendo il movimento dell’utente nella rete di enti e servizi che l’Associazione ha costruito nel tempo.

modifica o eliminazione di alcuni temi emergenti non considerati centrali per gli obiettivi dello studio o facilmente identificabili nel testo delle note. Ad esempio, in merito al codice *Comunicazioni*, l'impressione associata in questo step della codifica era che le note fossero talmente intrise di comunicazioni a vari livelli che questo codice potesse eventualmente rappresentare un aspetto di sfondo, quasi scontato e quindi non codificabile in modo puntuale. Emergeva anche la sensazione che le spiegazioni, i chiarimenti, gli avvisi fossero parte delle principali attività svolte dagli operatori nell'incontro quotidiano in associazione con gli utenti, che fossero vere e proprie pratiche formali caratterizzanti il loro agire professionale. Anche sul codice *pratiche formali* si è sentita la necessità di riflettere e disambiguare. Il primo dubbio che emergeva in merito a questo codice riguardava la sua interscambiabilità con il codice *pratiche burocratiche* inerente tutte quelle pratiche che riguardano gli aspetti più prettamente giuridici del percorso di un utente, nonché la costituzione, richiesta e rilascio dei documenti giuridici associati alla richiesta d'asilo. Questi sono solo pochi esempi per mostrare il processo di eliminazione e disambiguazione avvenuto in questa fase. L'appendice con le tabelle inerenti le fasi della codifica renderanno più approfonditamente conto dei cambiamenti in itinere avvenuti.

Infine, sotto forma di annotazioni, è stata inoltre in questa fase aggiunta una breve descrizione per esplicitare il significato attribuito ad ogni codice e predisporre le definizioni operative necessarie per la successive procedure di accordo tra giudici. Tale chiarimento del significato dei codici è stato possibile solo grazie alla ricorsività di questo processo di codifica iniziale, che ha permesso di chiarire ed esplicitare il significato dietro i temi emersi dalla prima lettura.

Questa revisione e il relativo accorpamento di codici finalizzato anche alla costruzione di un sistema di categorie entro cui raggruppare i singoli codici (Corbin e Strauss, 1990; Tarozzi, 2008) è stata seguita dal successivo processo della codifica focalizzata (Charmaz, 2006) in cui sono stati raggruppati precedenti codici in categorie che potessero meglio renderne il significato. Solo quest'ultimo processo è stato sottoposto ad un processo di validazione utilizzando l'accordo con un secondo giudice che ha proceduto all'applicazione dei codici definiti operativamente dal primo giudice (Appendice A, Tabella 3) al corpus delle osservazioni etnografiche. Attraverso una riflessione sull'applicazione di tali codici, il secondo giudice, che aveva uno sguardo scevro dai retroscena dell'osservazione etnografica condotta dal primo giudice, ha proposto una ri-categorizzazione dei codici in macro-categorie. Tale ri-categorizzazione, presentata nella Tabella 2.1 qui di seguito, è stata discussa dai due giudici fino ad arrivare ad un accordo e successivamente ri-applicata in modo indipendente dai due giudici all'intero corpus dei dati.

**Tabella 2.1 - Albero definitivo dei codici e loro numerosità su 98 unità di analisi**

CATEGORIE	SOTTO-CATEGORIE	CODICI	N	N
<b>SPAZI FISICI</b>	DESCRIZIONE SPAZI FISICI		6	<b>6</b>
<b>Aspetti strutturali INTERNI ALL'ASSOCIAZIONE</b>	DINAMICHE DEL GRUPPO	NORME DEL GRUPPO E CULTURA	5	<b>9</b>
		CONFINI E SCONFINAMENTI	2	
		PRATICHE DECISIONALI	1	
		PRATICHE INFORMALI	1	
	RUOLI	CONOSCENZA/CONTROLLO UTENTI da parte degli operatori	7	<b>15</b>
		COLLABORAZIONE/COMPENSAZIONE	1	
		INTERSCAMBIABILITA' OPERATORI	7	
	PRATICHE (ciò che gli operatori fanno a servizio dell'utenza)	ACCOMPAGNAMENTI	11	<b>81</b>
		PROGETTI E PROGETTAZIONI	8	
		TEMPI BUROCRATICI	2	
		GAP PRATICHE CIAC/ISTITUZIONALI	3	
		PRATICHE BUROCRATICHE	2	
		PRATICHE FORMALI	29	
		ATTIVITA' PER L'UTENZA	7	
		ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI	19	
<b>Aspetti strutturali DI RACCORDO CON L'ESTERNO</b>	NETWORK	FUNZIONAMENTO IN RETE	13	<b>48</b>
		INTERFERENZE DI RETE	5	
		NODI DELLA RETE	8	
		FIGURE DELLA RETE	5	
		PASSAGGI BUROCRATICI DI DOCUMENTI NELLA RETE	4	
		CONTATTI CON ENTI ESTERNI	13	
<b>ARTEFATTI</b>	ARTEFATTI: OGGETTI NELLO SPAZIO	1	<b>41</b>	
	ARETEFATTI: BOUDARY	8		
	ARTEFATTI: NORME E PRATICHE DEL GRUPPO	4		
	MEANING	4		
	MATERIALE CARTACEO DI SUPPORTO	9		
	DOCUMENTAZIONE	15		
<b>STORIE DI UTENTI</b>	BISOGNI: ACCOGLIENZA	1	<b>28</b>	
	BISOGNI: DUBLINO	1		
	BISOGNI: LINGUA	4		
	BISOGNI: SANITARI	2		
	BISOGNI: FORMAZIONE	1		
	BISOGNI: STATUS	1		
	BISOGNI: LAVORO	8		
	BISOGNO: VULNERABILITÀ PSICOLOGICA	1		
	BISOGNO: CONTATTO CON	2		

		FAMIGLIA		
		BISOGNI: RESIDENZA E ALTRI DOCUMENTI	2	
		BISOGNI: MATERIALI E ASSISTENZA MATERIALE	6	<b>29</b>
<b>ASPETTI EMOTIVI</b>		DI CHI OSSERVA	1	<b>7</b>
		DEGLI OPERATORI	4	
		DEGLI UTENTI	2	
<b>ATTEGGIAMENTI, RAPPRESENTAZIONI</b>		ATTEGGIAMENTI OPERATORI VS. UTENZA	9	<b>12</b>
		AUTORIFLESSIVITA' OPERATORI	3	
<b>RELAZIONI CON GLI UTENTI</b>	DENTRO LE PRATICHE FORMALI	CONFINI E SCONFINAMENTI	8	<b>48</b>
		INTERSCAMBIABILITA' TRA UTENTE E OPERATORE	1	
		CO-COSTRUZIONE OPERATORI-UTENTI	2	
		NEGOZIAZIONE OPERATORE-UTENTE	3	
		PROPORRE IN MODO DIRETTIVO	5	
		ADATTAMENTO CULTURALE	7	
		ADATTAMENTO LINGUISTICO	21	
	NELLE RELAZIONI INFORMALI	1		
<b>TOTALI</b>			296	<b>296</b>

Come è possibile osservare dalla tabella 2.1, i sotto-codici identificativi di sfumature diverse date alle note (la colonna 2), sono risultati essere 50.

I codici e i sotto-codici sono stati ri-categorizzati in funzione di aspetti diversi e così etichettati:

1) ASPETTI STRUTTURALI, differenziati in:

- **aspetti strutturali interni all'associazione.** Dentro a questa macro-categoria sono stati fatti rientrare i codici inerenti le dinamiche di gruppo e i ruoli degli operatori.

a) il codice *dinamiche di gruppo* comprendeva le *norme di gruppo*, ossia regole che il gruppo si è dato o si è costruito nel tempo e che vengono date per scontate dai suoi membri; le *pratiche* e le modalità con cui il gruppo prende *decisioni*, le *pratiche più informali* che descrivono il gruppo (ad esempio il pranzo) e la tendenza a *sconfinare* in termini di attività e lavoro in associazione (come ad esempio "portarsi il lavoro a casa") o ad invadere simbolicamente il confine che lo separa dall'utente (la convivenza dell'operatore con gli utenti in accoglienza ad esempio).

b) Il codice *ruoli* includeva l'inter-scambiabilità tra operatori; la *conoscenza e il controllo* degli utenti da parte degli operatori, la *collaborazione o compensazione* tra operatori.

c) il codice *Pratiche* agite in associazione accorpava le attività svolte dagli operatori, come gli *accompagnamenti* degli utenti (ad esempio in questura, alle visite

mediche, nelle aziende per le borse lavoro o per dei colloqui); i *progetti e le progettazioni*, comprendenti tutti i riferimenti ai progetti che l'associazione ha in attivo; i *tempi della burocrazia*, come ad esempio i tempi per una richiesta d'asilo, nonché i tempi lavorativi che si allungano o si sospendono in funzione dei tempi burocratici di altre istituzioni, il *gap tra le pratiche portate avanti dall'associazione con modalità proprie e le pratiche istituzionali* (portate avanti da altri servizi, come ad esempio la questura); le *pratiche burocratiche* e quelle *formali* (lo Sportello Asilo tra queste ultime); infine *le attività per l'utenza*, inerenti tutte quelle attività che l'associazione organizza per gli utenti, come ad esempio il corso di italiano o il corso di patente. Le attività inerenti l'*accoglienza* degli utenti in associazione (come ad esempio farli entrare e accomodare, chiedere di chi o di cosa hanno bisogno) e il fornire loro *informazioni*, sotto forma di indicazioni, ma anche rispondendo a loro dubbi o richieste.

- **Aspetti strutturali di raccordo con l'esterno.** Inerenti la rete dei servizi che ruotano e su cui si fonda il lavoro dell'associazione. Un *network*, comprendente il *funzionamento in rete* dell'associazione, i *nodi* e le *figure* di tale rete, le *interferenze* all'interno di questa rete, il *passaggio di documenti* tra l'associazione e gli enti della rete e i *contatti con gli enti della rete*, tra cui ad esempio le comunicazioni con enti per i percorsi degli utenti, come aziende che possono accettare di attivare borse di lavoro per rifugiati.

2) ASPETTI SIMBOLICI, comprendenti gli artefatti e gli *oggetti* presenti nello spazio osservati in associazione e quelli utilizzati dagli operatori in supporto del loro lavoro quotidiano (ad es. *documenti, materiale cartaceo*), ma anche quelli rappresentativi di pratiche (*boundary*), come ad esempio i compensi e il *pocket money*, due artefatti questi ultimi che permettono all'utente di muoversi sul territorio con una minima ma presente autonomia giornaliera.

3) ASPETTI RELAZIONALI, differenziati in

- **Storie di utenti:** inerenti i bisogni degli utenti emersi dalle note, come il lavoro, la lingua, ma anche bisogni giuridici, materiali e sanitari.

- **La relazione tra operatori e utenti,** strutturata in sotto-codici ulteriori tra cui i *confini e gli sconfinamenti* e l'*interscambiabilità tra operatore e utente*, codici che descrivevano rispettivamente la tendenza degli utenti a varcare la soglia di formalità del servizio (sconfinando ad esempio negli spazi dell'ufficio senza chiedere il permesso) e la tendenza dell'operatore a sostituirsi all'utente nel fare le cose la *co-costruzione* dei percorsi tra operatore e utente, in cui ad esempio si discuteva su ciò che poteva interessare un utente, in cui l'operatore spiegava che possibilità c'erano per quell'utente in merito al suo interesse e l'utente poteva accettare, rifiutare o controbattere la proposta. Di fatto erano tutti quei casi che vedevano come obiettivo la costruzione di qualcosa che potesse servire all'utente per integrarsi nel qui ed ora e che vedevano i due attori sociali, operatore e utente, interlocutori impegnati nella costruzione di una via per raggiungere quell'interesse,

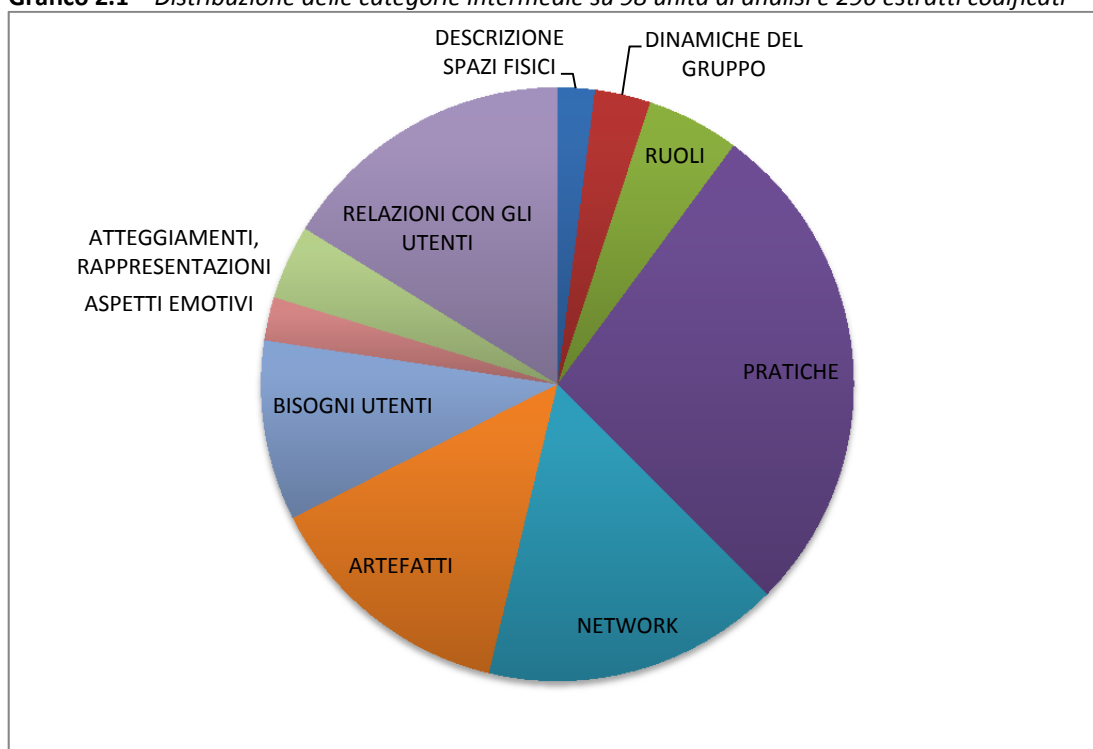
quell'obiettivo; la *negoziiazione* tra operatore e utente, un codice che in questa fase ha iniziato a manifestare la sua ridondanza rispetto al precedente, poiché anch'esso riguardava il processo di negoziazione tra i due attori su questioni quali i passi del percorso, la scelta di un lavoro o di una proposta, ma anche la comunicazione da parte dell'utente delle sue titubanze in merito ad un progetto, ad una proposta fatta dall'operatore, o semplicemente la negoziazione di orari per avviare un'attività. Rispetto al precedente codice, si percepiva la negoziazione come più rappresentativa della voce dell'utente che si faceva maggiormente sentire nella relazione, mentre nei segmenti codificati con il codice co-costruzione l'impressione era che entrambi gli interlocutori avessero pari potere nella costruzione della situazione relazionale; l'*adattamento linguistico*, che prevedeva azioni da parte dell'operatore al fine di farsi comprendere dall'utente (parlando in italiano più lentamente o parlando direttamente in un'altra lingua veicolare come l'inglese o il francese) e l'*adattamento culturale*, in cui l'operatore spiegava ad esempio all'utente qualcosa di inerente la cultura italiana; *proporre in modo direttivo* riguarda infine quei momenti in cui l'operatore nella relazione si trova ad utilizzare tonalità e modalità di approcciarsi all'utente impositive, prendendo decisioni al suo posto o proponendo qualcosa all'utente senza che questo possa controbattere.

- ***Gli atteggiamenti*** e le valutazioni che gli operatori esprimevano nei confronti degli utenti, lo sguardo usato, l'approccio nell'incontro, talvolta più direttivo, talvolta più pacato.
- ***Gli aspetti emotivi***, quando osservabili negli operatori e negli utenti.

E' sull'applicazione di tale sistema definitivo al corpus che è stato poi fatto l'accordo tra giudici indipendenti. In un primo momento, è stato raggiunto un accordo pari al 59.3%. Essendo troppo basso, si è proceduto ad un'ulteriore sessione di accordo nella quale sono state discusse quelle categorie in cui non si era raggiunto un accordo. Attraverso la discussione ulteriore tra i due giudici, è stato raggiunto infine un accordo pari al 97.64%.

Come è possibile osservare nel grafico 1, il numero complessivo di categorie che sono state applicate alle 98 unità di analisi è 296 (ogni unità di analisi è stata mediamente codificata con 3 codici). Dai subtotali per categorie intermedie, si può vedere che circa il 52% degli estratti codificati (153 su 296), circa il 14% quelli simbolici e circa il 32% quelli definiti relazionali, dentro i quali tuttavia gioca un ruolo rilevante (29 su 48) la categoria inerente i bisogni degli utenti. Queste percentuali dimostrano come attraverso le note etnografiche sia stato possibile coprire solo alcuni aspetti inerenti il contesto osservato (come ad esempio quelli più descrittivi, categorizzati come strutturali), mentre lo strumento dell'osservazione etnografica non ha permesso in tal caso di far cogliere e far emergere in modo approfondito aspetti quali ad esempio la relazione tra operatore e utente.

**Grafico 2.1** – Distribuzione delle categorie intermedie su 98 unità di analisi e 296 estratti codificati



## 2.3 Risultati

### 2.3.1 La storia dell'associazione

La prima parte di questo paragrafo, che ricostruisce le origini e l'evoluzione dell'associazione, si basa sulle informazioni tratte dall'intervista in profondità con il testimone significativo e su altre informazioni pubblicamente comunicate dal presidente dell'associazione in occasione della presentazione della pubblicazione di Chiara Marchetti: *"Un mondo di rifugiati. Migrazioni forzate e campi profughi"* del 2006. Tale pubblicazione faceva parte della documentazione d'archivio raccolta. Per le informazioni successive al 2006, verranno invece riportati estratti tratti dalle interviste etnografiche, dalle interviste semi-strutturate condotte con gli operatori nella seconda fase di questa ricerca e informazioni ottenute da un documento d'archivio raccolto in associazione. Tale documento, definito "il Curriculum Vitae dell'associazione", è stato redatto dagli operatori stessi per la presentazione online dell'associazione e ciclicamente viene riaggiornato con i nuovi progetti che vengono attivati in corso d'opera. Questo paragrafo non pretende di essere esaustivo dei progetti attivi e attivati dall'associazione dalla sua nascita ad oggi. Le informazioni qui riportate e i passaggi che sono stati segnalati riguardano infatti ciò che è stato possibile segnalare attraverso le fonti raccolte in questa fase di ricerca. Per non rendere facilmente riconoscibile l'associazione che è stata oggetto della ricerca non è stato possibile fornire specificazioni in merito ai nomi dei progetti, ai protocolli di riferimento e agli enti finanziatori delle diverse azioni. Si è deciso, dunque, di

rendere conto solo di alcuni punti chiave che descrivono il progetto dell'associazione, al fine di mostrare i livelli su cui si fonda la sua azione e come ad essi si è giunti.

### ***La nascita dell'associazione***

L'estratto qui riportato descrive il punto di origine dell'associazione. Il testimone significativo dell'intervista in profondità, infatti, è stato ed è l'unico operatore dell'associazione che, insieme al presidente, ha assistito alla nascita e partecipato alla crescita dell'associazione stessa.

"La prima grossa manifestazione credo del Diritto d'Asilo è stata quella di aprire le case ai profughi della guerra dell'Ex-Jugoslavia. Quella è stata anche la prima forma che ha assunto il sistema di accoglienza in Italia. E quindi quando dico "noi" mi riferisco un po' a quell'esperienza che è stata un po' un'esperienza matrice, perché è quella che ha fatto conoscere a me qualcosa che prima non conoscevo, ma che non conoscevo anche perché prima non c'era in Italia, sebbene fosse scritto nella Costituzione. Fa parte delle sporadiche esperienze che storicamente sono partite negli anni '90, che sono gli anni appunto della guerra in Jugoslavia. E' dagli anni '90 che si è iniziato a parlare in questi termini... e la proposta venne da noi, fu l'associazione ad individuare questa come una possibile cosa, come un possibile luogo di accoglienza, andando a prendere un articolo di una legge degli anni '50 che destinava comunque una parte dell'edilizia pubblica agli esuli. Lì, come dire, l'interpretazione di questa norma fu molto contestata, perché era riferita agli italiani che rientravano in Italia dopo l'esperienza coloniale in Somalia, in Albania o in Eritrea. Su questa ambiguità anche terminologica degli esuli si riuscì ad impostare e io lo ricordo come un giorno di tripudio, il fondamento, la legittimazione anche legale affinché lo stato provvedesse, attraverso le autonomie locali, a garantire un'accoglienza in questo senso abitativa agli asilanti che arrivavano da varie zone dei Balcani".

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA AL TESTIMONE SIGNIFICATIVO]

Tutto nacque pertanto con l'accoglienza, nel 1993, dei disertori della guerra in ex Jugoslavia. L'Italia, pur non essendosi mai data una legge sull'asilo, aveva approvato una legge insolita, la legge 390/92, che stabiliva che venissero finanziati interventi "connessi alla ricezione, al trasporto e all'alloggio, al vitto, al vestiario, all'assistenza igienico-sanitaria, all'assistenza socio-economica" in favore di sfollati, accolti sul territorio nazionale. Inoltre, l'articolo 2 della legge stabiliva che i disertori e gli obiettori di coscienza dell'ex Jugoslavia avessero diritto alla protezione in Italia<sup>28</sup>. I primi obiettori (considerati disertori della guerra) provenienti da diverse regioni dell'ex Jugoslavia furono accolti in un appartamento che l'associazione autofinanziò, messo a disposizione dal comune della città. Fu il primo passo verso le future forme

---

<sup>28</sup> Ai sensi della stessa legge, si creò in quegli anni il "Tavolo di coordinamento aiuto profughi dalla ex Jugoslavia" che rimase operativo per tutta la durata del conflitto. Tra i compiti del tavolo vi era, oltre che all'organizzazione dell'aiuto umanitario italiano nelle zone del conflitto, anche la discussione delle tematiche legate alla protezione degli sfollati in Italia (Rossi, 2006).



di protezione temporanea introdotte sia dalla legislazione italiana che da quella europea (Petrovic, 2011), tanto che questa prima azione di accoglienza dell'associazione stessa venne riconosciuta nel novembre 1994 da Bruxelles, così come fu per campagne simili condotte da altri servizi in Paesi Europei quali Francia, Svizzera, Austria e Germania. Da quella prima esperienza, l'associazione continuò l'accoglienza e dopo i disertori dall'ex Jugoslavia, fu il caso dei curdi. Si trattava tuttavia ancora di un'azione volontaria. Formalmente l'associazione nacque, infatti, qualche anno dopo, tra il 2000 e il 2001, con la presentazione e l'attuazione di un progetto che prevedeva la diffusione delle competenze giuridiche in materia d'immigrazione tra i dipendenti comunali e l'apertura (ex novo) in alcuni comuni della città di uno sportello rivolto agli stranieri per la consulenza legale<sup>29</sup>.

"Legato al Diritto d'Asilo, legato all'accoglienza integrata, quando ad esempio aprimmo i primi sportelli nei comuni, noi chiedemmo e si ottenne che fossero situati dentro al comune, mentre la scelta generale di tutti gli uffici stranieri che magari nascevano in Italia era vicino alle stazioni, vicino al pronto soccorso, in luoghi molto periferici e comunque isolati e dedicati. Il fatto che invece avvenisse dentro i comuni, che fossero delle persone straniere a tenerlo e che una persona senza documenti potesse entrare in comune e dichiarare in comune che voleva fare richiesta di asilo politico...è stato un successo... un segnale concreto di questa disponibilità. Che quello non è il luogo delle autorità oscure, che quello è il luogo dove anche quella è casa tua, non solo il mio tinello... ma tu lì puoi entrare e sei sicuro di poter entrare e di poter anche essere ascoltato. Il progetto nasce insieme all'associazione, nasce su quest'impostazione".

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA AL TESTIMONE SIGNIFICATIVO]

Fu una collaborazione che si estese negli anni successivi ad altri comuni del territorio con altrettanti sportelli aperti. Lo sportello rappresentava uno spazio di partecipazione congiunta tra operatori italiani (comunali), operatori giuridici dell'ASGI<sup>30</sup> (Associazione per gli Studi Giuridici sull'Immigrazione) e operatori stranieri che collaboravano con l'associazione per rispondere ai dubbi, alle questioni legate ai permessi di soggiorno, al lavoro, ai ricongiungimenti familiari, alle cure sanitarie, ai doveri e ai diritti dei cittadini stranieri. Era uno spazio istituzionalizzato che si accompagnava al luogo informale di supporto rappresentato dalle comunità di connazionali riunite sul territorio.

"Nasceva dalla vicinanza a questi bisogni e nel tentativo di costruire, anche approssimando, delle prime risposte... Però al tempo nasceva che era A., per prendere un esempio, la persona esperta in materia, ma perché le aveva vissute lui sulla sua pelle e sapeva ricostruirle. Quindi quella partecipazione fu davvero determinante... diciamo tra persone

<sup>29</sup> Nel 2001 la legge Turco-Napolitano consentì ai comuni di ottenere finanziamenti per progetti volti all'integrazione degli stranieri. Fu in quell'occasione che l'associazione propose il progetto degli Sportelli Immigrazione (Rossi, E. in Marchetti, 2006).

<sup>30</sup> Associazione nata da un gruppo di avvocati, giuristi e studiosi, con l'intenzione di condividere la normativa nascente in tema d'immigrazione. Contribuito con suoi documenti all'elaborazione dei testi normativi statali e comunitari in materia di immigrazione, asilo e cittadinanza, promuovendo nel dibattito politico-parlamentare e nell'operato dei pubblici poteri la tutela dei diritti nei confronti degli stranieri.

straniere e persone italiane (ride)... che poi si sono date la forma dell'associazione, hanno assunto dei ruoli e delle funzioni... perché ai tempi c'erano degli interlocutori che erano magari anche le comunità dei connazionali, che quando arrivavano si organizzavano e che erano anche una risorsa molto forte perché supplivano anche a dei buchi enormi in termini di legislazione e di tutto quanto, di servizi, per la lingua e per tutto..."

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA AL TESTIMONE SIGNIFICATIVO]

Questo servizio era indirizzato a migranti in genere, senza distinzione tra i migranti volontari e quelli forzati, tra le richieste degli uni e degli altri. L'associazione congiuntamente continuava l'azione di riflessione e sensibilizzazione intorno alla questione della migrazione forzata, iniziata con un'accoglienza ancora in via di strutturazione.

### ***La presa in carico di migranti forzati con vulnerabilità***

Nella grave inadeguatezza italiana in tema di asilo, tutelare il diritto d'asilo significava assumersi un carico maggiore e in primissimo luogo saper produrre accoglienza e risposte ai bisogni materiali. Partendo da questa premessa, si sentì la necessità di istituzionalizzare l'accoglienza, la difesa dei diritti e l'integrazione dei migranti forzati, sensibilizzando altri enti del territorio alla questione asilo. I risultati di tale impegno si tradussero in un progetto che l'associazione stipulò in collaborazione con l'Ausl della città, che entrò a far parte della *Rete europea per il supporto e la riabilitazione delle vittime di tortura*, con il coinvolgimento di un numero crescente di comuni che si assumessero la responsabilità dell'accoglienza e dell'integrazione di migranti forzati e che potessero prendere in carico eventuali vittime di tortura. Più avanti l'associazione sarebbe diventata capofila di un progetto che sperimentava sul territorio un modello di presa in carico di persone vittime di tortura, con lo scopo poi di diffonderlo e replicarlo sul territorio nazionale. Tale progetto venne successivamente portato avanti da un'équipe multidisciplinare costituita da operatori socio-sanitari appartenenti ai tre enti promotori: l'associazione, l'Azienda Ausl della città e il consorzio delle cooperative di solidarietà sociale della città. La costituzione e il consolidamento di équipe multidisciplinari che unissero professionalità sanitarie, sociali e giuridico-legali, costituì un'importante sperimentazione del sistema asilo che si sarebbe di lì a poco configurato a livello nazionale. Si propose, infatti, un modello organizzativo che prevedeva la collaborazione in rete tra aziende sanitarie locali, enti di tutela, quali l'associazione, e altri servizi che si occupavano di inserimento lavorativo e formazione, al fine di garantire percorsi di accoglienza che rispondessero all'interdipendenza di aspetti giuridici, amministrativi, sociali e sanitari, tipica della condizione del migrante forzato. Questo modello teneva infatti conto della multidimensionalità dei bisogni presentati dai migranti forzati, che spesso portavano come bagaglio esperienziale fattori riferibili alla vicenda pre-migratoria

(traumi, torture, violenze), migratoria e spesso anche alla condizione pregressa (disagio psichico, disabilità).

Tra il 2008 e il 2013 poi, il Fondo Europeo per i Rifugiati permise di perfezionare quest'azione di accoglienza, attraverso il finanziamento di due progetti presentati dall'associazione, da essa coordinati in collaborazione con la provincia e con innumerevoli altri partner. Il primo progetto portò alla pubblicazione e diffusione delle linee guida rivolte ad operatori socio sanitari per la presa in carico di migranti forzati. In particolare, a livello locale, l'esito del progetto fu la sottoscrizione di un protocollo d'intesa tra l'associazione e l'Azienda Ausl della città per la presa in carico delle vittime di tortura. Tale protocollo portò alla costituzione del cosiddetto *Coordinamento interdisciplinare socio-sanitario per l'individuazione dei percorsi di cura e integrazione nelle situazioni di vulnerabilità tra richiedenti e titolari di protezione internazionale*. Il secondo progetto vide la costituzione e il successivo consolidamento di 10 équipe multidisciplinari in diverse città italiane destinate alla presa in carico e alla progettazione socio-sanitaria dei percorsi di diagnosi, cura e riabilitazione per richiedenti e titolari di protezione internazionale. Come sottolineato nel seguente estratto, di nota importanza nella messa in atto di nuove azioni e progetti, quali la presa in carico, vi sono i Fondi Ministeriali e quelli Europei, come il Fondo Europeo per i Rifugiati:

"Il FER invece ti permette di avere delle risorse da destinare che vengono dall'Europa e questo ti permette di creare nuove situazioni, nuove opportunità... ti permette di esportare il modello del coordinamento interdisciplinare e di dire "guardate che qua c'è un sistema così che negli anni abbiamo visto che funziona, che ha un suo perché", integrato con i servizi soprattutto, perché è il territorio che si deve far carico delle persone. L'associazione ha creato dal nulla un modello suo, ha creato un coordinamento interdisciplinare socio sanitario. E' riuscita dal nulla, perché è nato da un giorno in cui ci si è chiesti "ma cosa facciamo con tutte queste persone". E' riuscita ad entrare in un sistema nazionale, a fare dei protocolli di intesa con l'Ausl che è una cosa che veramente non è così scontata perché l'Ausl ha tutta una sua dinamica, un suo ragionamento, perché è dovuto al tipo di lavoro che fanno".  
[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 2]

### **L'accoglienza dei migranti forzati**

Sempre potendo contare nel tempo sulla collaborazione con l'Ausl della città, che offriva all'associazione il supporto sanitario che ad essa mancava e necessario nell'iter di accoglienza dei migranti forzati, nel 2003, insieme ad altri 26 comuni del territorio, l'associazione presentò una proposta al bando Anci (Associazione Nazionale Comuni Italiani) inerente un progetto che l'anno dopo le permise di entrare a far parte della rete del Sistema Nazionale di Protezione dei Richiedenti Asilo e dei Rifugiati (SPRAR). Nell'anno successivo, tale rete si allargò ad ulteriori comuni della regione, stabilendo le basi per un intervento a livello regionale sull'asilo. L'obiettivo era quello di creare un gruppo regionale di Enti ed Associazioni che operassero in tema di diritto di asilo, realizzando congiuntamente un'attività di

osservazione, monitoraggio delle presenze della popolazione rifugiata sul territorio, di formazione e di sensibilizzazione. Al momento della raccolta delle note etnografiche, l'associazione gestiva lo SPRAR fornendo accoglienza, assistenza, integrazione e tutela a migranti forzati nell'ambito di 45 posti autorizzati, attivati presso strutture abitative dislocate in vari comuni della provincia. Non solo, nel tempo e per rispondere ai bisogni di accoglienza di coloro che non rientravano nel canale dello SPRAR, l'associazione attivò ulteriori progetti di accoglienza. Di questi ne rende conto l'operatore 8 che, intervistato nella fase etnografica, così descrive i progetti di accoglienza dell'associazione:

"Al momento l'associazione ha tre tipi di progetti per l'accoglienza:

- 1) la pronta accoglienza;
- 2) lo SPRAR;
- 3) la seconda accoglienza.

Per il Progetto SPRAR il criterio di entrata è o cronologico (chi ha fatto richiesta di accoglienza prima) o di salute ("l'emergenza sanitaria vince"). Si valuta la priorità di un caso rispetto ad un altro in base all'urgenza della persona (esempio urgenza sanitaria) e in base ai posti disponibili in Italia e dunque alla possibilità eventuale di spostarsi altrove, in città e comuni in cui c'è un posto SPRAR. Il richiedente entra in SPRAR dopo aver fatto il C3 (modulistica per richiesta d'asilo con invio alla commissione territoriale), non prima. Per questo l'associazione da qualche anno ha anche la pronta accoglienza, perché nello SPRAR si entra solo con il permesso, contestuale alla formalizzazione (il c3). La pronta accoglienza è stata costituita per coprire questo periodo (dall'attivazione della richiesta all'accettazione della richiesta da parte della Questura prima e della Commissione poi). La pronta accoglienza però si attiva per persone presenti nella provincia, possibilmente vittime di tortura (questo il criterio di inserimento). Lo SPRAR così come la pronta accoglienza è solo per uomini. Lo SPRAR infatti prende solo uomini singoli e uomini singoli con vulnerabilità. Da gennaio 2013 è stato chiesto di fare un ampliamento anche alle donne. Il motivo per cui non era stato chiesto prima era perché non c'era una casa per donne.

Tempi progetti SPRAR sono di 6 mesi (richiesta + commissione) + 6 mesi. Quindi un massimo di un anno".

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ETNOGRAFICA CON L'OPERATORE 8]

Accanto all'accoglienza attraverso posti SPRAR, è stata dunque attivata in associazione la prima accoglienza, che potesse rispondere ai bisogni di coloro che erano in attesa di una risposta alla richiesta d'asilo presentata. Non solo, di fronte al mancato raggiungimento di un'autonomia economica e psicosociale del migrante forzato alla fine del progetto SPRAR (spesso 6 mesi o un anno non sono sufficienti per raggiungere tale obiettivo), l'associazione avviò un progetto di seconda accoglienza, descritto nell'estratto che segue:

"Seconda accoglienza: sono percorsi alla fine di un progetto SPRAR nel momento in cui si sono conclusi con una non totale autonomia. Sono offerti solo dall'associazione, a qualcuno il cui percorso di autonomizzazione non è ancora

finito". Ricercatrice: "sulla base di cosa dici che non è autonomo?"

"L'associazione considera autonomia oltre all'autonomia economica di una persona anche l'autonomia sociale/psicologica. La seconda accoglienza non è solo per SPRAR, ma anche per utenti con protezione umanitaria, entrati attraverso l'Emergenza Nord Africa ad esempio. Anche se lavorano, spesso vengono mantenuti in seconda accoglienza perché a volte quel che guadagnano non basta per vivere. Sono persone che hanno già finito la progettazione ma per cui non ti senti di dire che la persona riesce a vivere con le sue uniche risorse. La seconda accoglienza è a diversi livelli: ad esempio solo l'affitto, solo i biglietti del treno o dell'autobus, solo le visite mediche, solo la borsa lavoro. I finanziamenti per la seconda accoglienza si basano su un progetto con una banca della città, sull'8x1000 e sulla raccolta di quote da chi può (gli utenti che lavorano pagano una quota, cioè partecipano alla spesa).

Non c'è un criterio unico, lo valutiamo caso per caso. E' un periodo di passaggio. L'idea iniziale era di offrire una parentesi.

Tuttavia a dicembre 2013 si chiuderà perché il progetto non ha più sostenibilità: perché le persone che non lavorano sono troppe e l'associazione non ha più e risorse per rispondere a tutti".

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ETNOGRAFICA CON OPERATORE 8]

Rispetto al momento della raccolta delle note etnografiche e delle interviste (2013), ulteriori cambiamenti e ampliamenti sono avvenuti per quanto concerne i posti in accoglienza. In seguito all'ampliamento dello SPRAR tra la fine del 2013 e il 2014, che da 3.000 posti è passato a 20.000, l'associazione ha ottenuto, infatti, l'autorizzazione all'aumento dei posti adibiti all'accoglienza. L'operazione Mare Nostrum, inoltre, ha richiesto all'associazione lo sforzo di trovare soluzioni di inserimento dentro a percorsi di accoglienza per le persone inviate sul territorio dai punti di approdo. Tali contingenze hanno posto l'associazione di fronte alla necessità di mettere in atto ulteriori modifiche al suo assetto, al fine di poter fornire un'adeguata rete di operatori e servizi che potessero rispondere a nuovi numeri e ai bisogni presentati<sup>31</sup>.

In questa ricerca, tuttavia, non si rende conto di tali cambiamenti, poiché questi sono avvenuti solo in seguito al momento della raccolta dei dati delle fasi 1 e 2. L'organizzazione che verrà presentata nel prossimo paragrafo, nonché i ruoli e i compiti ricoperti dagli operatori, fanno riferimento pertanto all'anno 2013.

### ***La diffusione di punti di accesso territoriali:***

#### ***1) lo Sportello Asilo***

Nel gennaio 2007, con un protocollo d'intesa siglato dalla provincia e dall'associazione, venne messo a disposizione di 46 comuni del territorio un servizio

---

<sup>31</sup> I posti SPRAR, dunque, sono passati da 45 a 75 in febbraio 2014 e dopo vari ampliamenti, a dicembre 2014 si è giunti a 130 posti in accoglienza.

di orientamento, consulenza e supporto rivolto alla popolazione rifugiata presente e agli operatori dei servizi comunali che entravano in rapporto con queste persone. Obiettivo generale del progetto, inerente la costituzione e diffusione di uno sportello sull'asilo, fu quello di restituire visibilità ed aiutare ad esercitare effettivamente il Diritto d'asilo anche a quei migranti forzati che, pur presenti sul territorio, non erano inseriti in un programma di accoglienza e che dunque vivevano in condizioni di marginalità. Agli enti locali il servizio offriva indicazioni inerenti indirizzi, soluzioni burocratiche e giuridiche, collaborazione in rete, possibilità di approfondimento e aggiornamento. Lo Sportello supportava, inoltre, altre associazioni e i volontari che sul territorio erano impegnati nell'aiuto alla popolazione rifugiata. Nel momento della raccolta dati, in associazione era attivo lo Sportello Asilo gestito da uno degli operatori che si occupa della gestione di aspetti legali per gli utenti. Di seguito si riporta un estratto in cui si coglie il lavoro di Sportello così come fotografato dalle note etnografiche. In esso si descrivono l'azione dell'associazione (rappresentata in tal caso dall'operatore 1) nel presentare insieme all'utente una richiesta di asilo alla questura, nell'informarsi per lui circa gli allungamenti dei tempi di queste procedure, nonché l'azione di accoglienza attraverso il progetto SPRAR di cui attualmente l'associazione è ente gestore per la provincia.

2.7 Arriva l'operatore 1 alle 11.10. Si posiziona al computer nella scrivania di entrata, dove siede di solito. Controlla la mail. La tirocinante attualmente presente in associazione, le chiede cosa sta facendo e lei le inizia a spiegare come si muove l'associazione quando un utente arriva allo Sportello Asilo per chiedere la protezione. L'operatore 1 si sta ora occupando dell'invio di alcuni documenti per il rilascio del permesso di soggiorno per un utente. Spiega alla tirocinante i movimenti tra la questura e l'associazione in questi casi di richiesta del rilascio dei permessi di soggiorno. Sottolinea i tempi molto lunghi di queste procedure. Le mostra delle mail che ha inviato alla questura per chiedere chiarimenti su alcuni percorsi particolarmente prolungati nel tempo.

[ESTRATTO DALLE NOTE ETNOGRAFICHE – GIORNO 2]

Nel 2013, anno di raccolta dati di questa ricerca, sono stati accolti allo Sportello Asilo 415 utenti, di cui il 39% accedevano per la prima volta, mentre il restante 61% erano utenti che avevano già usufruito in precedenza del servizio. I bisogni presentati dagli utenti in tale sede durante l'anno riguardavano nella maggior parte dei casi richieste sociali (accoglienza, vitto e alloggio), sanitarie e giuridiche insieme (34%). La restante percentuale si divideva in: richieste sociali e sanitarie insieme, escludendo dunque i bisogni più prettamente giuridici<sup>32</sup> (34%); richieste giuridiche e

---

<sup>32</sup> Si trattava in questo caso di persone che avevano già ottenuto una protezione, ma che non essendo inserite in alcun progetto di accoglienza, chiedevano: informazioni e orientamenti in merito a interventi economici a supporto di specifiche necessità (salute, trasporti etc.); svolgimento di pratiche amministrative quali l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale, l'iscrizione scolastica, le prestazioni previdenziali, l'accompagnamento verso l'inserimento sociale; informazione e orientamento ai servizi territoriali (sociali, sanitari, formativi, di accesso al lavoro, ecc.) inerenti la casa e accoglienza, il lavoro e la formazione professionale.

sanitarie, escludendo dunque i bisogni sociali<sup>33</sup> (10%); richieste solo sanitarie (10%); richieste sociali e giuridiche ma non sanitarie (6%); oppure solo sociali (3%) o solo giuridiche (3%)<sup>34</sup> (dati forniti dall'associazione). L'estratto successivo descrive l'incontro tra l'operatore dello Sportello e gli utenti che ad esso accedono, facendo emergere il bisogno da essi presentato.

"E in quelle tre ore di apertura pomeridiana magari ho tre persone che mi chiedono la stessa cosa e io come un rosario (ride) dico la stessa cosa "al momento non ho posti in accoglienza, però la tua richiesta la posso mandare al servizio centrale". C'è questa ripetizione allucinante, di cui cerco di spiegare tutti i passaggi: il perché di questa mancanza, il perché questa persona deve aspettare, perché in Italia ci sono 3.500 posti...in continuazione".

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 1]

Con l'ampliamento attuale dei posti in accoglienza presso l'associazione e l'aumento della popolazione migrante a causa degli arrivi che hanno seguito l'operazione Mare Nostrum, non vi è più solo un operatore che si occupa dello Sportello Asilo, ma ne sono stati aggiunti altri due, che ricevono gli utenti in sedi diverse rispetto all'ufficio centrale dell'associazione.

## **2) lo Sportello Immigrazione**

Infine, si riporta l'avvio, nel 2002, di un progetto che vide la diffusione di sportelli di orientamento e sostegno giuridico per gli immigrati in 26 comuni della provincia.

L'associazione si occupò della realizzazione di attività di aggiornamento professionale sulle materie giuridiche legate all'immigrazione rivolte ad operatori di organi pubblici ed enti privati che avevano rapporti privati con stranieri; offriva inoltre la presenza settimanale di un operatore qualificato che affiancava i referenti delle amministrazioni locali nel servizio di informazione diretta agli immigrati; forniva infine un servizio settimanale di consulenza legale gratuita, presso la sua stessa sede sui temi dell'immigrazione e della lotta alla discriminazione.

### **2.3.2 Ruoli e compiti degli operatori in associazione**

Per ricostruire i ruoli e i compiti degli operatori riportati in questo paragrafo si è fatto riferimento, oltre che alle note etnografiche, alle interviste semi-strutturate condotte con gli operatori dell'associazione nella seconda fase della ricerca e ad un documento d'archivio raccolto durante l'osservazione etnografica (il *Manuale Operativo* redatto dal Servizio Centrale del Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati – SPRAR), a cui gli operatori fanno talvolta riferimento per

---

<sup>33</sup> Si trattava in questo caso di persone che chiedevano consulenza legale per le procedure di richiesta asilo, come la raccolta della memoria personale, la segnalazione al Servizio Centrale o il supporto per ricorso avverso il diniego dello status.

<sup>34</sup> Dati riferiti dal testimone significativo alla ricercatrice nel 2014, grazie al monitoraggio fatto dall'operatore 1 durante l'anno 2013.

chiarimenti su procedure e prassi associate al loro ruolo. Proprio in apertura di questo manuale si legge:

Gli operatori dell'associazione rivestono un ruolo fondamentale nel percorso di accoglienza e integrazione dei richiedenti asilo e dei titolari di protezione. Durante il periodo di accoglienza l'operatore accompagna e affianca il beneficiario per risolvere le questioni della quotidianità, sulla base dei servizi garantiti dai progetti SPRAR. In questo senso il ruolo dell'operatore è quello di avere chiari gli obiettivi dei progetti per renderli espliciti al beneficiario; di impostare una relazione con il beneficiario a partire dagli obiettivi del progetto nel quale è inserito, mettendo a disposizione la propria professionalità a sostegno di un percorso di accoglienza e di inserimento; di contestualizzare la situazione del beneficiario in rapporto alla rete dei servizi di cui egli può usufruire sul territorio e in rapporto ai diritti e doveri di cui gode secondo l'ordinamento giuridico italiano. Queste rappresentano le basi per elaborare poi, insieme al beneficiario, un percorso individuale che ottimizzi le sue risorse, permettendogli di portare a termine gli obiettivi che insieme all'operatore si pone, in rapporto alle effettive opportunità che il territorio e l'associazione offrono.

[ESTRATTO DAL MANUALE OPERATIVO SPRAR, pag. 4]

L'équipe dell'associazione, al momento della conduzione della ricerca, era formata da 8 operatori. Essi si occupavano di aree diverse dei percorsi di accoglienza e integrazione degli utenti. Nel dettaglio:

### ***Area giuridica***

Due operatori dell'équipe si occupavano dei percorsi giuridici e legali, che prevedono la gestione dell'intera procedura d'asilo per il richiedente (dalla presentazione della domanda di protezione ai diversi passi che conducono il richiedente di fronte all'audizione presso la Commissione Territoriale).

Come segnalato dal *Manuale Operativo* dello SPRAR, il primo passo dell'accoglienza è quello dell'accesso ai progetti che ha inizio con la segnalazione dei singoli casi alla Banca dati del Servizio centrale:

"allora (ride)...il mio ruolo, allo Sportello Asilo, come ti dicevo. Apre al pomeriggio, due giorni a settimana: arrivano le persone e mi pongono richieste, domande, consulenze. La maggior parte sono sociali: per cui io ho la loro richiesta dell'accoglienza. Se non possiamo soddisfarla noi nei nostri progetti, abbiamo questi 40 posti, se abbiamo un posto inseriamo la persona, se non lo abbiamo devo inviare questa richiesta all'ufficio centrale dello SPRAR che ha il compito, il dovere, di trovare in altri progetti, in altre città, un posto per questa persona.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA CON UNO DEI DUE OPERATORI GIURIDICI]

Spesso non essendoci posti disponibili nell'immediato, il ruolo dell'operatore giuridico allo Sportello Asilo diventa quello di fornire informazioni, di chiarire e



spiegare il funzionamento del sistema d'accoglienza italiano, di dar voce al bisogno del migrante, anche se questo non potrà essere pienamente soddisfatto.

"Il fatto di spiegare la differenza tra noi, lo Stato, le ragioni per cui lui non ha il posto, facendo anche un discorso onesto, permette pur rimanendo la sua situazione difficile, permette un rapporto trasparente e di fiducia perché comunque tu stai spiegando il perché di una situazione invivibile ad una persona e in un qualche modo lo orienti. Il suo bisogno non è soddisfatto però gli stai spiegando in che contesto si sta muovendo e qualcosa gli lasci. Gli dai una sorta di consapevolezza, perché nella sua situazione difficile, è difficile anche avere chiari certi meccanismi, a volte".

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA CON UNO DEI DUE OPERATORI GIURIDICI]

Una volta avvenuto l'accesso, in base al bisogno presentato dall'utente, gli operatori giuridici attivano il meccanismo di presentazione della domanda:

"Noi ne seguiamo la preparazione di questa domanda d'asilo, contattando la questura, facendo i colloqui con la persona, scrivendo una memoria, individuando se ci sono condizioni per la richiesta di una protezione internazionale [...] Se ad esempio c'è un richiedente asilo che deve andare in Commissione per l'intervista me ne occupo con l'operatore 8. Io e lei facciamo lo stesso lavoro, però lei lavora di più sul progetto di accoglienza e io sullo Sportello [...]. Di fatto gli altri miei colleghi lavorano più sulla continuità del percorso di accoglienza, mentre io più sulla fase dei documenti".

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA CON UNO DEI DUE OPERATORI GIURIDICI]

"Più sulla parte giuridica. Tutta la parte giuridica della richiesta d'asilo, quindi da quando la fanno, la spiegazione su come funziona, cosa devono fare in questura, cosa chiede la questura, la preparazione in commissione, e anche dopo, più la parte sui documenti...

...anche delle persone accolte, no? Quindi se c'è un problema con i documenti, se vogliono sapere qualcosa, legato a, non so, diritti, quello che possono fare, il ricongiungimento, per dire... Però tutto ciò che magari lo trovi in una legge, in una circolare, di solito ce ne occupiamo, va beh, sia io che l'operatore 1. La parte sulla legge, se pensi, sociale, sanitario, giuridico...io sono il giuridico".

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA CON UNO DEI DUE OPERATORI GIURIDICI]

Ai due operatori giuridici spettano i seguenti compiti: la raccolta del bisogno portato dall'utente (attraverso lo Sportello Asilo); la predisposizione di un fascicolo personale dell'utente; il suo affiancamento nella preparazione al colloquio con la Commissione territoriale; la gestione dei rapporti con gli attori istituzionali, quali la questura e la prefettura; l'assolvimento delle pratiche burocratiche (per esempio, la compilazione dei modelli richiesti presso differenti uffici); l'orientamento alla tutela giurisdizionale, esplicitando all'utente i diritti e i doveri di cui è portatore.

Se dunque è disponibile un posto in accoglienza SPRAR all'interno dell'associazione, gli operatori giuridici compilano insieme al beneficiario il modulo C/3, modulo adibito alla comunicazione verso la questura e la prefettura della richiesta d'asilo, a

cui segue il rilascio del codice fiscale, fondamentale per l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale. In questa fase, essi accompagnano gli utenti presso gli uffici di polizia per procedere ai primi adempimenti della richiesta d'asilo (come la comunicazione della presenza sul territorio dell'utente e il rilascio del permesso di soggiorno che attesti l'avvio della richiesta d'asilo). Inoltre, comunicano con le Commissioni Territoriali preposte a deliberare in merito al riconoscimento della protezione al richiedente, inviando loro i documenti quali le memorie raccolte, ossia le storie di migrazione degli utenti, che possono così essere lette dalle Commissioni prima dell'audizione. La memoria personale viene redatta insieme al richiedente in associazione e ha come obiettivi quelli di presentare la storia del richiedente, mettendo in luce i motivi che l'hanno indotto a lasciare il proprio Paese e a richiedere protezione, nonché comprovare le dichiarazioni rese dallo stesso richiedente. Alla luce di questi due obiettivi, il ruolo dei due operatori giuridici è quello supportare il richiedente nel racconto della propria storia e nel percorso di ricostruzione dei ricordi, aiutandolo a focalizzarsi sugli eventi più rilevanti della storia di fuga, mettendo in luce i contesti sociali, politici ed economici in cui sono avvenuti. E' un compito di orientamento e preparazione dell'utente all'audizione che lo attende. La memoria, insieme alle copie dei documenti relativi alla persona (come ad esempio certificati medici, certificati e documenti rilasciati nel Paese di origine, modello C/3), ed eventuali report di agenzie e organizzazioni internazionali sul Paese di origine dell'utente e ad ogni altro documento che possa avallare le dichiarazioni sostenute dall'utente, viene raccolta in un fascicolo che i due operatori inviano alle Commissioni, che condividono con l'utente stesso e che conservano in associazione.

Di seguito un estratto dalle note etnografiche che rende conto di questi compiti svolti dall'operatore 8 in associazione.

1.20 Il colloquio tra l'operatore 8 e i 2 utenti per la compilazione del C3 procede. Anche lo schermo del pc dell'operatore 8 è girato e rivolto ai due utenti, affinché essi possano vedere cosa scrive. Manda in stampa dei documenti e li ritira dalla fotocopiatrice sistemandoli in ordine sul tavolo centrale. I documenti vengono suddivisi in tre carpette. Su di essi c'è scritto "*Richiesta di Protezione Internazionale di (+nome utente)*". I fogli riportano l'intestazione dell'associazione. L'operatore 8 spiega ai due utenti che le tre copie sono una per la questura, una per l'associazione e una per la Commissione Territoriale. Spiega che lunedì dovranno presentarsi in questura con la cartetta indirizzata ad essa. Le copie sono timbrate dall'associazione. Si danno appuntamento per lunedì mattina alle 8.50 davanti all'associazione. L'operatore 8 ripete questo orario circa tre volte, accertandosi che i due utenti lo memorizzino. Si salutano.

[ESTRATTO DALLE NOTE ETNOGRAFICHE – GIORNO 1]

### **Area sanitaria**

Due operatori tra gli 8 dell'équipe si occupavano dei percorsi sanitari, come emerge anche dall'estratto dell'intervista condotta con uno di loro:

Ricercatrice: "tu di cosa ti occupi qui?"

“Io mi occupo dell’area sanitaria.  
Qui in associazione nel colloquio sanitario chiediamo all’utente cosa ha a livello di salute e cerchiamo di orientarlo nei servizi sanitari. Il colloquio sanitario che facciamo noi è superficiale, mentre poi, alla Ausl si fa un controllo più approfondito sulla salute dell’utente. Inoltre facciamo all’utente il tesserino sanitario per l’iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale,[...] oltre che dire alle persone dove possono andare e a chi possono rivolgersi se hanno bisogno di qualcosa che riguarda la salute. In questa cosa, quello che mi capita spesso di fare è di tranquillizzare i ragazzi perché da soli spesso faticano a capire come devono fare, dove devono andare e cosa gli viene chiesto. Sono in ansia anche per queste cose e io cerco di tranquillizzarli”.

[ESTRATTO DALL’INTERVISTA CON UNO DEI DUE OPERATORI SANITARI]

Fra i compiti svolti dunque dai due operatori sanitari in associazione vi sono: la raccolta delle informazioni sanitarie dell’utente con la compilazione e l’aggiornamento periodico del *profilo sanitario* dell’utente; l’iscrizione al Sistema Sanitario Nazionale e l’individuazione del medico di base; il monitoraggio della condizione sanitaria nel tempo attraverso la raccolta della storia sanitaria dell’utente, delle richieste da lui portate circa la sua condizione fisica e psicologica al momento dell’accesso in associazione e in momenti successivi del progetto di accoglienza. I colloqui condotti dai due operatori per aggiornare il profilo sanitario degli utenti e seguirli in ciò che essi devono fare (visite mediche, ad esempio) avvengono con una cadenza mensile. Un importante compito, pertanto, è rappresentato dagli accompagnamenti alle visite mediche e a quelle specialistiche per la stesura della relazione clinica utile alla Commissione Territoriale, soprattutto in casi di torture e abusi, come emerge dal seguente estratto dal manuale operativo SPRAR:

Nell’accompagnamento ai servizi socio-sanitari, ancora una volta, si riconferma l’importanza dell’operatore del progetto di accoglienza, in quanto facilita il successo degli eventuali interventi di carattere sanitario, consentendo al personale medico e para-medico di relazionarsi all’utente in modo consapevole. Infatti, è necessario che il personale sanitario chiamato a intervenire sappia del vissuto della persona.

[ESTRATTO DAL MANUALE OPERATIVO SPRAR, pag. 69]

Qui entra in gioco il ruolo di ponte svolto dai due operatori dell’associazione, che talvolta conoscono già l’esperienza del richiedente grazie ai colloqui fatti in precedenza e che possono dunque mediare nell’incontro tra l’utente e il medico nelle visite mediche. Non solo, per i casi che presentano disagi e vulnerabilità, gli operatori individuano con i medici specialisti possibili percorsi di diagnosi e di riabilitazione presso la rete dei servizi territoriali disponibile.

## **Area sociale**

Due operatori si occupavano dei percorsi di inserimento lavorativo o formativo degli utenti, svolgendo le funzioni sintetizzate nei due estratti seguenti:

"Allora cosa faccio? Sono assistente sociale, credo di fare il mio lavoro qui, quindi sono operatore impegnato nella relazione di aiuto e con una particolare attenzione a quelli che sono i percorsi di inserimento e autonomia, quindi nell'ambito di un'équipe che è articolata su competenze, su ambiti diciamo così settoriali, il mio lavoro è più sulla parte che riguarda gli aspetti sociali, tutto quello che ha a che fare con gli aspetti di scuola, formazione e lavoro, contatti con i servizi, con le realtà esterne, con il tentativo insomma di costruire poi un percorso che possa dare benessere ed autonomia".

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA CON UNO DEI DUE OPERATORI SOCIALI]

"nella pratica cerchiamo un po' di tenere il filo di tutto quello che riguarda l'aspetto della formazione della ricerca del lavoro. Quindi, ad esempio, prima di tutto partendo dalla conoscenza di una persona, quindi c'è una prima fase così, diciamo quando le persone entrano nel progetto, nella quale cerchiamo di concentrarci su una conoscenza, approfondire sì anche la storia della persona, se vuole raccontarla e da lì focalizzarci un po' sul percorso formativo e lavorativo che ha fatto in passato, sui suoi interessi. Dopo man mano seguiamo i percorsi di ricerca lavoro, di sostegno per la scuola di italiano, la scuola di italiano per la patente e poi quando ci sono i corsi di formazione gestiti direttamente dagli enti di formazione, noi insomma avvisiamo le persone che faranno questi test di ingresso per entrare nei corsi. Quindi ad esempio il corso magazziniere, il corso per addetto alle pulizie, il corso per macchine utensili".

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA CON UNO DEI DUE OPERATORI SOCIALI]

Tra i compiti dei due operatori vi è dunque la stesura insieme all'utente, di un *progetto individualizzato* che, tenendo conto delle sue propensioni, delle sue risorse pregresse e dei suoi interessi, preveda obiettivi a breve termine di formazione e di possibilità lavorative, al fine di acquisire nel tempo di permanenza dentro ai progetti di accoglienza nuove risorse per rendersi gradualmente autonomo nel Paese di arrivo, come viene precisato anche nel manuale operativo SPRAR.

Il percorso individualizzato consiste nella definizione di un programma di accoglienza e integrazione che il beneficiario costruisce e condivide con l'operatore e nel quale vengono indicati gli obiettivi da raggiungere; i contenuti e le modalità dell'intervento; il piano delle verifiche.

[ESTRATTO DAL MANUALE OPERATIVO SPRAR, pag. 13]

I due operatori in associazione hanno dunque il compito di informare e orientare gli utenti in merito alle possibilità e al percorso di inserimento socio-economico e abitativo (come ad esempio, l'accesso allo studio, la formazione, il lavoro, la casa, ecc.). Insieme all'utente 1) costruiscono e verificano il progetto individualizzato, che comprende gli interessi dell'utente, le sue aspettative, l'esplicitazione dei suoi

bisogni; 2) raccolgono le sue competenze attraverso la compilazione di un Curriculum Vitae che verrà poi conservato nel fascicolo della persona in associazione; 3) presentano cosa offre il territorio, che tipo di attività e interventi possono essere messi in campo per rispondere alle aspettative e ai bisogni individuati dall'utente; 4) descrivono quali sono i tempi a disposizione per questa sinergia tra la persona e ciò che il progetto e i servizi possono offrirgli per raccogliere le risorse iniziali. Allo stesso modo questi operatori hanno il delicato compito di tessere una rete di relazioni con gli attori del territorio che possano agevolare i percorsi di inserimento socio-economico (datori di lavoro, centri per l'impiego, agenzie interinali, enti di formazione, associazioni e patronati, agenzie immobiliari, associazioni di categoria, sindacati, scuole, aziende sul territorio). Infine, si occupano dello svolgimento dei corsi di italiano e del corso di patente tenuti dall'associazione stessa. Nell'estratto seguente traspare in merito una visione dell'apprendimento della lingua quale simbolo della gradualità del processo di integrazione, una gradualità che i due operatori spingono a rispettare in un'ottica di ridimensionamento delle aspettative dell'utente verso ciò che i progetti possono offrire, ma anche di ingaggio della persona stessa, stimolata ad impegnarsi in ciò che le viene offerto allo scopo di integrarsi.

"Noi cerchiamo molto di puntare sullo studio della lingua italiana che per tanti non è così automatico ritenerla una cosa importante, perché magari desiderano subito un lavoro, credono che entrare nel progetto voglia dire un po' in automatico che noi troveremo un lavoro per loro o che comunque li metteremo in contatto con aziende e invece noi cerchiamo sempre con la persona di riportare prima di tutto il suo ruolo in questo percorso di ricerca del lavoro, il suo ruolo attivo e di riportare il senso di gradualità, di come sia importante anche quello che ti sembra poco importante, come la lezione di italiano. Quindi dare valore alla singola lezione di italiano, dare valore alla stesura di un curriculum, al no che ti viene dato in agenzia, al colloquio che fai in agenzia. Dare valore alle piccole cose che fai per cercare poi quello che desideri di più: il lavoro".

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA CON UNO DEI DUE OPERATORI SOCIALI]

### ***Gestione della case di accoglienza***

Due operatori, infine, si occupavano della gestione delle case di accoglienza dell'associazione, delle convivenze tra gli utenti, dei progressivi e continui inserimenti di nuovi utenti quando vecchi utenti escono dai progetti. Le attività di cui si occupano sono ben descritte dall'estratto sotto riportato:

"quando diciamo case, intendiamo sia gli aspetti più pratici, come quando manca un materasso, allestiamo una rete, o le varie emergenze che possono capitare tutti i giorni, come la lavatrice che si rompe, sia aspetti che comprendono diciamo avere un occhio in più sulle persone e tra le persone al di fuori del contesto dell'ufficio. Quindi normalmente le persone si vedono in associazione quindi hanno un determinato comportamento, poi in realtà le restanti 23 ore le passano fuori o in casa, quindi è uno sguardo in più. Il che vuol dire tante cose: vuol dire farci due chiacchiere, vuol dire che se c'è un problema con

la persona che vive con lui si va, si parla. Poi si fa successivamente la riunione se le cose non vanno. Io in realtà poi sono qua da poco, quindi ti posso dire come gestisco più o meno le cose io, nel senso che non è che abbia una sorta di protocollo, no, per cui vado molto più a sentimento. Per cui ogni tanto passo, ogni tanto faccio due chiacchiere, quando penso che sia opportuno andare in un posto vado lì piuttosto che in un altro, posso andarci un pomeriggio, posso andarci invece dopo cena, dipende un po' dalle cose che vuoi trattare, piuttosto che chi vuoi incontrare. Ecco non c'è uno schema predefinito, sono piuttosto libero, per questo aspetto.

Quando invece arriva una nuova persona, c'è da spiegare non so il contratto della casa con il regolamento, i comportamenti che sarebbe preferibile osservare, come ci si comporta con le altre persone e poi cercare non dico di accompagnare, però essere abbastanza prossimi alle persone che abitano nelle case in cui ti occupi.[...] Quindi se mi chiedi esattamente cosa fai, non c'è esattamente una cosa precisa, ti ho detto: si va dal pulire i fornelli al parlare, al dare cose".

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA CON UNO DEI DUE OPERATORI CHE GESTISCONO LE CASE]

Dall'estratto emerge che i due operatori non si occupano solamente della gestione degli aspetti di funzionamento e manutenzione degli appartamenti, ma anche di quegli aspetti legati alla vita domestica degli utenti, alla loro convivenza, ai passaggi e ai cambiamenti che comporta l'uscita di un utente e l'entrata di un altro, ai conflitti che possono insorgere nelle convivenze.

"io sono responsabile degli appartamenti e delle convivenze all'interno di questi appartamenti. In senso pratico mi occupo della manutenzione degli appartamenti, fin dove le mie competenze me lo permettono [...]. Dopo di ché mi occupo di entrare nel merito dell'andamento delle convivenze, cioè proprio delle dinamiche che si creano tra le persone, ingressi di nuove persone, vecchi equilibri, nuovi equilibri, nuove rotture, nuove ricomposizioni".

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA CON UNO DEI DUE OPERATORI CHE GESTISCONO LE CASE]

Il Manuale operativo dello SPRAR dichiara che:

Gli appartamenti si differenziano per una graduale auto-organizzazione dei beneficiari. L'intervento degli operatori è esterno e la gestione quotidiana della casa è in gran parte affidata direttamente agli stessi beneficiari.

[ESTRATTO DAL MANUALE OPERATIVO SPRAR, pag. 15]

I due operatori, infatti, cercano di sottolineare questo aspetto della gestione rimandata agli utenti stessi. In merito ad esempio alla gestione dei turni per le pulizie dell'appartamento, uno dei due precisa:

"i giorni no, non sono mai entrato nel merito dei giorni perché ha a che fare con la loro quotidianità, con gli impegni che uno ha, che a volte cambiano, quindi io chiedo ovviamente a loro di mettersi d'accordo e di dire "qual è il tuo giorno libero? ok". Questo lo devono stabilire loro,

noi possiamo preparargli lo schemino in cui gli diciamo "lunedì, martedì..." ma i giorni se li devono decidere loro".

**Continua di seguito parlando dei conflitti tra gli utenti:**

Ricercatrice: "quindi in caso di conflitti comunque poi entri ed entri anche nella dinamica quindi..."

"certo. Certo. A quel punto puoi arrivare tranquillamente a prendere due persone e a dire "cosa è successo?" "come mai?" e si cerca sempre di...di attivare una loro considerazione, una cognizione di quello che è successo".

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA CON UNO DEI DUE OPERATORI CHE GESTISCONO LE CASE]

Dagli estratti emerge quanto il ruolo dei due operatori vada ben oltre la mera gestione pratica degli appartamenti, luoghi che divengono simbolo di confine tra l'espressione di un'autonomia individuale concessa agli utenti e il mantenimento di dinamiche assistenziali.

In sintesi, al momento della raccolta dei dati, l'équipe degli operatori che in associazione avevano un contatto diretto con gli utenti migranti era costituita da 8 persone. Accanto ad esse, in un'altra sede rispetto a quella dell'ufficio centrale a cui accedono gli utenti, lavorano altri operatori impegnati nella gestione dei fondi per i progetti dell'associazione, nonché nella gestione amministrativa del personale dell'associazione.

### **2.3.3 Lo spazio fisico dell'associazione**

1.7 L'orologio è fissato sulla parete frontale dell'ufficio, in alto, al centro della parete, sopra un vetro con una cornice nera che racchiude un poster con un uomo che salta attraversando un quadrato disegnato sull'immagine. Il titolo del poster è "DIRITTO D'ASILO, UNA QUESTIONE DI CIVILTÀ". Il sottotitolo è "Non puoi tornare nel tuo paese, non puoi restare in questo". Il poster è situato perfettamente al centro della parete. L'orologio sopra al poster, due fotocopiatrici sotto al poster. Questa parete è la prima che si vede entrando a associazione. Essa è proprio di fronte alla porta che dall'atrio si apre sull'ufficio. Ci sono due grandi finestre in questa parete, che in altezza arrivano fino al soffitto, partendo da circa un metro da terra. In mezzo alle due finestre, il poster sul Diritto d'Asilo come Questione di Civiltà e l'orologio grande. Ora c'è un po' di silenzio e si sentono le lancette dell'orologio che girano. Oggi c'è molto sole che entra dalle finestre e il poster si perde per un momento dietro a questa troppa luce, per ricomparire in seguito, quando gli occhi si adattano.

[ESTRATTO DALLE NOTE ETNOGRAFICHE – GIORNO 1]

Questo è uno dei 6 estratti delle note che sono stati codificati come *descrizione degli spazi* fisici e che sono state utilizzati per descrivere i risultati raccolti in questo

paragrafo. Questo stralcio in particolare descrive in modo un po' scenografico l'ufficio dell'associazione.

L'ufficio sede dell'associazione è situato in una zona centrale della città. Non è l'unica sede, ve n'è un'altra dove lavorano gli operatori che si occupano degli aspetti amministrativi legati alla gestione dell'associazione. Nella sede centrale invece lavorano gli operatori che incontrano gli utenti. E' un unico ufficio, una grande stanza con una saletta di attesa e una porta che separa questo atrio dall'ufficio. Entrandovi, vi è una prima scrivania, subito di fronte alla porta di vetro che la separa dalla sala d'attesa. E' la scrivania dell'operatore 1, dell'area giuridica e si trova lì, adiacente alla sala d'attesa e in ingresso dell'ufficio, poiché di fronte a quella scrivania vengono accolti gli utenti che accedono allo Sportello Asilo. Le altre scrivanie sono posizionate a cerchio, alle spalle di questa prima postazione. Due di queste sono rivolte verso il centro dell'ufficio, mentre una postazione è situata a lato e rivolta verso il muro. Tra una scrivania e l'altra vi sono armadi e scaffalature dentro cui è raccolto il materiale per le attività, i faldoni contenenti i fascicoli personali dei diversi utenti dell'associazione con la documentazione raccolta nel tempo.

Sulle scaffalature invece vi sono libri, rapporti statistici annuali di Ong e associazioni, compendi giuridici e materiale cartaceo di supporto, come ad esempio i prospetti informativi che vengono consegnati agli utenti per orientarli nelle procedure. Tutto questo materiale, dai faldoni con i fascicoli alle schede didattiche per le lezioni di italiano, rappresenta ciò che è stato definito sotto l'etichetta *artefatti dell'associazione*. Come è già stato riportato nella tabella 2, gli artefatti rappresentano quasi il 14% degli estratti codificati e tra essi prevalenti risultano le descrizioni che riguardano il materiale cartaceo utilizzato come supporto dall'associazione (9) e la documentazione (15).

Ogni scrivania ha un computer collegato alla stampante e alla fotocopiatrice dell'ufficio. Sembra esserci una tacita regola di suddivisione delle scrivanie tra gli operatori, per cui nella prima in ingresso sta l'operatore 1 dell'area giuridica, in quella alle sue spalle l'operatore 8 dell'area giuridica. Nelle altre tre, gli operatori dell'area sanitaria e dell'area sociale si alternano. Gli operatori si muovono molto tra l'ufficio e altri luoghi al di fuori di esso, come ad esempio le stanze di una struttura adiacente all'associazione, affittate dall'associazione per svolgere alcune attività di gruppo (corsi per l'utenza) o colloqui individuali. Questi colloqui e attività avvengono anche al piano terra dell'edificio in cui si trova l'ufficio, dove vi è una grande stanza, da cui si può accedere dalla strada ma anche dalla sala di attesa dell'associazione. Per quanto, infatti, nell'ufficio vi sia un tavolo quadrato posto al centro della stanza e adibito ai colloqui e per quanto tutte le scrivanie abbiano spazio per accogliere gli utenti, il fatto di convivere in uno spazio aperto e unico spesso rende impraticabili i colloqui individuali, a causa della compresenza di tutti gli operatori nella sede, talvolta accompagnati da altri utenti. Soprattutto in alcuni momenti della settimana, la situazione diventa alquanto insostenibile, come emerge dalla seguente nota:



2.38 Sono le 17.35. Attraverso la sala d'attesa colma di utenti. Alcuni sono seduti occupando i posti disponibili. Tutti gli altri sono in piedi, appoggiati ai gradini, alla parete, vicini alla porta in vetro che accede all'ufficio. Altri utenti scherzano fuori dall'associazione e attendono il loro turno nello spiazzo davanti all'ingresso. Ci saranno almeno 35 persone, tutti uomini.

[ESTRATTO DALLE NOTE ETNOGRAFICHE – GIORNO 2]

Lo spazio e i tempi delle pratiche che si sovrappongono ad altre attività (gli Sportelli, ad esempio) richiamano gli operatori (come osservato nella riunione di équipe avvenuta in questa settimana ma non codificata in questo materiale) all'esigenza di trovare soluzioni alternative per la ri-organizzazione dello spazio di incontro con l'utente, spazio non solo fisico, ma anche simbolico.

### **2.3.4 Gli aspetti strutturali dell'associazione**

Gli aspetti strutturali emersi dall'analisi delle note si differenziano, come abbiamo visto (tabella 2.1), in aspetti interni all'associazione e aspetti di raccordo. Entrambi delineano la struttura dell'associazione: gli uni in termini di attività e pratiche che vengono messe in atto dagli operatori, nonché di dinamiche che rappresentano il gruppo di operatori, con 105 estratti (91 inerenti le pratiche e 24 inerenti le dinamiche di gruppo comprendenti anche i ruoli) che descrivono le azioni che caratterizzano il lavoro degli 8 operatori in associazione, ciò che essi fanno con e per gli utenti e le attività che vengono svolte quotidianamente; gli altri in termini di relazioni che l'associazione tesse con enti esterni ad essa, con 48 estratti da cui emerge l'azione degli operatori volta a creare e a mantenere collaborazioni con servizi, figure professionali e nodi distribuiti sul territorio al fine di fornire una rete con cui rispondere alle richieste giuridiche, sanitarie e sociali dei beneficiari.

#### ***Aspetti strutturali interni all'associazione***

##### ***Le dinamiche di gruppo e le pratiche in associazione***

**1.16** L'operatore 5 accoglie invece un utente che ha chiesto di parlare con l'operatore 3, il quale però deve uscire per altri appuntamenti.

**1.19** Alle 15.40 torna l'operatore 2 ed entra con M., un utente afghano con il quale si siede alla seconda scrivania di destra. L'operatore 2 chiede all'operatore 5, da poco liberatasi, di occuparsi di M., poiché lui ha già un appuntamento fissato con un altro utente per un accompagnamento ad una visita medica.

**4.9** L'operatore 3 sta chiamando alcuni utenti e, scandendo molto bene le parole, comunica a tutti "oggi c'è scuola di italiano alle 15.00." L'operatore 8 si alza e scrive su un foglio, mentre era al telefono con un utente: "ore 12.00 QUI", mostrando all'operatore 3 la comunicazione. L'operatore 3, dopo aver letto, riferisce un po' in italiano un po' in francese che c'è un appuntamento anche con l'operatore 8. L'operatore 3 chiede all'operatore 8 se può chiamare lei F.

3.2 Più tardi chiedo all'operatore 2 informazioni su P. Mi spiega che è il vicepresidente dell'associazione, ma poi specifica subito che in quanto vicepresidente non ha di fatto alcun potere decisionale. Sostiene che a decidere sono gli operatori. Il vicepresidente, così come la dottoressa S. e il presidente sono volontari che formalmente sono a capo dell'associazione. Nei fatti essi lavorano altrove e le decisioni in associazione vengono loro comunicate quando gli operatori le prendono.

3.10 Suonano al campanello ma nessuno apre. Oggi non c'è lo sportello e in questi casi, a meno che non insistano, gli operatori non aprono.

1.4 E' G., un collaboratore dell'associazione, che chiama per annunciare che è malato da qualche giorno. Cerca l'operatore 3, con il quale ha del lavoro in sospeso. L'operatore 3, che è arrivato verso le 9.45, comunica a G. che oggi lo andrà a trovare a casa e che in quella occasione parleranno del progetto su cui stanno collaborando.

[ESTRATTI DALLE NOTE ETNOGRAFICHE – GIORNI 1, 3 E 4]

Il gruppo di estratti sopra riportati da conto della relativamente alta frequenza (7) degli estratti categorizzati con l'etichetta *Interscambiabilità operatori*. Il gruppo degli 8 operatori osservati, per quanto distinto nei ruoli per aree di competenza (giuridica, sanitaria, sociale e di gestione delle case), sembra infatti caratterizzato dalla capacità di rispondere in modo interscambiabile alle richieste dell'utenza, per cui in assenza di un operatore, un altro talvolta interviene al suo posto. Tale dinamica denoterebbe tra gli operatori una conoscenza condivisa dei progetti e delle esigenze presentate dai diversi utenti, che permette una più immediata collaborazione sui casi e sulle situazioni che quotidianamente si presentano in ufficio. Anche questa categoria accorpa un certo numero di estratti (7). Ciò che si osserva è una partecipazione dei singoli operatori al lavoro del collega e non solo, una presenza talvolta molto forte nella storia dell'utente, nei bisogni da lui portati, nelle tappe del percorso che si sta seguendo, da parte di tutta l'équipe. La sensazione è quella che il gruppo abbia una notevole capacità di coordinazione e di prontezza nel fornire le risposte agli utenti, muovendosi nello spazio dell'ufficio, tra i fascicoli di ognuno, tra gli appuntamenti e gli impegni sia degli utenti che degli stessi colleghi. Tale coordinazione sembra articolata sulla base di poche norme (5 estratti) che dall'osservazione etnografica tratteggiano la cultura e l'attività del gruppo e da pratiche decisionali (1 estratto) che sembrano partire dal basso, dagli operatori stessi, per poi giungere, solo dopo, ai vertici dell'associazione, come descritto nel seguente estratto:

3.2 Alle 11.20 arriva il vicepresidente [...]. Più tardi chiedo ad un operatore informazioni su di lui. Mi spiega che è il vicepresidente dell'associazione, ma poi specifica subito che in quanto vicepresidente non ha di fatto potere decisionale. Sostiene che a decidere sono gli operatori. Il vicepresidente e il presidente sono volontari che formalmente sono a capo dell'associazione. Nei fatti essi lavorano altrove e le decisioni in associazione vengono loro comunicate quando gli operatori le prendono. Mi spiega che sono stati comunque loro a fondare l'associazione, che sulla carta rimane una Onlus ma che nei fatti poi si è

piano piano allontanata dalla pura attività di volontariato.

[ESTRATTO DALLE NOTE ETNOGRAFICHE – GIORNO 3]

La coordinazione tra operatori sembra denotare anche le pratiche (81 estratti) che scandiscono l'azione del gruppo nelle giornate. Fra queste prevalgono dall'osservazione le pratiche più formalizzate (29), quali ad esempio lo Sportello Asilo, ma anche la consegna dei compensi settimanali, del *pocket money* agli utenti e delle borse lavoro, pratiche che avvengono con un ritmo ed una modalità sempre uguali durante le settimane. Queste tre forme di compensi consistono in un contributo in denaro da corrispondere a ogni beneficiario, destinato alle piccole spese personali, ulteriori rispetto ai beni e ai servizi garantiti dal progetto di accoglienza. Nel *Manuale Operativo* dello SPRAR si legge che la distribuzione del denaro dovrebbe avvenire in un luogo "istituzionale" come, per esempio, un ufficio e dovrebbe essere seguita dalla firma di una ricevuta da parte del beneficiario.

2.23 Chiedo all'operatore 2 cosa deve fare ora. Risponde che consegna i soldi. Aggiunge "questo è il momento in cui tutti mi vogliono bene". Va in sala d'attesa e dice agli utenti che aspettano di entrare uno alla volta. Entra il primo che sorridendo si siede alla scrivania in fondo a destra, di fianco all'operatore 5 e all'operatore 2. Quest'ultimo gli consegna una tabella su cui deve firmare. Gli mostra il punto su cui firmare e consegna il compenso settimanale.

2.29 Si susseguono nel frattempo altri utenti che incontrano i due operatori, prima per ritirare il compenso, poi per avere le informazioni in merito alla scuola (nuovi orari). [...]La sala d'attesa è piena di persone che aspettano il turno per il compenso.

[ESTRATTI DALLE NOTE ETNOGRAFICHE – GIORNO 2]

Oltre alle pratiche formalizzate e a quelle *burocratiche* (2 estratti), inerenti le procedure di richiesta d'asilo, la compilazione del modulo C/3, la costituzione del fascicolo che raccoglie i documenti degli utenti, legate dunque ai diversi passaggi legali e amministrativi previsti dal progetto e dall'accoglienza, altre attività caratterizzano l'azione dell'associazione. Esse sono al di fuori dei criteri stabiliti dallo SPRAR su ciò che deve essere fornito o meno da un ente di accoglienza. Fra queste, ad esempio, vi sono *attività per utenza* (7 estratti) come il corso di italiano condotto dai due operatori dell'area sociale insieme ad uno dei due operatori che si occupa della gestione delle case e insieme all'aiuto di alcuni volontari che ruotano intorno all'associazione. Viene svolto presso una sede adiacente all'associazione in cui sono presenti delle aule dove è possibile riunire i gruppi di studenti. Gli utenti partecipano contemporaneamente anche ai corsi organizzati dal Centro Territoriale Permanente della città e tale doppia partecipazione dovrebbe favorire un più approfondito apprendimento della lingua e in tempi più brevi, anche se ciò crea un'*interferenza tra servizi offerti* da questi due nodi della rete (l'associazione e il Centro Territoriale Permanente), come emerge in particolare dal seguente estratto:

1.1 L'operatore 6 che tiene le lezioni di italiano ad uno dei due gruppi ha chiamato l'operatore 5 per avvertire che

nella notte è stato poco bene e che non potrà essere in associazione per il corso. Per questo l'operatore 5 unisce i due gruppi. Tuttavia mi spiega che oggi si aspetta un gruppo ridotto, probabilmente 3 o 4 persone, poiché sono iniziati anche i corsi di italiano al CTP (Centro Territoriale Permanente) e molti utenti hanno iniziato a frequentarli.

[ESTRATTO DALLE NOTE ETNOGRAFICHE – GIORNO 1]

Oltre al corso di italiano, come servizio ai beneficiari viene offerto anche il corso di patente, con l'appoggio di alcuni volontari, che si svolge durante tre pomeriggi della settimana. Il gruppo degli operatori si appoggia dunque al lavoro volontario di altre persone, anche se la loro presenza non sembra sufficiente a coprire la richiesta di lezioni, tanto che gli operatori si dedicano comunque al loro svolgimento.

Infine, sono emerse dalle note pratiche legate all'*accogliere* l'utenza in ufficio, all'*informare*, allo spiegare, all'orientare (19 estratti), nonché ad *accompagnarla* presso servizi sanitari, questure, centri per l'impiego, aziende sul territorio (11 estratti). Nell'osservare queste pratiche e come gli operatori le mettono in atto sembra emergere come obiettivo quello di *orientare* i beneficiari alla rete dei servizi, alle opportunità offerte da tale rete presente sul territorio, di orientare alla conoscenza del territorio stesso (indicazioni su trasporti, servizi specifici, aziende da raggiungere, altre associazioni).

### ***Aspetti di raccordo con l'esterno***

Parte del lavoro degli operatori è infatti quello di gestire e allargare la rete di raccordo che nel tempo si è costituita tra servizi, enti e aziende, al fine di rispondere alle necessità dei beneficiari in un'ottica di *governance* multilivello e di azione distribuita sul territorio. Questo *network*, codificato in ben 48 estratti, è costituito da diversi *nodi* (8 estratti), rappresentati nelle note ad esempio dal Centro Territoriale Permanente della città che fornisce corsi di formazione e alfabetizzazione per adulti; da servizi sanitari e psicosociali che rispondono alle esigenze di cura e riabilitazione per i beneficiari con vulnerabilità e disagi (ad esempio comunità psichiatriche sul territorio); da aziende che partecipano, fornendo percorsi professionalizzanti per i beneficiari; o semplicemente da servizi che gestiscono i vari passaggi delle procedure di accoglienza, come le questure e le prefetture, come i comuni di altre città in cui sono attivi progetti di accoglienza dello SPRAR (attraverso il coinvolgimento di altre associazioni del terzo settore in altre sedi del territorio nazionale). Fra questi nodi che insieme all'associazione che coordina i percorsi dei beneficiari aiutano nella gestione delle varie fasi dei progetti di accoglienza e integrazione, si assiste ad un costante *passaggio di documentazione* (4 estratti) inerente i beneficiari seguiti congiuntamente (documentazione che rientra nella categoria *artefatti dell'associazione*). Talvolta si tratta di documentazione giuridica (ne è un esempio il modello C/3 che sia la questura che l'associazione devono conservare), talvolta di documentazione sanitaria che dalla Ausl viene inviata all'associazione per il fascicolo degli utenti ivi contenuto, talvolta

si tratta delle schede di partecipazione ai corsi di italiano con cui il Centro Permanente Territoriale certifica all'associazione la frequenza degli utenti ai corsi di italiano. In tale network, ci sono anche varie sono le *figure professionali* (5 estratti) a cui gli operatori si appoggiano per gestire i percorsi dei beneficiari: medici dell'Ausl, con la quale l'associazione ha attivato un protocollo di intesa e una collaborazione coordinata per la presa in carico degli utenti con vulnerabilità, ma anche per lo svolgimento degli screening sanitari utili alla documentazione con cui l'utente dovrà poi presentarsi alla Commissione Territoriale; mediatori linguistico-culturali di cooperative presenti sul territorio, a cui appoggiarsi per la conduzione dei colloqui con i beneficiari in associazione; volontari che a vario titolo intervengono nelle attività dell'associazione. Una certa importanza assumono poi gli *enti esterni* (13 estratti) alla rete già precostituita che vengono gradualmente coinvolti nei progetti dell'associazione con un regolare lavoro di contatto messo in atto dagli operatori per rispondere ai bisogni di volta in volta presentati dagli utenti. Ne sono esempio le banche, a cui talvolta l'associazione si rivolge per finanziare progetti (quale ad esempio la seconda accoglienza, che non può contare sui fondi ministeriali o europei), le confederazioni e i sindacati coinvolti, al momento della raccolta dati, per la creazione di una cooperativa di rifugiati frutto di un più ampio progetto finanziato dal Fondo Europeo per i Rifugiati. Il funzionamento di tale network è fondato sul costante lavoro degli operatori che aggiungono tasselli al mosaico di servizi che fa da sfondo all'accoglienza dei migranti e che permette loro di integrarsi nella comunità cittadina, comunicando con i diversi nodi, informando le figure che seguono gli utenti su ogni cambiamento o intralcio nel percorso dell'utente, distribuendo a questi la documentazione utile. Nei due estratti seguenti riportiamo due esempi di note in cui emergono *nodi della rete*:

1.6 Esce anche l'operatore 3. E' diretto all'Ausl, per discutere in merito alla possibilità di avviare una cooperativa in collaborazione con l'ente, all'interno del Progetto finanziato dal Fondo Europeo quest'anno. Guardando l'orologio annuncia che sarà di ritorno tra un'ora.

1.13 L'operatore 1 parla al telefono con il comune di Conza (Campania). Descrive la situazione giuridica dei due utenti appena usciti chiedendo il loro inserimento nei due posti liberi dello SPRAR che risultano in quel comune. Rassicura che invierà la due relazioni inerenti i due utenti entro la prossima settimana.

[ESTRATTI DALLE NOTE ETNOGRAFICHE – GIORNO 1]

### 2.3.5 Gli aspetti relazionali

Dalla lettura dei precedenti paragrafi è possibile notare come più volte si faccia riferimento ai bisogni e alle richieste presentate dagli utenti. Questi sono stati codificati sotto la macro-categoria *storie degli utenti* che, insieme agli *aspetti emotivi*, agli *atteggiamenti degli operatori nei confronti dei beneficiari* con cui entrano in contatto e alle caratteristiche che in questa fase per ora solo abbozzano la *relazione tra utenti e operatori*, costituiscono quegli estratti che sono stati etichettati come ***aspetti relazionali***.

Circa i *bisogni presentati dagli utenti* (29 estratti), dalle note emerge che le richieste più frequenti vertono intorno al bisogno di lavorare, richiesta che attiva gli operatori dell'area sociale in una costante azione di orientamento degli utenti verso corsi professionalizzanti; di stesura e aggiornamento del curriculum vitae; di spiegazione delle opzioni di ricerca presenti sul territorio, con l'accompagnamento al centro dell'impiego o presso attività commerciali con cui stipulare borse lavoro, come emerge dagli estratti sotto riportati:

4.1 Lei sta tornando dal centro per l'impiego in cui è andata con F., un'utente eritrea.

4.3 Per M. è stato trovato un contratto di borsa lavoro in un ristorante e l'operatore 3 questa settimana è impegnato con l'utente nella valutazione di questa possibilità. I due parlano per pochi minuti e l'operatore 3 dà indicazioni a M. su come raggiungere il centro di formazione che organizza tirocini in collaborazione con l'associazione (M. al mattino è andato insieme all'operatore 3 in un ristorante della città per l'avvio di una borsa lavoro).

[ESTRATTI DALLE NOTE ETNOGRAFICHE – GIORNO 1 E 4]

Accanto ai bisogni lavorativi (8) e formativi (1), sono emersi i bisogni materiali e di assistenza (vitto e alloggio e accoglienza = 7), i bisogni giuridici (quali ad esempio il riconoscimento dello status, l'esigenza di ottenere la residenza, i problemi legati al regolamento di Dublino = 4), di contatto con la famiglia di origine (2), bisogni sanitari o legati alla vulnerabilità (3) e bisogni legati all'apprendimento della lingua (4).

Associato a quest'ultimo bisogno, si è osservato come gli operatori dessero particolare importanza a questo aspetto nella loro relazione con gli utenti: nel parlare con gli utenti, infatti, essi tendevano ad adattare continuamente il parlato al livello linguistico degli utenti, rallentando in italiano o utilizzando altre lingue conosciute (l'inglese o il francese) per farsi comprendere (categoria dell'*adattamento linguistico* = 21 estratti). La comprensione sembra essere il luogo simbolico di una relazione con gli utenti che, come è stato possibile osservare dalle altre pratiche, è spesso fondata sul passaggio e sullo scambio di informazioni, sulla spiegazione continua delle procedure, sull'orientamento del beneficiario e su una tentata *co-costruzione* (2 estratti) con lui dei progetti individualizzati. Il termine "tentata", infatti, esprime il tentativo da parte degli operatori di coinvolgere in modo attivo gli utenti nella costruzione dei diversi passaggi del progetto individualizzato. La co-costruzione tra i due attori sociali, così come la *negoziazione* (3 estratti), erano, infatti, le categorie inizialmente individuate dalla codifica iniziale. Tuttavia, una ulteriore lettura degli estratti inizialmente categorizzati ha permesso di evidenziare con maggiore chiarezza come, nonostante vari fossero i passaggi in cui si riportava la discussione su ciò che ad esempio poteva interessare ad un utente, emergeva un'assenza di co-costruzione e negoziazione nella relazione, se con questi due termini intendiamo un coinvolgimento attivo dell'utente nello stabilire i punti chiave del suo progetto individualizzato. Piuttosto gli estratti così codificati evidenziavano *proponimenti* da parte degli operatori a cui non

corrispondeva alcun contro-dibattito o posizione attiva da parte degli utenti. I brani sotto riportati ne mettono in luce la sostanza:

1.19 Riformulano insieme al pc il Curriculum Vitae di M. che da tempo cerca lavoro, inserendo un nuovo corso da magazziniere e da panettiere che ha fatto negli ultimi mesi. Con questo nuovo CV, M. dovrà tornare agli uffici di collocamento aggiornando la sua documentazione. Siedono uno accanto all'altra e l'operatore 5 mostra all'utente ciò che sta scrivendo al pc. Stampa poi il Certificato del corso di magazziniere di M. e glielo consegna, chiedendo di controllare se secondo lui la copia è venuta bene.

[ESTRATTO DALLE NOTE ETNOGRAFICHE – GIORNO 1]

Nell'estratto dell'unità 1.19, ad esempio, si osserva il passaggio che lascerebbe intendere il tentativo di apertura alla co-costruzione (*“chiedendo di controllare se secondo lui la copia è venuta bene”*), tuttavia lo stimolo sembra cadere nel vuoto (l'utente non coglie l'opportunità di esprimere il proprio punto di vista) e comunque il rilancio da parte dell'operatore avviene quando la pratica è già conclusa.

4.16 Ore 13.00 arriva F. Lei, gli operatori 7, 8, 5 e la tirocinante si siedono al tavolo centrale con l'utente. L'operatore 7 alla destra di F. e l'operatore 8 alla sinistra. L'operatore 5 e la tirocinante di fronte. L'operatore 8 apre il colloquio spiegando il motivo per cui oggi hanno voluto incontrarla: ora F. sta facendo molta scuola di italiano. A causa di questo impegno che lei ha in associazione, gli operatori però non hanno modo di incontrarla in altri momenti, che ritengono invece indispensabili quanto il corso di italiano per aiutarla a fare un percorso che comprenda anche altre attività. L'operatore 7 traduce. L'operatore 8 continua chiedendole come è organizzata la sua settimana. Spiega che è importante conoscere i suoi impegni per riuscire a organizzare altri appuntamenti con lei (come ad esempio la visita dal medico dell'Ausl). F. racconta la sua settimana e insieme fissano un appuntamento per la visita. L'operatore 8 aggiunge che ora che conoscono i suoi impegni, loro possono chiamare l'interprete e fissare così un appuntamento per un colloquio di progetto. L'operatore 7 traduce. F. annuisce. L'operatore 8 annuncia che hanno finito di comunicarle quello che dovevano.

[ESTRATTO DALLE NOTE ETNOGRAFICHE – GIORNO 4]

Questo estratto, inizialmente categorizzato come processo di negoziazione tra operatore e utente, delinea di nuovo l'assenza di un ruolo attivo di quest'ultimo. Il tono degli operatori non sembra infatti aperto a forme di negoziazione. Piuttosto si avvicina ad un richiamo abbastanza forte alle regole del percorso in cui l'utente è inserito. Il passaggio in cui l'operatore 8 *“spiega che è importante conoscere i suoi impegni per riuscire a organizzare altri appuntamenti con lei”* esprime più una modalità attraverso cui essere nel progetto individualizzato, dove le scelte personali dell'utente (frequentare più ore di lezione di italiano), per quanto riconosciute e supportate, vengono comunque ridimensionate entro i confini di un mandato che gli operatori hanno: seguire le prassi del progetto (quali visite e colloqui in associazione, ad esempio). Da quest'osservazione sembra emergere nella relazione

anche la tendenza degli operatori a proporre in modo direttivo, facendo il tentativo, invano, di negoziare soluzioni con l'utente, di riconoscerne capacità e risorse, per poi di fatto presentare soluzioni già precedentemente pensate da loro. Ne è un esempio l'estratto seguente:

2.16 B. va a sedersi accanto all'operatore 3, il quale gli chiede come sta. Lo fa accomodare. Li raggiunge l'operatore 5. L'operatore 3 dice a B. che vorrebbero parlare con lui di alcune cose importanti. Siedono tutti e tre vicini, formando un piccolo cerchio con le sedie accanto alla scrivania. L'operatore 3 parla a bassa voce, l'operatore 5 e B. ascoltano. L'operatore 3 esordisce spiegando che i progetti hanno una scadenza "come tu sai", aggiunge. Chiede all'utente se in questo momento sta cercando lavoro e chiede "ci puoi dire come lo stai cercando adesso il lavoro?". L'operatore 3 chiede se ha cercato anche all'interno di ristoranti, spiegando che questi ultimi non si appoggiano alle agenzie interinali e che per trovare lavoro in questo settore bisogna andare direttamente là. B. risponde che credeva dovesse attendere il nuovo permesso aggiornato con la città di nascita, ma l'operatore 5 spiega che non c'è bisogno che arrivi e che lui ha già il diritto di cercare e chiedere lavoro poiché un documento già ce l'ha. L'operatore 3 chiede "se entro novembre-dicembre non trovi lavoro, cosa pensi di fare? Che programma stai facendo? Mi rendo conto che la domanda è un po' difficile poiché non si può sapere, però il problema è che i progetti finiscono, anche se la persona non ha trovato lavoro. Per questo ti chiedo se stai cercando lavoro anche fuori città, se ti stai organizzando anche con altre persone". B. risponde qualcosa ma non capisco cosa dice. Parla a bassa voce e si mangia un po' le parole. L'operatore 3 risponde che "oggi volevano parlargli anche di una possibilità di fare uno stage in un ristorante. B. risponde "sì". L'operatore 3 dice che in via ... c'è un ristorante che è disponibile ad avviare uno stage per uno stagista che faccia sia aiuto-cuoco che cameriere. Gli stage sono di 300 ore e servono per imparare e fare pratica. Adesso loro non hanno bisogno di una persona per lavorare lì, quindi tu sai che se entri a fare lo stage è per imparare. Oggi era per dirti questa cosa e per chiederti se è una cosa che ti può interessare, considerando che il tuo progetto finisce entro novembre e che questo stage potrebbe aiutarti per continuare ad avere qualche soldo tramite questa attività. Sono tutti pensieri, sia rispetto alla formazione che rispetto al progetto".

[ESTRATTO DALLE NOTE ETNOGRAFICHE – GIORNO 2]

Questo estratto è stato codificato sotto la categoria relazionale *proporre in modo direttivo* (5 estratti). Ciò che dunque è forse più evidente è l'assenza della voce dell'utente, che interviene poco senza un ruolo attivo nella conversazione: prima dà l'impressione di avere fatto qualcosa (ha cercato il mese prima), poi in parte contraddicendosi trova il modo di giustificarsi ("*credevo che...*"). In tale contesto, quindi, gli utenti sembrano esprimere la propria presenza quasi esclusivamente attraverso la corporeità, attraverso l'azione di sconfinare negli spazi dell'ufficio, nelle attività degli operatori, per farsi sentire (*confini e sconfinamenti* = 8 estratti). E' come se il corpo dell'utente diventasse quello strumento di co-costruzione di una



relazione che non può contare su risorse e voce, ma solo su quanto proposto dall'operatore. Nella relazione d'aiuto, che è relazione asimmetrica e da cui dunque ci si attende più che una negoziazione una pacata imposizione, gli utenti talora sconfinano, strabordando gli spazi lavorativi degli operatori quasi a riconquistare un ruolo attivo nella relazione, come è possibile osservare da questi estratti:

1.17 Entra un utente dalla sala d'attesa e si reca in bagno, salutandolo nel frattempo con un cenno gli operatori. Non chiede di poter avere accesso al bagno dell'ufficio. Dalla sala d'attesa nel frattempo si sente vociferare e l'operatore 1 aprendo la porta nota uno sguardo di rabbia tra due utenti, i quali prima erano stati rimproverati per essere entrati in ufficio senza rispettare il turno. L'operatore 1 si rivolge agli utenti in sala d'attesa e dichiara " qui queste cose non vogliamo vederle".

2.25 Alle 15.19 entra un utente molto velocemente e va verso la scrivania in cui è seduto già un altro utente. L'operatore 2 gli dice di aspettare ma lui alza la voce e risponde in inglese che è da più di un'ora che aspetta (mentre urla, mostra il cellulare con l'ora).

1.10 Alle 12.10 rientra l'operatore7, ma riesce subito, dopo aver salutato D. che ora è seduto nella prima scrivania di destra e guarda al pc su youtube alcune immagini di calcio che l'operatore 2 gli ha messo.

[ESTRATTO DALLE NOTE ETNOGRAFICHE – GIORNI 1 E 2]

Infine, come ultima pratica che descrive questa categoria vi è l'*adattamento culturale* (7). Nel seguente estratto un breve esempio di codifica in tal senso:

3.9 Sono le 13.35. C'è molta tranquillità. C'è silenzio. Pochi operatori in ufficio. Solo 5 o 6 utenti da questa mattina. Chiedo perché c'è una tale calma oggi. L'operatore 2 mi risponde che oggi è una festa mussulmana. Di solito il martedì l'associazione è chiusa al pubblico e quindi già non vengono in tanti, però di solito qualche raccolta di storia e qualche colloquio lo si fa anche il martedì. "Oggi non verrà nessuno, vedrai". "È festa e giustamente festeggiano".

[ESTRATTO DALLE NOTE ETNOGRAFICHE – GIORNO 3]

Da esso sembra emergere un rispetto da parte degli operatori di ciò che è la diversità portata dall'utente in termini culturali, rispetto che si svela nell'accettazione che essi in alcuni momenti abbiamo ad esempio necessità di festeggiare ricorrenze secondo le loro usanze, ponendo in secondo piano gli impegni con gli operatori e altri obblighi.

## 2.4 Discussione

1.12 La sensazione che ho in quel momento è quella di trovarmi al centro di una stazione ferroviaria o nella hall di un grande hotel. Si va, si viene. Ci si consulta per un attimo. Si risponde al telefono. Tutti tengono la giacca addosso.

[ESTRATTO DALLE NOTE ETNOGRAFICHE – GIORNO 1]

Questo breve estratto racchiude forse la sensazione più intensa provata dalla ricercatrice nel periodo di osservazione etnografica condotto. L'associazione e l'équipe degli 8 operatori osservati rappresentano una realtà di accoglienza dei migranti forzati altamente organizzata e coordinata, nonché ancorata ad una rete territoriale di servizi solida e in continua espansione. I valori dell'apertura volontaria delle proprie case, che mossero la nascita della realtà stessa, sembrano permanere fra le mura di un ufficio in cui tutto è aperto, dove non ci sono separazioni tra gli spazi adibiti all'azione di ciascun operatore, quasi metafora di un'azione congiunta verso i bisogni multidimensionali, sfaccettati e contemporaneamente indispensabili presentati dagli utenti e dai loro percorsi. Per rispondere a tali bisogni, l'agire dell'associazione sembra articolarsi a più livelli, tutti interconnessi tra loro: ad un primo livello vi è l'accesso, presso punti territoriali, all'incontro con gli operatori e alla presentazione del bisogno. Gli Sportelli Asilo e Immigrazione rappresentano i punti focali dell'accoglienza, della mappatura delle richieste portate dagli utenti, da cui si smistano le tappe successive. Fra queste, il secondo livello è rappresentato dall'accoglienza, un'accoglienza che secondo il *Manuale Operativo* dello SPRAR si definisce *integrata*, a sottolineare l'esigenza di integrare le risposte ai bisogni materiali e di assistenza presentati dagli utenti con le azioni volte alla costruzione di un bagaglio di risorse che permetta al beneficiario, una volta concluso un progetto, di muoversi autonomamente sul territorio e al di fuori di esso. Per questo all'aggettivo *integrata* si aggiunge l'aggettivo *distribuita*, rappresentante di una presa in carico dei percorsi dei beneficiari i cui compiti, responsabilità e prassi vengono distribuiti entro differenti enti e servizi che offrono le competenze e le risorse adeguate a ciò che in quel momento il progetto del beneficiario richiede. E' il terzo macro livello che emerge dall'osservazione e che sembra essere descrittivo degli strumenti di cui l'associazione si fa carico.

A tessere queste fila sembrano essere proprio gli operatori dell'associazione, sia gli 8 partecipanti alla nostra ricerca, sia coloro che lavorano per l'amministrazione delle risorse, per la gestione dei fondi, per la loro richiesta: figure, queste ultime, che pur restando sullo sfondo dei progetti di accoglienza e integrazione per gli utenti, permettono che vengano mantenuti e finanziati.

Ciò che poi accade sulla linea dell'incontro e della relazione con gli utenti vede coinvolti gli 8 operatori, chi in ufficio, chi intorno ad esso (come ad esempio negli appartamenti di accoglienza). Dalla fotografia che è stata scattata attraverso questa prima fase della ricerca, i progetti individualizzati prevedono fasi e ruoli specifici, assunti dai diversi operatori. L'accoglienza della richiesta è, come già detto, il primo passaggio, da cui seguono i colloqui che vengono condotti dagli operatori delle diverse aree. Fra questi passaggi successivi, vi sono: i colloqui con gli operatori dell'area giuridica, che prevedono pratiche associate alla raccolta della memoria di migrazione del richiedente e alla preparazione della documentazione da presentare alla Commissione; i colloqui con gli operatori dell'area sanitaria per valutare il profilo sanitario dell'utente in accesso e organizzare le visite mediche presso i servizi territoriali; i colloqui con gli operatori dell'area sociale per avviare un

progetto con l'associazione, che possa basarsi su una compartecipazione tra beneficiario e operatori per l'individuazione di obiettivi raggiungibili ma anche importanti e stimolanti per la costruzione di risorse utili all'autonomizzazione dei beneficiari in uscita. Dal progetto individuale si snoda poi il lavoro al di fuori dell'ufficio, quello degli accompagnamenti verso gli uffici territoriali, verso i servizi sociali e verso i servizi sanitari. In questa ricerca si è scelto di non osservare gli operatori al di fuori dell'ufficio, nei singoli accompagnamenti che quotidianamente fanno. La sede dell'associazione, infatti, era l'unico spazio dove poter osservare tutto il gruppo degli operatori, essendo il luogo da cui essi partono e a cui essi tornano ogni volta che concludono un accompagnamento o un'attività condotta altrove. Si è tuttavia consapevoli che un'ampia parte che caratterizza il loro ruolo è rimasta fuori dall'obiettivo, limitando così la completezza dei dati.

Per quanto le tappe dell'accoglienza e dell'integrazione dei migranti forzati siano scandite a seconda dell'area (giuridica, sociale, sanitaria), da ciò che si è potuto osservare, questi incontri che apparentemente frammentano la presa in carico degli utenti, sembrano presentare una certa continuità di azione, un equilibrio tra ciò che viene fatto in un ambito e ciò che viene fatto in un altro. Questo forse è legato a quella dinamica di gruppo evidenziata dalle note etnografiche in cui tutti gli operatori sembrano essere a conoscenza del percorso dell'utente, degli obiettivi raggiunti e non raggiunti dal lavoro dei colleghi, dei tempi e delle scadenze per ogni beneficiario. Un coordinamento che sembra quasi ovviare ai tempi e alle attese burocratiche entro cui sono costretti utenti e operatori dell'associazione, attese che normalmente rallentano i processi e le attività che i beneficiari possono attivare per integrarsi gradualmente in un contesto ospitante. Senza il riconoscimento della protezione, infatti, il ruolo attivo degli utenti si snerva dietro il tempo dell'attesa e gli operatori, che sembrano consapevoli di tale meccanismo, appaiono impegnati nel fare il possibile affinché il beneficiario porti avanti gli obiettivi posti dal progetto. Dal momento del riconoscimento della protezione, infatti, il progetto di accoglienza nello SPRAR ha una durata di 6 mesi (prorogabili con altri 6): un tempo piuttosto breve per riempire un bagaglio con risorse sufficienti all'adattamento in un nuovo Paese. Che non siano dunque anche i tempi burocratici a concorrere alla determinazione dei criteri di una relazione tra operatori e utenti, dove nullo è il ruolo attivo di questi ultimi, almeno per come emerge dal materiale di questa osservazione? Dove invece alto e talvolta direttivo è il ruolo di operatori, costretti anch'essi ai tempi imposti dal sistema di accoglienza e dalle risorse disponibili. Certamente si tratta di una relazione d'aiuto, fondata su una richiesta - la più antica, l'asilo - ma anche in quei luoghi di incontro in cui sembravano esserci spiragli di co-costruzione tra i due attori sociali, questi si limitavano ad una semplice apertura: di natura linguistica (l'adattare il proprio parlato alla conoscenza della lingua dell'utente) o di natura culturale (come ad esempio: il rispetto delle feste religiose degli utenti, per quanto queste non lo siano per le aziende autoctone in cui gli utenti lavorano) dove l'agire relazionale si fondava sulla spiegazione, sull'orientamento, sull'informare, ma non sul negoziare e costruire insieme.

Per ora, a causa dell'obiettivo di questa fase della ricerca, quello di immergersi nel contesto per comprenderne a grandi linee il funzionamento, non è stato possibile entrare nel merito delle modalità con cui si sviluppa la relazione tra operatore e utente e nelle dimensioni, quali le rappresentazioni di cui l'operatore è portatore, che possono entrare in gioco nel definire le caratteristiche di tale relazione. Senza dubbio questa fase ha messo in luce quanto i meccanismi di sistema possono entrare nel lavoro quotidiano degli operatori con gli utenti, scandendone procedure, definendo gli artefatti che lo popolano (ad esempio la ricchezza di documentazione che popola le tappe di questo incontro), delineando i movimenti nello spazio istituzionale che gli attori sociali mettono in atto per il raggiungimento di obiettivi condizionati da risorse e prassi imposte dall'alto. Tuttavia, il poco tempo a disposizione per l'osservazione e la scelta del contesto entro cui condurla non hanno permesso di andare a fondo e di poter seguire in modo completo tutte le prassi che caratterizzano il lavoro degli operatori. Per questo motivo, il progetto di ricerca ha previsto fasi successive che potessero focalizzare lo sguardo sulle esperienze degli operatori stessi, dando voce ai loro vissuti in merito all'incontro con la popolazione migrante, attraverso la raccolta di interviste semi-strutturate e attraverso l'osservazione partecipante ai colloqui di progetto che essi conducono con gli utenti, attraverso cui sarà possibile descrivere più approfonditamente quei pattern relazionali qui solo accennati.

### LE RAPPRESENTAZIONI SOCIALI DEGLI OPERATORI

#### 3.1 Introduzione

Nel primo capitolo di questa dissertazione sono già state evidenziate alcune dimensioni legate al termine “rifugiato”, presentate da Zetter (1991) come il risultato di decisioni politiche, legali e burocratiche. Abbiamo anche visto come la “burocratizzazione” del migrante sia spesso una conseguenza dei sistemi di accoglienza, che con i loro tempi e regole ritmano il percorso e il progetto di insediamento del migrante forzato, senza che egli ne possa talvolta essere attore sociale attivo (Harrell-Bond e Voutirà, 2007). Dai dati presentati nel capitolo 2, è emersa, inoltre, la presenza di un migrante i cui confini sono percepibili principalmente in un corpo che si muove e interviene, per poi tuttavia ritrovarsi dentro una relazione d’aiuto con operatori, che sembrano talvolta abbassare il volume della sua voce. Leggi, progetti e immagini diffuse dai mass-media raccontano la trama di un contesto che ospita il migrante forzato integrandolo dentro l’intreccio di rappresentazioni sociali che permeano il suo incedere e quello di chi lo accoglie, entrando nella relazione d’aiuto e, più in profondità, nella ricostruzione dell’immagine di sé che il migrante vive nell’altrove.

Con questo capitolo ci si vuole addentrare proprio dentro a tale intreccio, dentro il livello socio-culturale dell’analisi (Doise, 1982), analizzando le rappresentazioni sociali di cui sono portatori gli operatori che con il migrante si interfacciano nella relazione d’aiuto. Nello specifico, di cui è portatore il gruppo di operatori già analizzato nella prima fase dell’Etnografia di sfondo.

Nella prima parte di questo capitolo verrà dunque presentata la letteratura (*Forced Migration Studies* e studi psicosociali) che si è occupata di analizzare: le rappresentazioni sociali che i contesti ospitanti costruiscono intorno alle categorie di richiedente asilo e rifugiato; le ideologie a cui tali rappresentazioni si ancorano; come tali contenuti e ideologie si traducono nel contatto e nel lavoro dei servizi di accoglienza. Seguirà la descrizione della seconda fase di questa ricerca, che ha visto coinvolti gli 8 operatori dell’associazione, attraverso la conduzione di un’intervista che andasse ad esplorare le rappresentazioni sociali di cui essi erano portatori in merito ad alcuni temi, quali appunto il rifugiato e il richiedente asilo, il diritto d’asilo e il sistema di accoglienza italiano dal loro punto di vista e secondo la loro esperienza, nonché i contenuti legati al lavoro dell’operatore in associazione.

## 3.2 Il *framework* teorico

### 3.2.1 Immagini socialmente costruite e diffuse: le rappresentazioni sociali di richiedente asilo e rifugiato

La produzione normativa che stabilisce cos'è il Diritto d'Asilo definendone le categorie sociali (il richiedente e il titolare di protezione, cfr. cap. 1), può essere considerata come una costruzione sociale prodotta diacronicamente dalla negoziazione tra gli Stati e, dentro gli Stati, tra le istituzioni e i soggetti giuridicamente riconosciuti (ad esempio, i servizi del terzo settore che operano nell'ambito della rete di accoglienza): una negoziazione che si gioca tra i ruoli di ciascun ente, tra i significati che essi attribuiscono al Diritto d'Asilo e alle categorie sociali che in esso sono definite e tra le pratiche possibili tradotte in ciascun campo della vita organizzativa, a livello locale e nazionale (Volpini, 2009). E' questa la direzione dell'analisi condotta a partire dagli anni '50 dai *Refugee Studies*, per lo più di matrice sociologica, da cui poi la Psicologia Sociale ha preso spunto. Quest'ultima, mantenendo lo sguardo sulla dimensione socio-culturale ed istituzionale del Diritto d'Asilo, attraverso l'applicazione del paradigma teorico delle Rappresentazioni Sociali (Moscovici, 1961), ha messo in evidenza un processo di *ri-categorizzazione* (ancoraggio) e di *ri-significazione* (oggettivazione) delle categorie giuridiche che ha fatto da ponte tra il testo delle leggi in materia d'asilo e le dinamiche comunicative che hanno contribuito a diffondere le Rappresentazioni Sociali di richiedente e di titolare di protezione. A tal proposito, la letteratura riporta due poli della Rappresentazione Sociale di rifugiati e richiedenti asilo<sup>35</sup> che vertono, come vedremo, da un lato intorno a contenuti connotati positivamente, dall'altro intorno a contenuti connotati negativamente. I risultati di tali studi si sono focalizzati intorno ai temi veicolati dai mezzi di informazione, analizzando nel dettaglio, attraverso metodologie di tipo qualitativo, il linguaggio utilizzato per descrivere i protagonisti di fatti di cronaca (Baker, Gabrielatos, KhosraviNik, Krzyzanowski, McEnery e Wodak, 2008; KhosraviNik, 2009; Hanson-Easey e Moloney, 2010; Lynn e Lea, 2003; O'Doherty e Lecouteur, 2007; Vicsek, Keszi e Márkus, 2008), le interpretazioni e gli argomenti che concorrono alla rappresentazione del fenomeno della migrazione forzata (O'Doherty e Augoustinos, 2008), i contorni del dibattito mediatico sul tema (Hanson-Easey e Augoustinos, 2010), anche attraverso l'analisi dei discorsi pubblici dei politici (Jones, 2006; Capdevila e Callaghan, 2008).

La polarizzazione osservata in letteratura distingue, quindi, i rifugiati "buoni" dai rifugiati "cattivi" (Hardy e Phillips, 1997), differenziazione mutuata da due termini di significato opposto: il *genuine refugee* e il *bogus* (falso) *refugee* (Lyn e Lea, 2003). Verso il polo della valutazione positiva, i richiedenti asilo e i rifugiati, quasi mai distinti in questo tipo di letteratura (Verkuyten, 2004), vengono descritti dalla

---

<sup>35</sup> Termini che vengono usati in letteratura o insieme, se tra i partecipanti alla ricerca non vi è distinzione, o separatamente (*asylum seekers*, *refugees*). Pertanto in questi paragrafi in cui si riporta la letteratura, verranno usate, semplicemente traducendole, le etichette utilizzate in letteratura.

stampa e dai discorsi pubblici come una risorsa potenziale (Pearce e Stockdale, 2009); come un gruppo vulnerabile che ispira pietà (O'Doherty e Lecouteur, 2007; Worboys e Moloney, 2005; Hansen-Eaesy e Moloney, 2009; Moloney, 2007, 2010); come vittime (Steimel, 2010; Gale, 2004; Robins, 2003), con storie di violenza, di conflitto e di fuga per la sopravvivenza (Windle, 2008; Bixler, 2005). Su questo versante, il nucleo contenutistico che sembra meglio sintetizzare le rappresentazioni sociali dei *genuine refugees* è quello individuato da Marlowe (2010) con l'etichetta di "vittime passive". Verso il polo della valutazione negativa, invece, i richiedenti asilo e i rifugiati vengono descritti come migranti economici approfittatori del canale dell'asilo (O'Doherty e Lecouteur, 2007; Baker et al., 2008), chiamando in causa la dimensione morale dell'uso di richieste definite legittime o illegittime (Goodman and Speer, 2007); come una minaccia nazionale, come possibili terroristi che si nascondono dietro le sembianze della vittima di persecuzioni (Capdevila e Callaghan, 2008) o come migranti illegali che portano criminalità all'interno del Paese (Pickering, 2001; Saxton, 2003).

I contenuti delle rappresentazioni sociali del Diritto d'Asilo e delle categorie in esso definite, sono diventate spesso strumento utile al discorso pubblico (Black, 2001; Zetter, 2007). In Gran Bretagna, ad esempio, in occasione delle British General elections del 2005 e del 2010, la questione dell'asilo e dell'accesso alle coste britanniche ha avuto un ruolo centrale nel dibattito tra partito conservatore e partito laburista, dove nei discorsi dei rappresentanti politici dei due partiti si osservava un uso retorico dell'immagine del *bogus*, del falso richiedente asilo, che potesse supportare le politiche restrittive in materia di asilo (Goodman e Burke, 2010). In Australia, i ricercatori hanno osservato il medesimo meccanismo retorico in seguito all'evento del respingimento da parte del governo australiano della MV Tampa, una nave piena di richiedenti asilo afgani, verso le coste della Nuova Zelanda e dell'Indonesia, il 23 agosto del 2001. In tal caso, il meccanismo discorsivo che collegava il potere ad un uso del linguaggio che legittimasse le politiche di esclusione giocò un ruolo determinante nella direzione che presero le elezioni in quello stesso anno (Hanson-Easey, 2011; Lynn e Lea, 2003). I richiedenti asilo erano rappresentati come altri (*other*), come minacce (*threats*), come ospiti non autorizzati (Pickering, 2001), come migranti entrati e insediatisi illegalmente (Saxton, 2003).

Nell'ampio progetto (RASIM) di analisi critica del discorso condotto in UK da Baker e collaboratori (2008)<sup>36</sup>, sono state indagate le strategie linguistiche usate dalla stampa e dai discorsi pubblici per costruire retoricamente i contenuti associati alle due categorie di richiedenti asilo e rifugiati. Gli autori le hanno distinte a seconda del tipo di connotazione valutativa. In corrispondenza di contenuti connotati più positivamente si osservava l'uso di strategie quali: l'individualizzazione, attraverso l'utilizzo dei nomi propri dei migranti, la dichiarazione dell'età, la descrizione delle caratteristiche fisiche dell'individuo, l'approfondimento, attraverso le narrazioni di

---

<sup>36</sup> RASIM (Refugees, Asylum Seekers, Immigrants and Migrants), Project of Lancaster University's Linguistics and English Language Department: <http://ucrel.lancs.ac.uk/projects/rasim/>

casi singoli. Finney e Robinson (2007) facevano tuttavia notare l'assenza, in queste storie, delle ragioni della fuga e dei motivi per cui veniva richiesta una protezione. Le storie si focalizzavano invece per lo più sulla vita del migrante nel Paese di arrivo, sulla vittimizzazione che si costruiva intorno ai racconti delle difficoltà dovute alla fuga, alla guerra, alla povertà, sull'umanizzazione per ciò che tale categoria ha subito (ad esempio le violenze di massa), infine, sull'appello alla responsabilità etica dei Paesi d'accoglienza. Al contrario, per contenuti connotati negativamente o non connotati, le strategie utilizzate erano quelle della generalizzazione e del confronto, attraverso l'uso di *us versus them*, con frequenti co-occorrenze tra quest'ultimo pronome e parole quali minaccia, emergenza, rischio, attacco terroristico. Frequente risultava in questo caso anche il riferimento al topos della numerosità e dell'enorme massa in movimento, attraverso l'uso di parole quali *wave, flood, without home, outsiders* (Lynn and Lea, 2003). Tali meccanismi retorici sono stati per altro confermati anche da un'indagine simile condotta in Italia dall'Università La Sapienza (Morcellini, Binotto, Bruno, Lai, Antinori, Cerase, Chiellino, Iannelli, Laurano, Meloni, Panarese, Rega, Rinaldo e Tumulo, 2009) che riguardava il rapporto tra migrazione e media italiani<sup>37</sup>.

Nella letteratura psicosociale sono stati poi condotti anche studi in cui venivano coinvolti gli autoctoni del Paese d'accoglienza, operatori esperti del settore in alcuni casi (Pearce e Stockdale, 2009), non esperti in altri (Goodman and Burke, 2011), al fine di indagare i contenuti delle rappresentazioni sociali di cui essi erano portatori e, in alcuni casi, di osservare l'influenza degli elementi proposti proprio dai media e dai discorsi pubblici (Moloney, 2007). Pearce e Stockdale (2009) hanno ad esempio condotto interviste semi-strutturate a professionisti esperti nel campo dell'asilo e a non esperti, osservando come i primi esprimessero rappresentazioni più positive dei richiedenti asilo e dei rifugiati, mentre i secondi rappresentazioni più negative e più ancorate alle immagini trasmesse dai media, dimostrando il legame tra rappresentazioni sociali e comunicazione già evidenziato da Markovà (2003). Anche Moloney (2007) ha osservato che nel chiedere ai soggetti non esperti quali immagini venivano richiamate alla mente di fronte a stimoli quali *refugee, asylum seeker and refugee from Africa*, i soggetti tendevano a riproporre quei contenuti già offerti dalla comunicazione mediatica, associando a tali stimoli parole quali *desease* e *boat people* ed evidenziando la non conoscenza della distinzione tra lo status di rifugiato e l'essere richiedente asilo. Goodman e Burke (2011), attraverso un'analisi del discorso su focus group condotti con studenti universitari inglesi sul tema del respingimento dei richiedenti asilo e delle politiche restrittive nei confronti della loro integrazione in Gran Bretagna, evidenziarono rappresentazioni negative estranee al contenuto razzista e motivate invece da ragioni economiche e minacce terroristiche.

---

<sup>37</sup> A partire dai risultati di tale indagine, il Consiglio Nazionale dell'Ordine dei Giornalisti e la Federazione Nazionale della Stampa Italiana d'intesa con l'UNHCR, hanno redatto la *Carta di Roma* (consultabile al sito: <http://www.odg.it/content/carta-di-roma>), un protocollo deontologico con cui si richiede ai media italiani di rappresentare migranti, rifugiati, richiedenti asilo e vittime di tratta attraverso modalità che evitino di creare quella connotazione negativa associata a queste categorie, che l'indagine aveva fatto emergere.



Applicando uno sguardo di insieme su questa letteratura, si evidenzia, dunque un nucleo comune della rappresentazione sociale di richiedenti asilo e rifugiati fondata da un lato sulla vittimizzazione di queste categorie, dall'altro sulla minaccia che il loro ingresso rappresenta per i confini nazionali. A fronte della relativa stabilità di tale nucleo contenutistico, vi sono anche elementi periferici della rappresentazione sociale (Abric, 1976) che sembrano essere influenzati da come i media e i discorsi pubblici disegnano le due categorie, spesso usate per scopi strategici di legittimazione e giustificazione di scelte politiche, ovvero per lo sviluppo di posizioni ideologiche (Edwards and Potter, 1992).

Al di là, quindi, della stereotipizzazione dello status che aveva condotto alcuni autori (Zetter, 1991; Black, 2001; Bakewell, 2011) a riconoscere i limiti di una rappresentazione sociale dei richiedenti asilo e dei rifugiati basata sulla mera categorizzazione burocratica, l'evoluzione del fenomeno della migrazione forzata e la sua graduale salienza nei programmi internazionali e nazionali ha messo in luce un cambiamento di rotta nella costruzione delle immagini associate a tali categorie. Esse sembrano oggi sempre più costruite discorsivamente nell'interazione tra i media, i governi nazionali e il gruppo ospitante (Hardy e Phillips, 1999). Se prima, dunque, la categoria burocratica stereotipata e fondata su diritti universalmente riconosciuti e sulla definizione della Convenzione di Ginevra del 1951, poteva essere garanzia di una forma di rappresentazione dei richiedenti asilo e dei rifugiati per lo meno non ambigua, per quanto solo giuridica, i nuovi elementi contenutistici che emergono dai processi di costruzione sociale portano con sé nuove, ulteriori e complesse connotazioni affettive e valutative. che minacciano la posizione già vulnerabile dei migranti forzati nel Paese di arrivo.

### **3.2.2 Ideologie sullo sfondo: l'approccio umanitario e l'approccio restrittivo**

Dietro alle immagini del migrante proposte dai media sembrano risiedere due ideologie diverse (Derrida, 2001) che la letteratura individua come caratterizzanti ed orientanti la cultura dell'accoglienza e l'istituzionalizzazione dell'aiuto nelle diverse Società ospitanti. La rappresentazione del migrante forzato-vittima sembra collegarsi a quello che gli studi hanno definito *l'approccio umanitario* (Derrida, 2001; Muss, 1997), basato sul rispetto dei diritti umani e sul desiderio di mantenere un'immagine della società ospitante come luogo di rifugio per chi ne ha bisogno. La rappresentazione del migrante *bogus* (falso) sembra invece rispecchiare maggiormente un *approccio restrittivo*, basato sull'idea che la migrazione forzata rappresenti una minaccia a cui resistere con politiche restrittive e dentro il cui canale far rientrare i "pochi ma buoni" (Derrida, 2001; Muss, 1997).

Tali ideologie sembrano tradursi, secondo la letteratura, in specifiche pratiche di accoglienza, ovvero in relazioni dentro i servizi polarizzate tra modalità di aiuto che vittimizzano gli utenti e modalità di aiuto che ne riconoscono competenze adattive e risorse individuali (Beckerle, 2012; Malkki, 1996).

Circa *l'approccio umanitario*, alcuni studi, osservando l'incontro tra operatori e utenti migranti forzati (Ager, 1999; Ward, Bochner e Furnham, 2001), hanno dimostrato quanto nei servizi si percepissero il trauma e la sua emersione come le questioni più salienti di cui occuparsi (Colic-Peisker e Tilbury, 2003). La letteratura in materia di assistenza clinica ai migranti forzati è ricca, probabilmente a causa del fatto che le esperienze migratorie sono spesso caratterizzate da eventi traumatici, come la persecuzione, la tortura, la fuga (Papadopoulos, 2006). È questa percezione di vulnerabilità che contribuisce a rafforzare la visione "medicalizzata" del richiedente asilo e del rifugiato, una visione che tende a tralasciare altri bisogni legati all'accoglienza e all'integrazione, quali l'assenza di un lavoro o di uno status giuridico riconosciuto o di una comunità di supporto, così come espressi dagli stessi migranti forzati quando intervistati (Bathia e Wallace, 2007; Colic-Peisker, 2000; Eastmond, 2007; Ward et al., 2001). A tal riguardo, i rifugiati esprimono come bisogni primari il raggiungimento di alcune condizioni per ristabilire una vita normale nel Paese ospitante, necessità che includono: avere un luogo in cui alloggiare, un lavoro, potersi ricongiungere con i familiari, avere una comunità di riferimento nel Paese di arrivo, apprendere la lingua e ottenere un permesso di soggiorno che dia stabilità (Timotijevic and Breakwell, 2001; Ward et al., 2001).

Circa *l'approccio restrittivo*, si delinea in letteratura una doppia faccia della medaglia. Da un lato si evidenzia la presenza di una tendenza della Società ospitante all'inclusione sociale di "pochi" migranti forzati, puntando al capitale umano e sociale che essi possiedono (Berry, 1998; Ward et al., 2001; Colic-Peisker and Walker, 2003). Tale tendenza riconoscerebbe ai rifugiati e alle loro comunità un ruolo di responsabilità nel processo di integrazione sociale. Riconoscerebbe loro, altresì, la capacità di affrontare attivamente l'incontro con una cultura dominante, nonché le risorse individuali e comunitarie per adattarsi alle opportunità che il territorio offre. Tuttavia Wettergren (2013) mette in guardia circa il rischio per cui se un richiedente asilo o un rifugiato mostra autonomia e responsabilizzazione, potrebbe essere considerato dai servizi come resistente o non bisognoso di aiuto, e quindi come un possibile approfittatore del canale dell'asilo (i cosiddetti *bogus*). È questa la seconda faccia della medaglia che giustificherebbe l'uso dell'etichetta "*approccio restrittivo*". Come sottolineato da Fraser e Gordon (1994), infatti, essere un migrante forzato in una nuova società significa avere bisogno di aiuto, con una conseguente posizione di dipendenza dallo stato e dai servizi. In Italia, ad esempio, a causa dell'organizzazione multilivello del sistema di accoglienza, la dipendenza nelle relazioni d'aiuto rafforza e radica, spesso per lunghi periodi di tempo, la posizione subordinata del migrante, in realtà dei pochi migranti (cfr. cap. 1), che ricevono l'aiuto (Graham 2003; Wettergren 2012a).

### **3.2.3 Operatori e utenti: le rappresentazioni sociali dentro le relazioni d'aiuto**

Pochi studi hanno indagato le rappresentazioni sociali che gli operatori hanno del sistema di accoglienza e dei migranti forzati nei servizi di accoglienza da un punto di

vista psicosociale. Preponderante, infatti, è la letteratura clinica in merito (Watters, 2001). Dal punto di vista degli operatori, vengono descritte alcune barriere che essi vivono nell'incontro con il migrante forzato. Fra queste la lingua e il modo in cui ciò che gli utenti esprimono viene tradotto dai mediatori linguistico-culturali (Norredam, Mygind e Krasnik, 2005); la relatività culturale delle nozioni, dei termini espressi dai due interlocutori, delle regole che sanciscono spazi e modalità di incontro tra cornici culturali diverse. Aspetti, questi, che aumentano il rischio di fraintendimenti e incomprensioni (Watters e Ingleby, 2004). Infine, le diverse percezioni circa i tempi burocratici dei progetti e delle procedure, così come le restrizioni legali che limitano l'assistenza sociale e sanitaria per coloro che ancora non hanno ottenuto una forma di protezione (Smith, Smith e Peang-Meth 2010).

Entro ed oltre tali barriere, vengono individuate inoltre contributi sulle rappresentazioni sociali che gli operatori hanno dei loro utenti. Emerge a questo riguardo una visione *infantilizzante* del migrante-forzato, *the childlike other*, come definito da Carlson (2006): un utente al quale fornire sostegno e orientamento, per il suo interesse, per il suo bene. Un'immagine, questa, che richiama ai principi ideologici dell'approccio umanitario, già evidenziati da Derrida (2001). Dall'altro lato, lo stesso studio mette in luce i contenuti del coraggio e della forza (*l'eroe*) associati all'immagine di persone che hanno saputo sopravvivere a condizioni estreme, definiti dallo stesso Carlson (2006) con l'etichetta *the survival expert*. Un'immagine, questa, che richiama invece all'approccio restrittivo (Derrida, 2001), in quanto certamente si riconoscono in questo caso al migrante risorse individuali di resilienza utili nel percorso di accoglienza e integrazione in una società ospitante, ma si riconosce al contempo la capacità di manipolare gli operatori, che richiama alla rappresentazione sociale dell' approfittatore (il *bogus asylum seeker*) del canale dell'asilo (Wettergren, 2013).

Lo sguardo dell'operatore sembra interferire nel modo in cui lo stesso utente impara a mostrarsi alla società ospitante (Costantini, 2012). Lo slittamento dell'asilo nell'ambito dell'umanitario ha reso ad esempio i rifugiati individui passivi, deboli, violati, che imparano a percepirsi come persone da curare e da proteggere (Rajaram, 2002). Pochi sono ancora gli studi sui processi di ridefinizione identitaria dei migranti, ma questi esigui dati mostrano una tendenza dei richiedenti asilo e dei rifugiati a rimodellarsi entro quei confini rappresentazionali che la società circostante crea intorno a loro (Eastmond, 2007): dalla categorizzazione giuridica, frutto dell'alta burocratizzazione del sistema dell'accoglienza (Zetter, 2001), all'attenzione clinica sulla vulnerabilità e sul trauma (Bathia e Wallace, 2007; Watters e Ingleby, 2004) che ha condotto ad un diffuso processo di vittimizzazione, almeno tra gli operatori dei servizi socio-sanitari e giuridici (Manocchi, 2011).

Le rappresentazioni sociali che sottostanno alle pratiche di riconoscimento e di integrazione sociale dei richiedenti asilo e dei rifugiati potrebbero giocare dunque un ruolo fondamentale non solo nelle interazioni che avvengono quotidianamente nello spazio elettivo dei servizi di accoglienza, ma anche nella definizione del Sé che il migrante fa a partire da tali interazioni. Ancora troppo ridotta è la letteratura che

ha analizzato queste interazioni nelle relazioni dentro ai servizi. E' pertanto da questa scarsità di studi a discapito di un ampio e costante lavoro sul campo degli operatori in relazioni d'aiuto con gli utenti migranti, che è nato l'interesse di questa fase della ricerca e l'obiettivo che con essa ci si è posti.

### **3.3 La metodologia**

#### **3.3.1 Obiettivo della fase 2 della ricerca**

L'obiettivo specifico di questo studio (seconda fase della ricerca), rappresentativo del *livello di analisi socio-culturale*, è stato quello di esplorare le rappresentazioni sociali del gruppo di operatori dell'associazione scelta in merito a temi quali il Diritto d'Asilo, il sistema di accoglienza italiano, i migranti forzati e il lavoro dell'operatore nella relazione d'aiuto agli utenti nella quotidianità del contesto osservato.

#### **3.3.2 Partecipanti**

I partecipanti a questa fase della ricerca sono stati gli stessi 8 operatori (3 donne e 5 uomini) osservati in associazione durante la fase dell'Etnografia di sfondo. Di età compresa fra i 25 e i 43 anni e di formazione diversa (diploma, laurea in scienze politiche, servizio sociale e filosofia), due di loro svolgono in associazione compiti e ruolo iscritti dentro l'area giuridica dei progetti di accoglienza; due seguono gli utenti dal punto di vista sanitario; due operatori sono impegnati nell'area sociale, inerente aspetti quali l'inserimento lavorativo e la formazione degli utenti inseriti nei progetti di accoglienza e gli ultimi due infine gestiscono gli appartamenti dell'associazione in cui i beneficiari vivono per il tempo di attivazione del progetto. A parte due operatori che lavorano in associazione rispettivamente da 9 e 10 anni, i restanti hanno una anzianità di servizio di soltanto 2/3 anni.

#### **3.3.3 Strumento**

##### ***La griglia dell'intervista semi-strutturata***

Lo studio si è avvalso di un'intervista semi-strutturata condotta dalla ricercatrice-psicologa, appositamente addestrata. Nella conduzione è stata utilizzata, in modo flessibile, una griglia riportata in Appendice B. Oltre ad una prima sezione dell'intervista finalizzata alla raccolta dei dati socio-anagrafici, la griglia prevedeva quattro principali aree di indagine:

1) il *Diritto d'Asilo*, esplorato per lo più attraverso delle associazioni libere proposte in apertura dell'intervista. Lo stimolo di apertura, Diritto d'Asilo, è stato presentato ai partecipanti su un foglio, chiedendo loro di inserire, in 5 spazi parole o brevi frasi che associavano automaticamente a quell'etichetta. Tale stimolo fungeva da

pretesto per aprire l'intervista, dato che la griglia prevedeva che, dopo che gli operatori avevano compilato il foglio delle associazioni libere, fosse richiesto loro di leggerle e di spiegare i motivi della scelta.

2) Il *sistema di accoglienza italiano*. Le domande erano finalizzate ad indagare la rappresentazione dei partecipanti rispetto al suo funzionamento, alla garanzia dei diritti (con domande quali ad esempio: *che opinione ti sei fatto sulla garanzia del diritto alla protezione in Italia?*); alle fasi dell'accoglienza, della presa in carico e dell'integrazione degli utenti migranti forzati<sup>38</sup> (con domande quali ad esempio: *Cosa significa per te accoglienza? Quali elementi caratterizzano la presa in carico di un migrante? Cosa significa integrazione per te?*); infine, alla declinazione di queste fasi nel contesto dell'associazione, ovvero alla loro traduzione nel lavoro quotidiano degli operatori, dentro al servizio e dentro alla rete dei servizi.

3) Il *migrante forzato*. La rappresentazione sociale è stata indagata attraverso una domanda, *che immagini ti vengono in mente pensando ai richiedenti asilo e ai rifugiati?*, che ha preso ad ispirazione lo studio di Pearce e Stockdale (2009) che indagava allo stesso modo le rappresentazioni sociali di migranti forzati di cui era portatore un gruppo di esperti in materia d'Asilo. Venivano anche indagate le rappresentazioni dell'utente con cui questi operatori lavorano, attraverso stimoli che attivavano le immagini dell'utente ideale e quello non ideale secondo la loro esperienza.

4) Le *pratiche e il ruolo dell'operatore* nell'incontro con l'utente dell'associazione. È stato analizzato con domande inerenti le soddisfazioni e le difficoltà nel lavoro con richiedenti e rifugiati, il proprio ruolo in associazione, i cambiamenti percepiti nel lavoro con i migranti forzati nel tempo e cosa piace del lavoro in associazione (con una specifica domanda che è stata posta alla fine della griglia, con la quale chiedere ai partecipanti: *cosa mi diresti, se dovessi convincermi a lavorare in quest'associazione?*).

### **3.3.4 Procedure e analisi dei dati**

In accordo con l'équipe dell'associazione (cfr. cap. 2), costituita dagli 8 partecipanti, è stato organizzato il calendario che ha previsto la conduzione, tra la fine di settembre e la metà di ottobre 2013, delle interviste semi-strutturate. Le interviste sono state condotte in una stanza sottostante l'ufficio della sede centrale dell'associazione, un luogo a cui gli utenti accedono solo in determinati orari e con specifiche attività (come ad esempio per le lezioni dei corsi di lingua). 7 interviste su 8 sono state audio-registrate e trascritte, mentre uno dei partecipanti non ha dato il consenso alla registrazione. In tal caso si è proceduto alla trascrizione dell'intervista sul momento. Ogni operatore, prima della conduzione dell'intervista, è stato

---

<sup>38</sup> Il percorso di accoglienza, presa in carico e integrazione sociale del migrante è ben descritto nel Manuale Operativo dello SPRAR, che è stato parte della documentazione d'archivio raccolta nell'Etnografia di sfondo (capitolo 1).

informato circa il suo diritto alla privacy, circa la libertà di interrompere l'intervista in qualsiasi momento. E' stato infine fatto firmare il consenso informato.

Le interviste trascritte letteralmente, ma senza l'utilizzo dei codici jeffersoniani non ritenuti importanti per questa fase della ricerca, sono state sottoposte ad un'analisi del contenuto tematico, che, come per le note etnografiche presentate nel capitolo precedente, si è rifatta ai principi della *Grounded Theory* (Charmaz, 2006; Tarozzi, 2008). A tale scopo è stato utilizzato il software MAXQDA7. Tale analisi ha permesso l'individuazione dei temi emergenti inerenti le rappresentazioni sociali di cui sono portatori gli 8 operatori dell'associazione, che sono stati codificati attraverso un processo di codifica iniziale e successivamente attraverso un processo di codifica focalizzata (Charmaz, 2006).

I codici sono stati costruiti in vivo e riaccorpati gradualmente in categorie semantiche più ampie. Nel fare questo lavoro, ciò di cui si è tenuto conto è stata la capacità di queste categorie e dei rispettivi sottocodici di far emergere e sintetizzare i processi, i contenuti e le valutazioni che dal punto di vista dei partecipanti caratterizzavano i quattro temi toccati dalla griglia dell'intervista.

### ***La codifica iniziale applicata alle interviste***

La prima fase dell'analisi è consistita nel leggere più volte ciascuna intervista, allo scopo di individuare la sostanza degli specifici interventi degli operatori e di identificare le unità di analisi, flessibili, ma che nella loro minima composizione erano costituite da una frase di senso compiuto (soggetto-verbo-complemento) definita segmento. Questa prima fase di lettura è avvenuta su carta e si è utilizzato il margine destro di ogni intervista per scrivere le annotazioni iniziali intorno a quanto veniva ritenuto saliente dalla ricercatrice. Solo in un secondo momento, si è passati alla visualizzazione tramite il software MAXQDA7, in cui si è iniziato a lavorare all'emersione dei primi temi emergenti, annotandoli sotto forma di codici costruiti in vivo con brevi frasi o parole chiave. Questi codici iniziali sono risultati essere 17 (Appendice B, Tabella 1)<sup>39</sup>. Sono state individuate anche delle macro-categorie che potessero includere al loro interno uno o più di questi codici. Tali macro-categorie sono state costruite a partire da tre livelli di analisi (Doise, 1982) diversi:

- *Livello di analisi istituzionale*: era una macro-categoria che comprendeva i codici inerenti il ruolo che gli operatori svolgono in associazione e la storia dell'associazione; la storia e lo sviluppo del sistema di accoglienza in Italia e le pratiche di gestione dell'asilo secondo il loro punto di vista.
- *Livello di analisi socio-culturale*: era una macro-categoria che comprendeva i codici inerenti le immagini che gli operatori associavano al Diritto d'Asilo (attraverso ad esempio le associazioni libere chieste con lo stimolo in apertura delle interviste); ma anche le immagini di richiedente asilo/rifugiato, di utente di cui erano portatori.

- *Livello di analisi interpersonale (delle prassi)*: era una macro-categoria comprendente i codici inerenti le dinamiche interattive tra operatori e utenti e tutti i segmenti in cui gli operatori descrivevano la relazione con gli utenti, il loro approcciarsi ad essi, i bisogni dell'utenza dal loro punto di vista, il loro vissuto nella relazione con gli utenti.

Questo primo schema di codifica conteneva codici ancora molto generici, come ad esempio: *Diritto d'Asilo* per tutti i segmenti che facevano riferimento alle parole/brevi frasi stimulate dalle associazioni libere iniziali, o per segmenti che descrivevano il diritto e la sua esigibilità e lo scollamento tra ciò che è sancito e ciò che viene effettivamente assicurato ai beneficiari, dal punto di vista degli operatori; oppure *sistema di accoglienza italiano*, con la descrizione del suo sviluppo, dei processi di cambiamento che lo hanno attraversato, delle sue caratteristiche agli occhi degli operatori (comprese carenze e problematiche percepite) e con le considerazioni inerenti le pratiche e i modi di gestire l'Asilo in Italia. A titolo esemplificativo, entrambi questi codici erano categorizzati sotto i livelli di analisi socio-culturale e/o istituzionale, a seconda che si trattasse di immagini e contenuti di una possibile rappresentazione sociale legata al tema (per il livello socio-culturale), o della semplice descrizione di un funzionamento formalizzato, istituzionalizzato per l'appunto, delle pratiche. Questo primo schema di codifica è stato proposto ad un secondo giudice con l'intento di applicarlo su una selezione (n. 2 interviste) del corpus in analisi. Questa prima fase di applicazione, ha mostrato alcune debolezze legate da un lato alla difficoltà di applicare in modo concorde il sistema delle macro-categorie inerenti i livelli di analisi, dall'altro alla scarsa specificità e quindi allo scarso potere euristico delle categorie costruite iniziale.

Ri-analizzando l'intero corpus in modo indipendente, i due giudici sono giunti ad una strutturazione condivisa del sistema generale di codifica (tabella 3). Il processo di revisione e aggiunta delle categorie rispetto alla prima fase (tabella 1 in Appendice B) è avvenuto intervista per intervista. All'emersione di ogni nuovo codice o gruppo di codici, con un movimento ricorsivo, si tornava dunque alle precedenti interviste analizzate, per applicarli se pertinenti anche ad esse. Ogni modifica o aggiunta al sistema di codifica è stata discussa tra i due giudici fino ad arrivare all'accordo sia sulla definizione operativa delle categorie che sulla loro applicazione al corpus in analisi. La stessa procedura è stata utilizzata per l'individuazione delle macro-categorie e delle categorie intermedie che via via accorpavano, in un processo di costruzione progressiva della teoria, le categorie semantiche emerse al primo livello (codifica iniziale). La Tabella 3.1 qui di seguito riporta il sistema dei codici definitivo, con i gruppi di codici, le macro-categorie che li strutturano e i codici. La numerosità riportata in parentesi quadra corrisponde alla somma dei segmenti etichettati con quegli specifici codici.

---

<sup>39</sup> In Appendice B, la tabella 1 mostra questi primi 17 codici, la loro descrizione e le macro-categorie (corrispondenti a livelli di analisi diversi) a cui sono stati associati.

**Tabella 3.1 – Sistema dei codici definitivo, con numerosità totali delle categorie, dei codici e dei sotto-codici**

TEMA (MACRO-CATEGORIA)	CODICI
<b>Livello rappresentazionale: R.S. DELL'OPERATORE [totale 114]</b>	
	concetto di spazio-casa [5]
<b>INTERPRETAZIONE PERSONALE DEL RUOLO DI OPERATORE [30]</b>	RUOLO OP. - <i>RIFLESSIVO</i> [10]
	Auto-riflessività degli operatori sul proprio lavoro e adattamento [4]
	identificazione con il ruolo [3]
	Dilemmi morali: dubbi dell'operatore [2]
	responsabilità [1]
	Operatore come custode dei racconti intimi degli utenti [2]
	Leggi come protezione per l'operatore [1]
	RUOLO OP. - <i>MIMETICO</i> [6]
	mimetizzazione del proprio ruolo [2]
	"Andare a sentimento" (in mancanza di un protocollo, seguire il [3]
	come l'utente percepisce l'operatore [1]
	RUOLO OP. - <i>ATTIVO</i> [2]
	creare nuovi bisogni e integrare mancanze [2]
	RUOLO OP. - <i>POLITICO</i> [7]
	il paladino dei diritti umani [1]
sfida al sistema [4]	
critica al sistema [2]	
<b>ASPETTI STRUTTURALI INERENTI L'OPERATORE [35]</b>	l'équipe [6]
	ruolo op [31]
	le pratiche [2]
<b>LA RELAZIONE OPERATORE-UTENTE [ 31]</b>	RELAZIONE <b>CON</b> L'UTENTE [22]
	incontro con l'altro [2]
	aspetti rivendicativi e di rabbia da parte degli utenti [3]
	differenza tra fornire servizio e creare relazione [1]
	il vissuto del migrante forzato come distanza che separa utente-operatore [1]
	l'ascolto: strumento di relazione [1]
	riconoscere/dare voce al migrante [2]
	rispetto verso l'operatore [1]
	relazione come conoscenza approfondita ed intima [6]
	definire lo spazio della relazione [3]
	una relazione basata su intensa empatia [2]
	RELAZIONE <b>PER</b> L'UTENTE [12]
	dipendenza/indipendenza nella relazione [1]
	stimolare, responsabilizzare e incoraggiare [4]



	relazione paternalistica [2]
	tranquillizzare l'utente, metterlo a proprio agio [2]
	dare consigli [2]
	spiegare, informare, orientare [1]
<b>VISSUTI EMOTIVI DELL'OPERATORE [18]</b>	soddisfazione lavorativa [5]
	i vissuti negativi legati al proprio lavoro [9]
	i vissuti positivi legati al proprio lavoro [4]
<b>Livello rappresentazionale: R.S. SISTEMA DI ACCOGLIENZA [totale 76]</b>	
<b>CONCETTO DI AUTONOMIA [8]</b>	autonomia: affrancamento dall'assistenza [4]
	autonomia: autogestione [2]
	autonomia: inserimento sociale [2]
<b>CONCETTO DI INTEGRAZIONE [10]</b>	la lingua: mezzo di integrazione [1]
	salute: mezzo di integrazione [1]
	Integrazione: comprensione del funzionamento de Paese di arrivo [2]
	Integrazione: acquisizione del lavoro [3]
	Integrazione: azione che deve partire dallo Stato [1]
	Integrazione: convivenza fra tanti [1]
	favorire l'integrazione degli altri [1]
<b>CONCETTO DI ACCOGLIENZA [10]</b>	dovere di accoglimento di una richiesta [1]
	come bisogno e presa in carico [2]
	il concetto giuridico di accoglienza [1]
	Concetto di "progetto" [2]
	Progetti come forma di <i>etichettamento</i> del proprio status [2]
	uscire dalla solitudine [2]
	Emersione (uscire dalla solitudine) [1]
<b>ASPETTI STRUTTURALI DEL SISTEMA D'ACCOGLIENZA [19]</b>	frammentazione del sistema [1]
	emergenza nord-africa: descrizione [1]
	Borsa Lavoro: descrizione [1]
	arrivo in Italia dei migranti [1]
	rappresentazione dello SPRAR [5]
	procedure [3]
	storia di CIAC [4]
	rete dei servizi [4]
<b>PROBLEMI DEL SISTEMA DI ACCOGLIENZA ITALIANO [29]</b>	Rimbalzo di responsabilità (rinviare il migrante ad altri) [3]
	gap temporale [3]
	Emergenza Nord-Africa: limiti e processi di costruzione sociale [5]
	attribuzione di responsabilità [7]
	Responsabilità alla crisi economica [1]
	gap domanda-risposta [13]
	gap percorso ideale-percorso reale [4]
<b>Livello rappresentazionale: R.S. DI RICHIEDENTE ASILO E RIFUGIATO [totale 82]</b>	

<b>TEMA DELLA FUGA [14]</b>	FUGA - <i>M. ATTIVO</i> [4]
	l'eroe e il suo coraggio (per l'alto rischio corso) [4]
	FUGA - <i>M. SOFFERENTE</i> [14]
	la fuga [5]
	i sopravvissuti [6]
	Impossibilità del ritorno [1]
	Perseguitato [2]
<b>TEMA DELL'ESTRANEITA' AL CONTESTO (LEGATA ALLO SRADICAMENTO) [15]</b>	viaggio, attraversare paesi [1]
	ESTRANEITA' - <i>M. SOFFERENTE</i> [15]
	l'essere altrove [2]
	spaesamento e disorientamento [4]
	colui che non è a casa propria [3]
	la scelta forzata [3]
	il vissuto che crea distanza [2]
<b>TEMA UGUAGLIANZA E CONFRONTO CON CITTADINI ITALIANI [2]</b>	Sradicati, strappati agli affetti della terra di origine [1]
	UGUAGLIANZA - <i>M. ATTIVO</i> [2]
	equiparabilità R.A.- cittadino italiano [1]
<b>TEMA DELLA MIGRAZIONE FORZATA [11]</b>	sono come me [1]
	M. FORZATA - <i>M. ATTIVO</i> [6]
	il <i>bogus</i> (il falso migrante forzato) [4]
	Rifugiato ricco (politico) vs. rifugiato povero [2]
	M. FORZATA - <i>M. SOFFERENTE</i> [5]
	distinzione tra richiedente e rifugiato [1]
<b>TEMA DELL'ESSERE NEL CONTESTO OSPITANTE [11]</b>	distinzione tra migrante forzato e volontario [3]
	persone non protette dai loro Stati [1]
	NEL CONTESTO - <i>M. ATTIVO</i> [6]
	conflittuali e rivendicativi [3]
	pigri [2]
	diffidenti [1]
	NEL CONTESTO - <i>M. SOFFERENTE</i> [5]
	clandestino [1]
La solitudine: ognuno per conto proprio [1]	
<b>IL TEMA DELLA VULNERABILITA'/LA VITTIMA [4]</b>	mancanti di una rete di supporto [1]
	Dilatato dall'attesa [2]
	VULNERABILITA - <i>M. SOFFERENTE</i> [4]
<b>BISOGNI DEI RICHIEDENTI ASILO/RIFUGIATI [12]</b>	i vulnerabili [3]
	trauma [1]
	Bisogno di rimettere ordine in ciò che è accaduto [1]
	bisogni psicosociali dei migranti forzati [3]
<b>R.S. UTENTE [13]</b>	bisogni materiali [5]
	bisogno di progettualità [3]
	R.S <i>NEUTRA</i> DELL'UTENTE [2]

	tutti diversi (no massa incolore) [1]
	l'utente come presenza reale [1]
	R.S. <i>POSITIVA</i> DELL'UTENTE [9]
	Utenti integrati [2]
	Immagine positiva [2]
	Agency/impegno/riuscita dell'utente [4]
	Utente che vuole riconquistare la sua autonomia [1]
	R.S. <i>NEGATIVA</i> DELL'UTENTE [9]
	l'utente che resta in superficie [1]
	Utenti in difficoltà [2]
	Utente che si adagia [1]
	utente costretto a raccontare storie non sue [2]
	la maschera [3]
<b><u>Livello rappresentazionale: R.S. DI DIRITTO D'ASILO [totale 34]</u></b>	
<b>DOVERI PER LA SOCIETA' [5]</b>	diritto come dovere [2]
	diritto come necessità e civiltà [2]
	dovere di accoglimento di una richiesta [1]
<b>PROBLEMI PER LA SOCIETA [10]</b>	il tema dell'esigibilità [6]
	peso/problema per la società [1]
	Disinformazione sui diritti dei richiedenti asilo [2]
	Diritto come tutela dello stato ospitante [1]
<b>DIRITTI DEI RICHIEDENTI ASILO [14]</b>	concetto di "tutela" e protezione [5]
	Diritto all'emancipazione, alla libertà [1]
	pool di diritti [2]
	Diritto alla parità di trattamento: stessi diritti degli Italia [4]
	specificità dei diritti dei RA [4]
<b>ASPETTI STRUTTURALI LEGATI AL DIRITTO D'ASILO [5]</b>	diritto internazionale [1]
	la specificità del sistema giuridico italiano [4]

Come è possibile vedere in questa tabella, quattro livelli rappresentazionali raggruppano hanno raggruppato diverse macro-categorie declinate in temi, a loro volta costituiti da codici che rappresentano i contenuti e le valutazioni che gli operatori hanno espresso intorno agli stimoli toccati con l'intervista. I livelli rappresentazionali che costituiscono una ri-elaborazione delle macro-categorie (livelli di analisi) identificate nella prima fase (tabella 1 in Appendice B), sono stati etichettati nei seguenti modi:

1) la **rappresentazione sociale dell'operatore**, costituita da temi (macro-categorie) quali: l'interpretazione che gli operatori danno del proprio ruolo nel lavoro con i migranti, la relazione che essi instaurano con gli utenti, i vissuti emotivi legati al proprio lavoro, nonché quegli aspetti strutturali che descrivono i ruoli, il gruppo

(l'équipe) e le pratiche svolte in associazione, già analizzati attraverso l'etnografia di sfondo.

2) la **rappresentazione sociale del sistema di accoglienza italiano**, costituita da temi (macro-categorie) quali: l'accoglienza, l'integrazione, l'autonomia, l'emersione dell'utente dalla solitudine e dal disorientamento portati dal nuovo contesto. Un sistema di accoglienza che gli operatori descrivono nei suoi punti chiave e nelle procedure che ne costituiscono, secondo il loro punto di vista, i processi principali (il tema degli aspetti strutturali), ma anche nei suoi aspetti problematici e critici.

3) la **rappresentazione sociale di richiedente asilo e di rifugiato**, costituita da vari temi (macro-categorie) che rispecchiano le immagini inerenti i migranti forzati di cui gli operatori sono portatori. Fra questi, si distinguono alcuni temi per la letteratura, come quello della fuga, dello sradicamento dal contesto di origine, del trauma e della vulnerabilità, dei bisogni dei migranti forzati. Emerge poi il contenuto del migrante forzato percepito come deficitario - di risorse, di tempi adeguati al conseguimento degli obiettivi del progetto, di volontà - ma anche come avente gli stessi diritti e doveri del cittadino italiano. Si delinea, infine, l'immagine dell'utente dell'associazione, con connotazioni positive e negative, su cui ondeggiavano i contenuti espressi.

4) la **rappresentazione sociale del Diritto d'Asilo**, costituita da temi (macro-categorie) che differenziano da un lato i diritti specifici del richiedente asilo e del rifugiato, dall'altro i doveri della società: un diritto, quello all'Asilo, che dal punto di vista degli operatori che con esso lavorano presenta aspetti critici che vanno ad intersecarsi alle problematiche emerse sotto le altre macro-categorie.

Complessivamente, considerando anche i segmenti codificati a più livelli - ad esempio in funzione della loro inclusione in un codice, poi in una categoria, in una macro-categoria e poi, infine, in un gruppo di codici - sono 940 i segmenti codificati.

**Tabella 3.2** - *Caratteristiche delle interviste (in termini di bytes) e numero di segmenti codificati in ciascuna di esse*

<b>OPERATORE</b>	<b>Bytes</b>	<b>N. segmenti codificati</b>
operatore 1	35.298	149
operatore 2	46.751	112
operatore 3	29.604	76
operatore 4	33.078	95
operatore 5	35.262	138
operatore 6	27.899	95
operatore 7	9.954	54
operatore 8	73.729	221
Totale		940

### 3.4 Risultati

Il primo dato evidente dai risultati dell'analisi del contenuto tematico riguarda la numerosità dei segmenti che ricostruiscono le diverse rappresentazioni sociali indagate nelle interviste. Includendo anche gli aspetti strutturali il tema su cui gli operatori hanno espresso più contenuti e valutazioni riguardava il proprio ruolo e il proprio lavoro in associazione, con 114 segmenti codificati attraverso i codici della *rappresentazione sociale del ruolo dell'operatore*. Ciò a dimostrazione di una maggior attenzione posta intorno ai temi della relazione con l'utente, dei vissuti emotivi associati al lavoro con i migranti forzati e intorno alle riflessioni in merito al proprio ruolo nei percorsi e nei progetti di questi ultimi. Anche la *rappresentazione sociale di richiedente asilo e rifugiato*, nonché di utente agli occhi dei loro operatori, è stata ricca di segmenti (82) ad essa dedicati, portando alla luce nuove immagini delle persone con cui gli operatori si interfacciano quotidianamente e confermando, come vedremo in seguito, contenuti già riportati nella letteratura psicosociale. 76 sono stati i segmenti che hanno permesso di ri-costruire la *rappresentazione del sistema di accoglienza*, dentro cui sono stati sottolineati in modo particolare gli aspetti critici del suo funzionamento ed evidenziati i contenuti inerenti i processi di accoglienza e integrazione dei migranti forzati, chiarendo gli obiettivi dei progetti attivati. Infine, meno numerosa in termini di segmenti che ne hanno permesso la ricostruzione (34), la *rappresentazione sociale del Diritto d'Asilo*, con un focus particolare sull'aspetto della tutela del migrante forzato nel Paese di arrivo e sul problema dell'esigibilità dei diversi diritti sanciti per proteggere colui che chiede asilo in un Paese ospitante.

Di seguito verranno presentati ad uno ad uno i 4 livelli rappresentazionali di cui sono portatori gli 8 partecipanti alla ricerca.

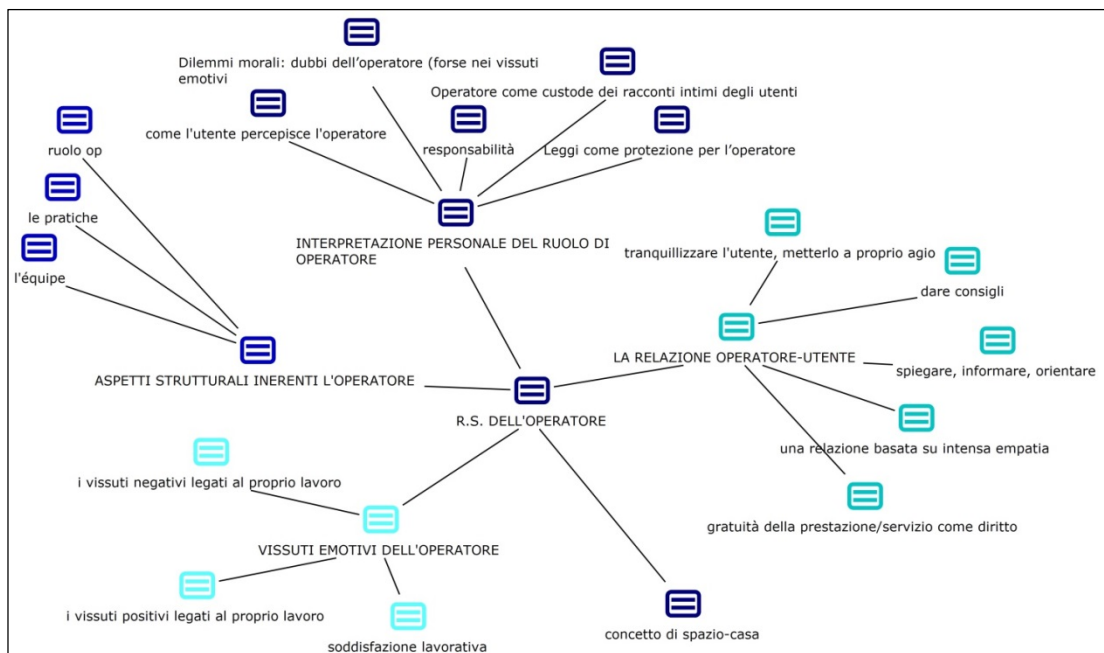
#### 3.4.1 La rappresentazione sociale dell'operatore nell'incontro con l'utente migrante

La rappresentazione sociale dell'operatore nell'incontro con l'utente migrante forzato si sviluppa intorno ad alcuni temi (grafico 3.1): **l'interpretazione del loro ruolo di operatori**; la natura e le caratteristiche della **relazione con gli utenti**, nonché i **vissuti emotivi** che accompagnano il loro agire in associazione<sup>40</sup>.

**Grafico 3.1** - *Rappresentazione sociale dell'operatore nell'incontro con l'utente migrante: temi e codici che la costituiscono*

---

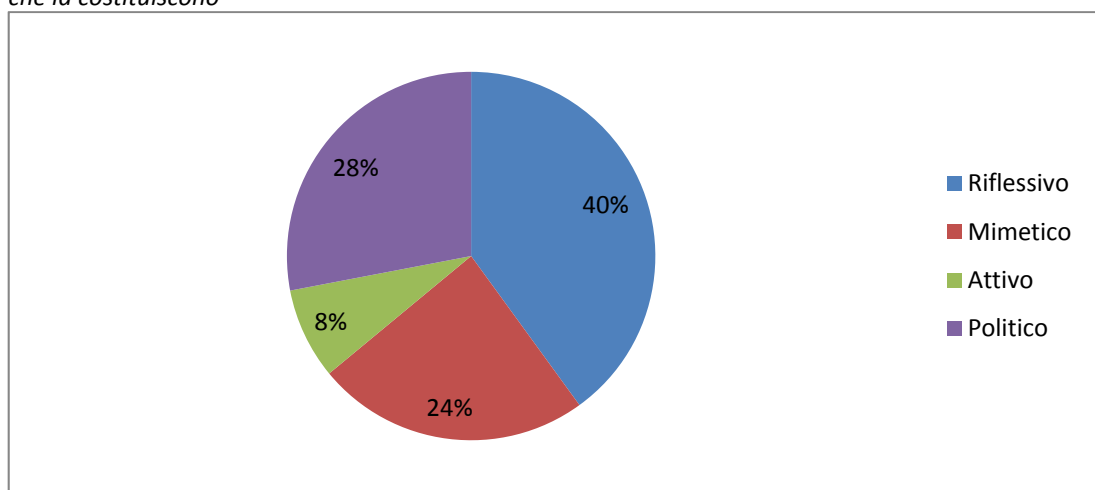
<sup>40</sup> Un ultimo tema, quello legato agli aspetti strutturali, visibili nel grafico 3.1, è stato escluso dai risultati esposti in questo capitolo, poiché già descritto nel capitolo sull'Etnografia di sfondo.



### INTERPRETAZIONE PERSONALE DEL PROPRIO RUOLO

Circa questa prima area di contenuti che formano la rappresentazione sociale dell'operatore emersa dalle interviste, essa mette in luce 4 macro-categorie che tematizzano le rappresentazioni del ruolo che gli operatori sentono di avere nel loro lavoro, mostrando la loro capacità di interpretare le dinamiche associate al loro ruolo, dandovi senso e svelando le possibili strategie che a loro avviso e dalla loro esperienza migliorerebbero il modo di porsi come attore della relazione d'aiuto. Nel grafico 3.2 è riportata la distribuzione delle 4 macro-categorie dentro a questa rappresentazione.

**Grafico 3.2 - Rappresentazione sociale del ruolo dell'operatore: distribuzione delle 4 macro-categorie che la costituiscono**



### ***L'operatore mimetico***

Secondo questa macro-categoria, che conta 6 estratti, il lavoro dell'operatore si basa innanzitutto sulla capacità di adattarsi alla relazione e al bisogno portato

dall'utente. L'adattamento assume ad esempio per l'operatore 6 la forma dell'improvvisazione, definita come un "*andare a sentimento*":

Io in realtà poi sono qua da poco, quindi ti posso dire come gestisco più o meno le cose io, nel senso che non è che abbia una sorta di protocollo, no, per cui vado molto più a sentimento. Per cui ogni tanto passo, ogni tanto faccio due chiacchiere, quando penso che sia opportuno andare in un posto vado lì piuttosto che in un altro, posso andarci un pomeriggio, posso andarci invece dopo cena, dipende un po' dalle cose che vuoi trattare, piuttosto che chi vuoi incontrare. Ecco non c'è uno schema predefinito, sono piuttosto libero per questo aspetto. [...] sì, dicevo, non essendoci un protocollo da osservare, vado un po' a buon senso, però non so se poi il mio è buon senso o è solo il mio senso, quindi potrebbe essere disastroso.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 6, p. 9-9, CODICE: Andare a sentimento]

In questo estratto l'operatore interpreta il suo modo di agire a partire dalla situazione che gli si presenta di fronte, a partire da ciò che l'utente porta ma soprattutto da ciò che l'operatore sente opportuno fare, da chi sente che è importante incontrare o da quale aspetto c'è da trattare in una casa in un determinato momento. Non avere uno schema predefinito non sembra mettere l'operatore in difficoltà, almeno non in questo estratto, anche se alla fine egli solleva il dubbio sulla valutazione troppo libera e personale di un agire "*con buon senso*". Lo stesso dubbio viene ripreso e confermato più avanti nell'intervista:

Sì, diciamo che è l'aspetto un po' problematico. Io sono qua e sono contento di fare questo lavoro, però non è facile da gestire. Non che mi crei problemi, però proprio capire qual è l'atteggiamento giusto, il metodo più corretto.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 6, p. 16-16, CODICE: Andare a sentimento]

Al di là delle difficoltà associate a compiti non sempre protocollati e a ruoli, quelli della relazione d'aiuto, che richiedono talvolta creatività e improvvisazione, dall'estratto dell'operatore 6 emerge la necessità di crearsi uno spazio entro cui incontrare l'utente e lavorare con lui, per rispondere da un lato al suo bisogno, dall'altro a ciò che l'operatore sente necessario per il percorso o la condizione dell'utente ("*dipende un po' dalle cose che vuoi trattare, piuttosto che chi vuoi incontrare*"). La strategia messa in atto per poter entrare in quello spazio di condivisione e relazione è costituita dunque da un movimento che l'operatore fa verso il basso, *mimetizzandosi* nella situazione per rispondervi in modo concreto, partendo dai problemi presentati dagli utenti e procedendo secondo ciò che sente giusto fare. Tale spazio di condivisione con l'utente, entro cui mimetizzarsi, è percepito anche come uno spazio di intimità dell'utente, protetto dal suo vissuto di sofferenza che l'operatore sente di non poter cogliere nella relazione, un muro invalicabile che sembra generare una sorta di incomunicabilità tra i due attori sociali. Ciò giustificerebbe l'atteggiamento mimetico di un altro operatore, dettato

forse da quel suo sentirsi di troppo oltre il confine dell'intimità dell'altro e del suo altrove, come riportato nel seguente estratto:

Quindi in riferimento alla tua domanda: evito di entrare negli spazi in maniera spregiudicata e quello credo che lo farebbe chiunque. Però...cerco di mantenere delle distanze rispetto ai loro luoghi personali. Fermo restando che posso andare in qualunque momento, però sempre lo stretto necessario, cercando di rimanere distante rispetto a certe cose.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 4, p. 61, CODICE: Mimetizzazione del proprio ruolo]

### ***L'operatore riflessivo***

Tra le 4 macro-categorie, la più numerosa (10 estratti) è quella che descrive un operatore in grado di riflettere sul proprio ruolo, sulle dinamiche dell'incontro quotidiano con l'utente, su ciò che può essere utile a migliorarsi. Ad esempio, pur non potendo rinunciare al potere d'azione che egli possiede in una relazione che è per natura asimmetrica, l'operatore 3 sottolinea la necessità di lavorare sulle modalità comunicative, sull'emozione che l'altro suscita, sullo spazio di empatia che tra i due attori si crea al fine di costruire insieme il percorso dell'utente:

Credo di aver lavorato nel tempo su quelli che sono aspetti che hanno a che fare più con le mie modalità di comunicazione, di relazione, sugli atteggiamenti anche. [...] mi sono sentito sollecitato a prendere in mano questa parte che ha anche a che fare con aspetti come ho detto prima che riguardano l'emozione, l'empatia. [...] Ho sentito che per organizzare con le persone percorsi che potessero essere utili [...] all'acquisizione di esperienze, dell'autonomia personale, alla comprensione di questo contesto, o al riuscire a trovare un senso in qualche modo nella nostra realtà bisognava individuare dei territori dove ci scendiamo in mezzo e lì lavoriamo insieme insomma ecco. Per cui non so l'esperienza per dire della scuola, piuttosto che dei laboratori, piuttosto che di tutte quelle attività che poi negli anni piano piano sono cresciute: sono diventati terreni dove si realizza un incontro e dal mio punto di vista anche un'opportunità di cogliere, di conoscere le persone e di cogliere segni, situazioni che in qualche modo ritengo molto importanti.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 3, p. 63-71, CODICE: Auto-riflessività operatori]

Il movimento dentro la relazione che l'operatore qui descrive parte dall'esigenza percepita di stare entro i confini di uno spazio di libertà e cambiamento che possono condurre ad una conoscenza approfondita dell'altro, all'individuazione di quelli che l'operatore definisce "*segni e situazioni*", che ritiene importanti per l'altro. Se questo operatore sottolinea l'importanza di riflettere nel tempo su ciò che si fa con gli utenti (auto-riflessività, N = 4 estratti), l'operatore 8 evidenzia invece la responsabilità che egli ha in quanto custode di storie intime (N = 2 estratti)



e difficili legate alle migrazioni degli utenti, storie che a volte sollevano dilemmi morali (N = 2 estratti), come si legge nel seguente estratto:

Lui ti dice "ho preso i ballot box, li ho bruciati", sono le schede elettorali, no? E tu dici: "Cavolo, hai falsato delle elezioni?". [...] umanamente ti senti strano, i dubbi su chi stai sostenendo nella domanda d'asilo ti vengono. Ci sono utenti che ti mettono in dubbio. Che tu sai che il suo diritto è quello di andare comunque in commissione, perché non sono io a decidere sulla domanda d'asilo. [...] Oppure ci sono famiglie che si erano composte ma vedevi che non erano famiglie. Il dubbio ce l'hai, però, che fai? [...] Da un lato dici: "Non sono io la commissione (tira un sospiro), non sono io a decidere", no?, però ce l'hai quel dubbio, cioè, al di là di cose accadute gravi nel paese d'origine per cui la persona è colpevole, però... e lì magari vai a vedere, dici: "Colpevole però magari non può tornare indietro perché c'è la pena di morte per quel reato. Ok, allora sarà la commissione a decidere che tipo di protezione dare, diverse", quello sì.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 8, p. 210-215, CODICE: Dilemmi morali: dubbi]

In questa riflessione legata ai dubbi morali, l'identificazione con il proprio ruolo e il Diritto d'Asilo che protegge divengono un sistema di difesa a cui attaccarsi (N = 1), come ancora espresso dall'operatore 8:

Poi, boh, io dico sempre tanto c'è le leggi, c'è la commissione che ti... non sei, sì sei tu come persona però da un lato [...] In supervisione mi hanno detto: "Sì, ma anche il giuridico ha una relazione", e io ho detto: "Sì, ok, ha una relazione, però è un... le leggi, i diritti che ti dicono... lo dice questo, lo dice... hai sempre dei riferimenti diversi".

Ricercatrice: Ti senti protetta da questi qua, cioè dalle leggi? Da questa cosa...

Operatore 8: Eh, ma lo dice... (ride). Non sono io, eh... C'è scritto. Poi magari combattiamo se questa cosa fa cagare come è stata scritta, la facciamo... E' una protezione insomma...

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 8, p. 304-308, CODICE: Leggi come protezione per l'operatore]

Ancorarsi alle leggi che stabiliscono i confini tra chi può godere di un diritto e chi ne è escluso è dunque un'altra strategia di difesa individuata dentro uno spazio relazionale percepito come intriso della responsabilità di valutare chi merita o non merita la protezione.

### ***L'operatore attivo***

Un'ulteriore macro-categoria emersa, anche se in modo minore (in soli 2 estratti) è quella che vede l'operatore agente attivo a cui spetta il compito di creare nuovi bisogni ove percepiti come salienti per il processo di integrazione e autonomizzazione dell'utente. Un compito svolto tramite la relazione, l'ascolto, già evidenziati nell'*operatore riflessivo* e come espresso anche qui dall'operatore 2, che

sottolinea l'importanza di pratiche quali informare l'utente, spiegargli cosa può essere rilevante per lui:

Il discorso dell'integrazione, dicevo, quello dello SPRAR e del vitto e dell'alloggio è una piccola parte. Poi dopo ci sono anche appunto la copertura delle spese sanitarie è una cosa importantissima, cioè il permettere alla persona di poter andare dal medico a fare un esame generale e gli esami del sangue che costano 23 euro di ticket, lo puoi fare, altrimenti un altro non lo fa perché non ha i soldi per pagarseli [...] Però quando hai la possibilità di fare le cose, le persone le fanno. Soprattutto se riguarda la tua salute personale. Chi è che no lo fa? (ride) Nessuno! A volte in associazione si chiede alle persone "ma ti andrebbe di andare dal dottore per fare una visita" nessuno dice mai di no. Nessuno.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 2, p. 82, CODICE: Creare nuovi bisogni e integrare mancanze]

La creazione di nuovi bisogni da parte degli operatori sembra dunque partire dalla loro consapevolezza che gli utenti manchino di qualcosa: non solo di vitto e alloggio e copertura delle spese sanitarie, a cui rispondono i fondi dei progetti, ma anche di conoscenza e risorse per comprendere il contesto in cui sono inseriti, per coglierne le opportunità, le prassi, culturalmente connotate (*"Non è che non lo fanno perché non vogliono, ma perché non lo sanno"*). Sempre l'operatore 2 afferma:

Le persone normalmente, quando una persona parla solo in arabo, o solo in somalo, o solo in inglese o solo in francese va dal medico e il medico non lo capisce, c'è poco da fare. Per cui prima ci vuole tutto un lavoro perché ci vuole un lavoro sia sulle persone, perché comunque la lingua non arriva subito perché le persone stesse ci devono investire. E poi un lavoro anche più di sistema perché il fatto che non si parli inglese e francese è più un problema dell'Italiano, non è un problema del Camerunense che parla francese.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 2, p. 85, CODICE: Creare nuovi bisogni e integrare mancanze]

Da questo estratto, sulla lingua nei servizi sanitari, sembra emergere un'interpretazione del proprio ruolo in termini di possibilità di integrare qualcosa che è mancante e quindi un ruolo attivo dell'operatore. Il lavoro di integrazione dell'operatore si muove in tal caso su due fronti: da un lato con gli utenti, nell'incoraggiarli ad integrare ciò che a loro manca (la lingua, ad esempio); dall'altro con la consapevolezza di una mancanza che gli stessi servizi manifestano (*"non si parla inglese e francese"*). In un sistema di accoglienza che presenta talvolta dei limiti dal punto di vista degli operatori, l'operatore si sente forse ancor più ingaggiato nel rispondere con il suo ruolo ai bisogni dell'utente, andando a colmare le mancanze non solo di quest'ultimo ma anche della rete dei servizi.

### ***L'operatore "politico"***

Di fronte alle mancanze, da queste interviste sembra emergere la possibilità di rispondervi entro uno spazio di libertà, che è spazio di creatività, di cambiamento, come già accennato e di ricerca continua di soluzioni nella presa in carico degli utenti. In tale spazio di libertà e di creatività, subentra la sfida ad un sistema (N= 4) che presenta carenze e che talvolta fa sentire l'operatore quasi un "politico", "paladino dei diritti umani" (N = 1), come affermato dall'operatore 1:

Ecco io tendo molto a dire che è un impegno che ha un senso politico, per non dargliene anche altri. però tendo sempre a far prevalere quello rispetto al coinvolgimento individuale, personale, della persona a persona. E' una motivazione, ma è anche una forma di astrazione, di distacco, non so. Non ci devo mettere un impegno personalizzato, devo metterci un impegno che sia "politicizzato" mi viene da dire. Poi non so se uso bene questa parola. Però sono qua perché c'è un diritto da tutelare che credo che sia importante in questo mondo, no. Cioè la vivo così. Perché la motivazione è che mi piace questo lavoro. Ma poi penso che sia anche protettivo, non lo so.

Ricercatrice: per chi?

O: per me. nel senso che dà un significato che mi motiva ma dà anche un significato che non dico che spersonalizza, però che non...cioè in un qualche modo sistema, protegge.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 1, p. 98-104, CODICE: il paladino dei diritti umani]

L'impegno dell'operatore è un impegno politicizzato, umanitario, di denuncia, ma anche di volontà di cambiamento, di libertà nel creare e trovare soluzioni sempre nuove per migliorare il sistema di accoglienza, monitorando, proponendo, sperimentando, cercando soluzioni sempre nuove.

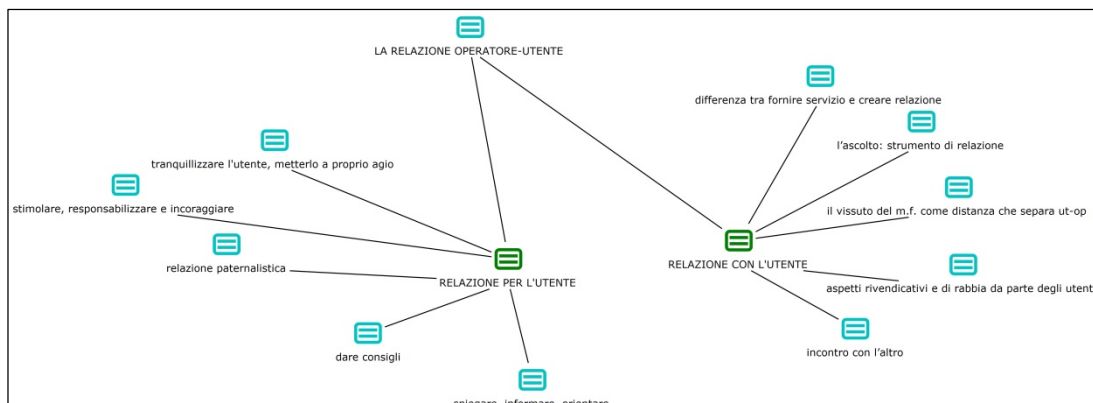
Quindi in sintesi due strategie di difesa emergono dagli estratti codificati con il tema dell'interpretazione del proprio ruolo lavorativo. La prima è quella in cui l'operatore contempla in modo *mimetico* o *attivo* il cambiamento inteso come la possibilità di creare, di cambiare, di ovviare alle mancanze, di avere tra le mani uno spazio di azione che difenda dalla frustrazione di situazioni difficili portate dagli utenti e che permetta di pensare ad un futuro in cui apportare miglioramenti nell'ambito delle pratiche. La seconda è quella in cui l'operatore riflette sul Diritto d'Asilo, inteso da un lato come strumento che, attraverso le definizioni giuridiche, permette di difendere l'operatore dai dubbi dei falsi migranti forzati, degli approfittatori; dall'altro come mezzo che può distaccare l'operatore dall'eccessivo coinvolgimento e riportarlo su un piano di azione più "politicizzato", quello della difesa dei diritti umani. Né più né meno.

### **LA RELAZIONE CON GLI UTENTI MIGRANTI FORZATI AGLI OCCHI DELL'OPERATORE**

La seconda area di contenuti che strutturano la rappresentazione sociale del ruolo dell'operatore, la relazione con l'utente, sembra declinarsi intorno a due dimensioni: da un lato una dimensione inerente ciò che gli operatori affermano di

fare nello spazio relazionale con gli utenti migranti; dall'altro, una sembrano più riflettere in merito alle caratteristiche che denotano le loro azioni nello spazio relazionale. Il grafico 3.3 mostra le due macro-categorie con i rispettivi codici.

**Grafico 3.3** - Rappresentazione sociale della relazione operatore-utente: temi e codici che la costituiscono



### **La relazione PER l'utente**

Le azioni emerse che *descriverebbero* la relazione sono quelle *dell'orientare, dello spiegare, del dare informazioni* (1 estratto), del *dare consigli*, del *stimolare, responsabilizzare, incoraggiare* (4), ma anche del *tranquillizzare l'utente* (2). Come evidenziato dal seguente estratto dall'intervista con l'operatore 1, il dare informazioni viene considerata innanzitutto un'attività orientativa per l'utente:

In quelle tre ore di apertura pomeridiana dello Sportello Asilo magari ho tre persone che mi chiedono la stessa cosa e io come un rosario (ride) dico la stessa cosa "al momento non ho posti in accoglienza, però la tua richiesta la posso mandare al servizio centrale". C'è questa ripetizione allucinante, con cui cerco di spiegare tutti i passaggi: il perché di questa mancanza, il perché questa persona deve aspettare, perché in Italia ci sono 3.500 posti...in continuazione.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 1, p. 55, CODICE: dare consigli]

Dare consigli, spiegare cioè i passaggi, orientare l'utente a ciò che il sistema di accoglienza offre e soprattutto a come lo offre descrive dunque una parte del lavoro dell'operatore 1. Non solo, l'orientamento e il consiglio assumono in alcuni casi la forma dell'incoraggiamento, dello spronare l'utente, come esplicita l'operatore 7:

quando gli utenti mi chiedono magari mi dicono che l'associazione ha fatto loro delle proposte e che ci sarebbe qualcosa da fare, come un corso per imparare un lavoro e quando c'è un'opportunità io consiglio di andare, di prenderla.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 7, p. 27-29, CODICE: dare consigli]

Un ulteriore esempio in merito al compito di stimolare e responsabilizzare gli utenti è tratto dall'intervista con l'operatore 3:

Sicuramente è una dimensione che è presente nella quotidianità e incide sulla relazione, perché a fronte di una relazione che diventa quotidiana, personalmente mi porta a...come dire, ad assumere una posizione che è in relazione ma che anche deve trasmettere questa realtà: quindi che cerca di rimandare poi anche alla persona, di sottolineare anche quelle che sono poi le responsabilità della persona nel suo percorso e quindi la necessità di misurare le attese e le aspettative rispetto a quello che può ricevere e cercare di sollecitare tutte le energie possibili e consolidare tutti quei percorsi che possono essere utili. Anche il motivare le persone ad un'intensità di impegno in certi percorsi che a volte hanno un po', come dire, di oscillazioni, come il discorso della scuola, dove insomma vedi magari a volte che c'è un interesse relativo. Quindi è chiaro che porta nella quotidianità ad assumere una posizione che vuole essere anche di stimolo, di responsabilizzazione, di incoraggiamento, di rafforzamento delle motivazioni in percorsi anche complicati dove anche le persone fanno fatica, insomma.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 3, p. 43-44, CODICE: stimolare, responsabilizzare e incoraggiare]

L'operatore sembra interrogarsi in questo estratto sul proprio ruolo, ruolo di potere in cui per quanto si riconosce all'utente la sua responsabilità nel percorso che sta compiendo, si riconosce altresì all'operatore la responsabilità di motivarlo ove l'impegno non fosse abbastanza intenso, dove l'interesse nel farsi coinvolgere in attività (come la scuola) potrebbe risultare "relativo" agli occhi dell'operatore. Egli sembra essere metro di misura dell'impegno dell'utente e sostegno per l'utente quando la sua motivazione sembra non combaciare allo standard che l'operatore ha. A tal proposito, l'operatore 6 afferma:

Se ad esempio io arrivo in una casa al mattino e trovo uno a letto mentre dovrebbe essere a scuola, dico "mah?". Sai anche altre volte ho parlato di queste cose con un mio collega e avevamo un po' punti di vista diversi in merito: lui, per esempio, adesso mi faccio interprete, lui diceva che "tu sei maggiorenne, magari hai 20 o 30 anni, hai la tua vita, tutte le informazioni ti sono state date, scegli tu, nel senso vuoi stare a letto? va bene, pazienza. Io non sono l'assistente sociale." Però secondo me magari a volte manca proprio la consapevolezza, quindi uno sprono in più ci sta. Però non voglio neanche trasformarmi nel prete che dice "tu devi fare...", cioè non è il mio compito, non sta a me. Però ti dicevo, instaurandosi delle dinamiche non dico di amicizia, ma di confidenza, io non mi sento fuori posto nel momento in cui faccio due chiacchiere con te e ti consiglio di fare delle cose piuttosto che altre, cioè non mi sembra di uscire dal seminato.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 6, p. 44-45, CODICE: stimolare, responsabilizzare e incoraggiare]

Per quanto l'operatore 6 utilizzi parole quali "spronare" e "consigliare", egli si chiede se con il suo modo di relazionarsi all'utente in tal caso non rischi di "uscire dal seminato", trasformandosi in colui che "dice all'utente cosa deve fare". L'operatore 6 porta dunque al centro della riflessione una modalità di relazione tra i due attori che è emersa anche in altri estratti e che dalla codifica focalizzata è stata etichettata come il timore di incorrere o di essere visti come portatori di una *relazione paternalistica* (2 estratti), che lo stesso operatore identifica con l'espressione "rischio di sembrare il genitore":

Però insomma non sono persone di dieci anni, quindi io non vedo questo rischio di sembrare il genitore. Io lo vedo più come il consiglio di un buon amico. Ti dico quello che penso, non è un obbligo, non è niente. Però conoscendo la realtà qui e del lavoro e delle persone e di tutto quello che ti circonda, ti dò il mio consiglio. "Ti piace, non ti piace, lo raccogli, non ci pensi neanche: è il mio consiglio e basta". Poi magari sbaglio io.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 6, p. 52-52, CODICE: relazione paternalistica]

L'operatore 6 sembra dunque consapevole della possibilità che un tipo di relazione d'aiuto che preveda l'incoraggiamento, il rinforzare l'altro, il motivarlo, possa sfociare poi nella relazione paternalistica, nel "sembrare un genitore", dubbio che invece non sembra comparire dal precedente estratto dell'operatore 3 dell'area sociale. Dello stesso rischio sembra consapevole anche l'operatore 8:

Tutte quelle visioni paternalistiche, no? "Eh, ma lui non sa muoversi" oppure "No, dobbiamo aiutarlo in quello" che in molti progetti senti... No, secondo me, costruiamo insieme qualcosa, perché, che siano sei mesi, che siano un anno, tu ad un certo punto devi poter... ma anche tu devi dire: "Oh, basta", no? Cioè: "Voglio andare". Allora facciamo, cioè mettiamo insieme quegli strumenti, definiamo cosa vogliamo fare, dove vogliamo andare, perché io penso che le persone se ne vogliono andare il prima possibile. Cioè, io, non so, anche in una situazione di bisogno però... sei sempre... cioè, vieni qua tutte le settimane, devi... è come se hai due genit... cioè, un gruppo di genitori. Non so come spiegarti... ma non perché... che non mi piaccia il mio lavoro, come dire... però è strano, no, l'idea, secondo me che le persone se ne vogliono andare il prima possibile, o meglio, dovrebbe essere così, per me. Ma non perché si sono rotte ma perché dici: "E' la mia vita, allora faccia...", cioè, io sarei molto contenta nel lavorare con la persona per capire quali sono le cose che lui vuole, per andarsene il prima possibile. Ma per andarsene il prima possibile, non per mandarlo via, perché lui è pronto ad andar via. Cioè... poi appunto ti scontri con le possibilità che la persona ha sul territorio però, cioè, il progetto per me è quello. Cioè: ti aiuto ad autonomizzarti il prima possibile.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 8, p. 158-160, CODICE: relazione paternalistica]

Anche qui si fa riferimento al confronto tra l'azione dello spronare, incoraggiare e responsabilizzare e l'agire genitoriale, che non a caso è stato definito paternalistico. Prendendo la definizione del termine *Paternalismo*<sup>41</sup>, sembra emergere dunque una tendenza relazionale degli operatori basata su un atteggiamento non solo motivante e spronante (come nel caso dell'operatore 6 e dell'operatore 8), ma improntato anche su quella sollecitudine paterna dietro alla quale potrebbe forse celarsi l'immagine di un utente non capace di essere autonomo, non solo in termini di risorse materiali, ma anche in termini di volontà, come ben sottolineato dall'operatore 8: *"l'idea, secondo me che le persone se ne vogliono andare il prima possibile, o meglio, dovrebbe essere così, per me"*. Dalle sue parole emerge una relazione che sembra volersi allontanare dall'azione dello spronare, dell'incoraggiare l'utente all'impegnarsi, ma che piuttosto punta alla costruzione di uno spazio di condivisione in cui l'operatore si mette al servizio di un bisogno che ritiene saliente per l'utente: il bisogno di andarsene, di poter dichiarare *"è la mia vita"*. Diventa dunque un lavoro congiunto per raggiungere l'obiettivo dell'autonomia e per far acquisire all'utente quelle risorse che gli mancherebbero (*"Eh, ma lui non sa muoversi" oppure "dobbiamo aiutarlo in quello" che in molti progetti senti"*), senza tuttavia oscurarne la volontà in tale processo di autonomizzazione (*"Voglio andare". Allora facciamo, cioè mettiamo insieme quegli strumenti, definiamo cosa vogliamo fare, dove vogliamo andare"*).

L'aspetto dell'autonomia, dell'indipendenza dagli operatori viene anche enfatizzato dall'operatore 4, in una sequenza codificata come *dipendenza/indipendenza dalla relazione (1)*:

Sono soprattutto loro che devono capire per esempio che non è molto utile scannarsi in questa circostanza piuttosto che io che intervengo dall'esterno, eccetera. Sono molto più loro ad indirizzare la convivenza, poi noi la possiamo guidare in qualche modo. Allora nel momento in cui riconoscono che i turni li devono fare tra di loro e riconoscono che c'è questo nucleo da cui io volentieri resterei distante, fuori, si rendono anche conto che loro sono molto più indipendenti da noi...cioè io non ho nessuna voglia, io metto il minimo indispensabile, poi se la convivenza funziona, non sono certo lì a fare fiscalismi, eccetera.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 4, p. 72, CODICE: dipendenza/indipendenza dalla relazione]

In sintesi, ciò che sembra caratterizzare questa macro-categoria definita della

---

<sup>41</sup> **Paternalismo** s. m. [dall'inglese *paternalism*, derivato di *paternal* «paterno»]. – Termine divenuto di uso comune nella pubblicistica storico-politica alla fine del sec. 19° per indicare l'impostazione data all'attività di governo, soprattutto a partire dal sec. 18°, dai sovrani degli stati europei, che si assunsero come proprio l'assolvimento complessivo dei compiti amministrativi e politici nei confronti di quanti vivevano nell'ambito del loro territorio, e in particolare l'atteggiamento per cui i governanti attuano una politica che, pur tendendo con sollecitudine paterna al progresso e al benessere dei governati, non li considera però capaci di perseguire tali fini in modo autonomo. Per estensione, atteggiamento o comportamento improntato a benevola protezione e condiscendenza da parte di un datore di lavoro nei confronti dei suoi dipendenti o, in generale, da parte di qualcuno verso chi è gerarchicamente inferiore, o più giovane e simili (Enciclopedia Italiana Treccani, <http://www.treccani.it/vocabolario/paternalismo/> (ultimo accesso in data 03 dicembre 2014).

relazione **per** l'utente è il fatto che tutti i codici ri-categorizzati in essa facciano riferimento ad una rappresentazione della relazione con l'utente in cui è il fare dell'operatore a diventare saliente. È l'operatore che spiega, fa, orienta, decide gli obiettivi che l'utente deve raggiungere (es. autonomia) senza mai porsi il problema dell'adeguatezza del suo intervento rispetto ai "reali" bisogni dell'utente. L'utente scompare dallo spazio di negoziazione della relazione, cosa che invece è più evidente tra i codici raggruppati nella macro-categoria della relazione **con** l'utente. In questo caso, che verrà presentato di seguito, l'operare dell'operatore sembra maggiormente modularsi sui bisogni dell'utente: è un operare più empatico, aperto, più relazionale e meno tecnico-burocratico, più simmetrico e meno educativo.

### **La relazione CON l'utente**

La seconda dimensione emersa in merito al tema della relazione tra operatore e utente (cfr. grafico 3.3) è caratterizzata da codici e temi attraverso cui gli operatori, più che descrivere una relazione volta all'azione verso l'utente, sembrano descrivere una relazione incentrata al lavoro **con** l'utente. Essa viene percepita come una relazione costituita, infatti, dall'*incontro con l'altro* (N = 2 estratti), *diversa dal fornire un servizio* (N = 1 estratto), come invece è emerso nella precedente macro-categoria, in cui il *vissuto del migrante*, così complesso, spesso *crea una distanza tra operatore e utente* (N = 1 estratto). *L'ascolto* (N = 1 estratto) e *l'intensa empatia* (N = 2 estratti) divengono pertanto strumenti con cui *riconoscere e dare voce al vissuto del migrante* (N = 2 estratti), grazie al fatto che essi permettono di *conoscere approfonditamente ed intimamente la sua storia* (N = 6 estratti), *definendo uno spazio* (N = 3 estratti) dentro cui farlo sentire libero di condividere con l'operatore anche i suoi *vissuti di rabbia* (N = 3 estratti).

Entrando nel merito degli estratti, si parte dal vissuto intimo del migrante, spesso percepito dagli operatori come molto intenso, un vissuto che crea distanza:

Una persona con un vissuto. Perché questo vissuto è la distanza tra me e lui, che molto spesso...mi viene perché c'è una distanza, data dal suo vissuto. [...] perché quando si parte da un momento di estraneità, come nell'incontro tra i richiedenti asilo e noi sostanzialmente, si attraversa questa distanza.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 4, p. 115-118, CODICE: il vissuto del migrante che crea distanza dall'operatore]

Dentro a tale vissuto entrano a volte aspetti rivendicativi e di rabbia (3) portati dall'utente, come si legge nel seguente estratto:

Perché spesso c'è rabbia nel rifugiato, che tu devi aggredire, perché a volte ti sembra diversa da lui da tanto che è forte, da tanto che...è capitato, persone molto conflittuali, che tu vorresti difendere da quella conflittualità, ma che non riesci e ti verrebbe proprio da aggredirla ma non riesci, no (ride). Aggredire un problema...(ride). Aggredire nel senso di prenderla, di afferrarla...Sono casi limiti, di persone che hanno un malessere fortissimo, patologico. Sono rari, però succedono.



[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 1, p. 114, CODICE: aspetti rivendicativi e di rabbia dell'utente]

Il vissuto dell'utente sembra suscitare nell'operatore la necessità di aprirsi all'ascolto, percepito come strumento di relazione (1):

Rispetto verso un vissuto attraverso l'ascolto, ecco. Perché ascolto una persona che ha un vissuto altro dal mio (ride). Non so, l'ascolto di una vicissitudine estrema, l'attenzione, il rispetto...non lo so, mi viene in mente di dirti che si tratta di situazioni delicatissime a volte e...(lungo silenzio).

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 1, p. 55, CODICE: ascolto: strumento di relazione]

La condivisione così privata del vissuto del migrante, fatto di storie di persecuzione, di fuga, di violenza conduce, dal punto di vista dell'operatore 8, alla costruzione di una *conoscenza sentita e intima* (6), una conoscenza del bisogno ma soprattutto una condivisione dell'esperienza pregressa:

La tirocinante ieri mi diceva: "Ma tu hai fatto altre domande! Cioè, tu hai chiesto com'era la cella, se era grande, se era di legno, se era di metallo, se c'era la luce, di che materiale era la... il manganello". Ha detto: "Sei andata... Quel limite della persona tu l'hai, sei andata oltre, no? Non gli hai chiesto solo come è composta la tua famiglia ma mi spieghi cosa hanno fatto a tua madre", no?. Insomma questo è per dire che, come dire, il rapporto che si crea è diverso.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 8, p. 245, CODICE: relazione come conoscenza approfondita ed intima]

Il richiamo alla conoscenza sentita e intima è anche collegato ad una rappresentazione del ruolo dell'operatore come di colui che è in grado di creare la *differenza tra il fornire il servizio e il creare una relazione* (1). Questo aspetto è ben sintetizzato nel successivo brano:

O: eh perché poi ha a che fare poi con l'incontro, con la relazione poi che nasce con le persone. E' chiaro che ci sono persone con le quali nasce meno la dimensione di dialogo, di comunicazione, che danno, offrono meno possibilità di fiducia, forse perché avvertono non lo so, non è un giudizio, ma è chiaro che ci sono dei percorsi che rimangono un po' più lontani, distanti, dove la persona esprime meno i propri pensieri, le proprie necessità, dove diciamo che è in una posizione di fruitore di servizi, appunto. C'è anche questa dimensione, no. "Sono in un progetto, tu mi dai per un po' di tempo delle cose che so che adesso mi spettano, punto." A volte nasce meno una dimensione di relazione.

Ricercatrice: *quindi torniamo sulla differenza tra servizio e relazione*

O: certo. Possono esserci situazioni in cui queste dimensioni si allontanano. Io credo che come operatore, dovendo professionalmente lavorare con queste persone, noi dobbiamo cercare chiaramente di avvicinarle. La persona che accogliamo può avere un interesse e giustamente necessita di servizi e quindi chiede dei servizi ed è comunque

coinvolta in una relazione di aiuto, nel senso che c'è, tutto avviene in una dimensione relazionale. La qualità della relazione, diciamo così, poi varia, da situazione a situazione. Come ti dicevo prima, ci sono stati dei percorsi che hanno poi portato nel tempo in qualche modo a divenire colleghi. Ci sono persone che in qualche modo forse ricordiamo a malapena.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 3, p. 51-53, CODICE: differenza tra fornire un servizio e creare una relazione]

Parlando della qualità della relazione, l'operatore 6 richiama al *rispetto verso l'operatore* (1), al suo ruolo, a ciò che propone all'utente e a ciò che con lui sta condividendo, non solo in termini di ascolto e apertura di uno spazio relazionale, ma anche in termini di progettazione di passi che lo possano aiutare ad autonomizzarsi da quella relazione:

Stavo dicendo "rispettano il tuo lavoro" [...], nel senso che io non ho mai avuto problemi di relazione oppure persone aggressive con me, quindi in realtà tutti rispettano la tua figura e il tuo lavoro. Però quelli più collaborativi capiscono anche perché tu glielo stai dicendo, perché tu lo fai e quindi rispondono positivamente.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 6, p. 48-50, CODICE: rispetto verso l'operatore]

Pertanto, *dar voce all'utente* (2), dimostrargli il proprio impegno si presenta come un modo, secondo gli operatori, di stare nella relazione nonostante i limiti imposti dal sistema di accoglienza, dalla burocratizzazione e dai tempi necessari alle istituzioni per rispondere, come emerge dal brano sotto riportato:

La persona capisce il nostro sforzo, il nostro impegno a non renderlo invisibile, anche mandando una richiesta allo SPRAR o chiamando lo SPRAR davanti a lui. Cioè con tutta una piccola serie di...modalità... ad esempio c'è un persona che è la quarta volta in 4 mesi che viene, chiamo lo SPRAR davanti a lui e dico "guardi che questa persona sta male". Cioè lui si sente riconosciuto, no, almeno nella sua... e... questo l'ho imparato. E' comunque anche un modo di condividere anche la stessa rabbia. Perché in fondo è anche nostra, no.

E' importante questa cosa perché non solo crei un legame di fiducia. Poi c'è comunque il giorno in cui [...] gli insulti, i conflitti ci sono (ride), però con un po' di attenzione si possono smussare, o rendere la situazione più chiara. E' importante che un ufficio faccia questo lavoro, di condivisione anche di un contesto. Non risolve il problema, però crea consapevolezza, rapporti più di condivisione...non so è importante.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 1, p. 73-74, CODICE: riconoscere/dar voce all'utente]

E' un impegno, come afferma l'operatore 1, per far emergere la persona e il suo bisogno dallo strato dell'invisibilità. In termini di relazione, è un modo per riconoscere l'altro, per riconoscerne il bisogno espresso, per partire da esso, dal suo ascolto e dal suo darne voce. E' anche un modo per condividere una stessa

emozione, in tal caso la rabbia verso un sistema che non copre le esigenze degli utenti e la frustrazione di non avere soluzioni a disposizione. Non solo: l'impegno in tal senso espresso non sembra descrivere un unico movimento centripeto, che entra nella relazione con l'operatore e in essa rimane. Pare emerga anche una spinta centrifuga, che condurrebbe verso l'esterno, sul territorio, nella cittadinanza: nell'impegno non solo di dar voce a situazioni che altrimenti resterebbero sommerse, ma anche nella valorizzazione di quelle risorse che il sommerso, in tal caso la persona del migrante forzato, potrebbe offrire alla cittadinanza.

Sì il rischio è che magari avendo tante cose poi da fare ci si chiuda poi un po' all'interno dell'ufficio, quindi anche le persone magari hanno come dire...vengono...le conosciamo solo noi, conosciamo solo noi ad esempio la tematica del diritto d'asilo e invece secondo me bisogna provare un po' ad aprirsi al territorio, cercare di dar voce a queste situazioni, a queste problematiche, a queste persone che sono portatori non solo di sofferenze ma anche di cose che potrebbero essere sicuramente utili a tutta la cittadinanza.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 5, p. 162, CODICE: riconoscere/dar voce all'utente]

### I VISSUTI EMOTIVI DEGLI OPERATORI

Suddivisi in vissuti emotivi positivi (N = 4 estratti), vissuti negativi (N = 9 estratti) e soddisfazione lavorativa (N = 5 estratti). Attraverso questa categoria, gli operatori esprimono, associandolo alla relazione d'aiuto con gli utenti e al loro ruolo lavorativo in associazione, il vissuto emotivo.

Circa il vissuto emotivo, emerge la difficoltà dell'operatore ad accogliere in modo positivo lo slancio all'autonomia dell'utente, la sua volontà di andarsene, di uscire dai progetti nonostante le possibili mancanze. In un estratto categorizzato sotto l'etichetta di *vissuto emotivo negativo associato al proprio lavoro*, l'operatore 3 ad esempio esprime quanto segue:

Ci sono persone che ad un certo punto si sono allontanate o a chiusura del progetto sono partite, insomma, no, magari a volte anche anticipando i tempi, magari sentendo che tutto sommato non potevano fare di più qui. Ecco alcuni volti, alcuni persone, insomma ho vissuto anche con dispiacere queste situazioni. Diciamo così il pensare che a conclusione del progetto sarebbero partiti credo forse ancora non avendo bene le idee chiare su quello che sarebbe stato il loro futuro, ecco. E quindi immaginando, ma sono poi, come dire...immaginando che possano essere tuttora in una situazione di precarietà, ecco. E quindi è chiaro che questo dispiace, pur ammettendo di aver cercato di fare il possibile, di aver cercato di mettere in atto tutti i servizi che un progetto può offrire e quindi se misuriamo la capacità di un progetto di fare delle cose, insomma, nei limiti del possibile è stato fatto tutto quello che si poteva fare nei tempi, nei modi...però insomma ecco dispiace pensare al fatto che il percorso della persona sia ancora connotato da aspetti di notevole precarietà insomma. [...]

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 3, p. 49-51, CODICE: vissuti emotivi negativi associati al proprio lavoro]

Vi sono tuttavia anche vissuti positivi e gli operatori mostrano talvolta soddisfazione in relazione al loro lavoro, come espresso nei seguenti estratti:

Poi è bello vedere i percorsi, magari una persona che hai visto allo sportello con le scarpe rotte, malaticcio, lo vedi piano piano che cambia faccia, che si ingrassa un po' (ride). Anche se un percorso non arriva a raggiungere tutti i suoi obiettivi, vedere quelli intermedi (gli obiettivi), vedere che le persone stanno meglio che ti danno una mano quando entrano in ufficio...è molto bello. Poi ci sono anche i percorsi difficili, quelli che non riescono, quelli pieni di conflitti e lì poi ci sono i dubbi sulla nostra capacità di lavoro, i dubbi sulla capacità del progetto di accoglienza di farsi carico di situazioni pesanti che spesso coincidono con le storie più brutte.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 1, p. 110, CODICE: soddisfazione lavorativa]

beh.... beh.... sono una condivisione anche della gioia, dopo aver condiviso anche dei momenti un po' più difficili, sapere che con questa persona stai condividendo anche una notizia bella e...quindi, insomma...

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 5, p. 101, CODICE: vissuto positivo legato al proprio lavoro]

In questi estratti, la positività dell'esperienza emotiva sembra essere data per lo più dalla condivisione di piccoli successi progettuali, in cui la soddisfazione sta nel guardarsi alle spalle, percependo che la fatica vissuta insieme nel fronteggiare i momenti critici del percorso progettuale è stata superata e che sta nella consapevolezza che quel piccolo successo è stato ottenuto anche grazie al proprio impegno lavorativo, entro cui si sono cercate, studiate e proposte possibilità per trovare soluzioni volte al benessere dell'utente.

### 3.4.2 La rappresentazione sociale di richiedente asilo e rifugiato

La rappresentazione sociale di richiedente asilo e rifugiato emersa da queste interviste si struttura intorno a due ambiti tematici distinti al loro interno in diverse macro-categorie o temi (grafico 3.4). Tra questi si delineano i temi che descrivono la **rappresentazione sociale del migrante forzato** (parte sinistra del grafico) e i temi che caratterizzano la **rappresentazione sociale dell'utente** che comprende al suo interno anche gli specifici **bisogni** che gli operatori attribuiscono agli utenti (parte destra del grafico)<sup>42</sup>.

**Grafico 3.4** - *Rappresentazione sociale di richiedente asilo e rifugiato con i temi e i poli contenutistici e valutativi che la strutturano*

---

<sup>42</sup> Dall'esposizione di questi risultati verrà escluso il tema dei Bisogni del migrante forzato, perché già descritti nel capitolo sull'Etnografia di sfondo.



**Tabella 3.3 – La rappresentazione sociale di migrante forzato: macro-categorie, codici e N estratti**

MACRO-CATEGORIE	CODICI	M. ATTIVO	M. SOFFERENTE
TEMA DELLA FUGA	l'eroe e il suo coraggio (per l'alto rischio corso)	4	
	la fuga		5
	i sopravvissuti		6
	Impossibilità del ritorno		1
	Perseguitato		2
	viaggio, attraversare paesi		1
TEMA DELL'ESTRANEITA' AL CONTESTO (LEGATA ALLO SRADICAMENTO)	l'essere altrove		2
	spaesamento e disorientamento		4
	colui che non è a casa propria		3
	la scelta forzata		3
	il vissuto che crea distanza		2
	Sradicati, strappati agli affetti della terra di origine		1
TEMA UGUAGLIANZA E CONFRONTO CON CITTADINI ITALIANI	equiparabilità R.A.- cittadino italiano	1	
	sono come me	1	
TEMA DELLA MIGRAZIONE FORZATA\M. FORZATA	il <i>bogus</i> (il falso migrante forzato)	4	
	Rifugiato ricco (politico) vs. rifugiato povero	2	
	distinzione tra richiedente asilo e rifugiato		1
	distinzione tra migrante forzato e volontario		3
	persone non protette dai loro Stati		1
TEMA DELL'ESSERE NEL CONTESTO OSPITANTE	conflittuali e rivendicativi	3	
	pigri	2	
	diffidenti	1	
	clandestino		1
	La solitudine: ognuno per conto proprio		1
	mancanti di una rete di supporto		1
	Dilatato dall'attesa		2
IL TEMA DELLA VULNERABILITA'	i vulnerabili		3
	trauma		1
<b>Totale</b>		<b>18</b>	<b>44</b>

### ***Il migrante forzato come portatore di sofferenza***

Così come già evidenziato in letteratura (Marlowe, 2010), il polo che descrive il richiedente asilo e il rifugiato come portatori di sofferenza nel caso di queste 8 interviste si intreccia con quattro temi emersi dalla codifica:

- 1) il tema della fuga descritto, come si può vedere nella tabella 3.3, in ben 15 estratti distribuiti in diversi codici che richiamano oltre la fuga, la sopravvivenza, le difficoltà del viaggio, la persecuzione, l'impossibilità del ritorno ;
- 2) il tema dell'estraneità al contesto (15 estratti), un'estraneità creata dallo sradicamento improvviso obbligato dalla stessa fuga, dalla scelta forzata, dallo

spaesamento, dal senso di essere altrove, di non essere a casa propria, ma anche da un vissuto personale che crea distanza nel contesto ospitante ;

3) il tema della vulnerabilità (6 estratti), associato al trauma e al senso di "dilatazione" che l'attesa di una risposta produce;

4) il tema dell'essere nel contesto ospitante (3 estratti), nei codici inerenti il migrante dilatato nell'attesa burocratica, mancante di una rete di supporto, solo e obbligato alla clandestinità;

5) il tema della migrazione forzata (5 estratti), nei codici in cui si distingue la differenza tra richiedenti asilo e rifugiati e la distinzione tra migranti volontari e migranti forzati.

A tali temi gli operatori nelle interviste associavano contenuti e parole quali *trauma*, *sradicato*, *vulnerabili*, *perseguitato*, *impossibilitato al ritorno* e *dilatato nell'attesa* tra gli altri:

Spesso sono persone che non stanno bene, per il percorso migratorio, per la situazione di marginalità sociale che vivono in Italia, ma a volte anche per quello che gli è successo nel Paese di origine, a volte sono anche vittime di violenze, di tortura anche (operatore 1, area giuridica).

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 1, p. 66, CODICE: i vulnerabili]

Col trauma la persona è incasinata, non si ricorderà le cose come dimenticherà degli aspetti perché li ha voluti dimenticare piuttosto che degli altri...(operatore 8, area giuridica).

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 8, p. 224, CODICE: trauma]

Nella situazione dell'asilo hai qualcosa che ti ha spinto ancor di più, cioè che magari sì, ci hai pensato o non ci hai pensato però non è che cioè, anche il guardarti indietro e dire: "Non mi piace, torno indietro", quella cosa non ce l'hai, sei tutto proiettato purtroppo in avanti, ma non nel senso positivo, no?, della proiezione in avanti, nel senso che tu dietro non vuoi vederti o non vuoi tornare. Non so come dirlo, cioè... Mi gira, sto male, parto, però parto per motivi diversi. Nella mente c'è sempre una piccola parte in cui dici: "Va beh, tanto al massimo ritorno". Che poi sia l'un per cento della tua volontà... però tu ce l'hai quella cosa lì. Se chiedi asilo e ti muovi, no?, per chiedere asilo, è una fuga e quella parte lì non ce l'hai. [...] Nella tua testa non ce l'hai molto. [...] c'è magari una persecuzione, può essere un conflitto, una guerra, non dipende da te tornare, no?, dipende sempre da cosa sta succedendo all'origine.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 8, p. 88-91, CODICE: impossibilità del ritorno]

Come è possibile osservare in questi tre estratti, gli operatori fanno emergere i contenuti rispettivamente della vulnerabilità, del trauma, dell'impossibilità al ritorno e della persecuzione, che si legano direttamente alla definizione legale di

richiedente asilo. Questa è una definizione basata su criteri precisi inerenti specifici motivi di fuga, inerenti il timore fondato di subire persecuzione se si torna nel Paese di origine (da qui l'impossibilità del ritorno espressa nell'estratto dell'operatore 8), inerenti la possibile dimostrazione di un trauma subito che testimonierebbe a maggior ragione il bisogno di essere protetti e tutelati (Costantini, 2012; Sorgoni, 2010).

La scelta forzata alla base della definizione giuridica fa inoltre emergere tra gli operatori il contenuto dello *sradicamento* (1) come parte di questa faccia della rappresentazione sociale di richiedente asilo e rifugiato, presente nel tema dell'estraneità al contesto:

Ricercatrice: *e perché hai scritto "obbligo" come ultima parola delle associazioni libere?*

Operatore 5: eh "obbligo" appunto a lasciare la loro terra, "obbligo" di dover essere, non poter per adesso tornarci, non potere... (lungo silenzio).

Ricercatrice: *quindi l'obbligo è qualcosa che tu attribuisce al loro punto di vista? Lo hai scritto pensando alla loro vita?*

Operatore 5: (annuisce). Un obbligo, sì, sono obbligati a cercare insomma obbligati a questa distanza fisica, cioè non solo fisica, tra loro e la loro famiglia, la loro terra (lungo silenzio). [...] Contemporaneamente nella gestione di questa enorme sofferenza, data dal distacco dai propri affetti e dalla propria terra. Ecco con questa loro tutti i giorni ne devono fare i conti. Quindi c'è chi riesce di più, chi meno.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 5, p. 144-152, CODICE: sradicamento]

L'operatore afferma anche nell'intervista:

In Libia stavano bene, lavoravano e non avevano la minima intenzione di venire qui in Italia, però con la guerra in Libia sono stati costretti a partire, alcuni proprio messi sulla barca, cioè la maggior parte messi sulla barca, senza pagare e portati in Italia.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 5, p. 66-66, CODICE: la scelta forzata]

Il carattere di *obbligatorietà e forzatura* (3) associata all'immagine di un migrante valutato come sofferente si dispiega anche nelle parole dell'operatore 2, che specifica la *differenza tra migrante forzato e migrante volontario* (3):

Si parla sempre di persone che starebbero molto volentieri a casa loro eh. Sono pochi quelli che dicono non vorrei tornare a casa perché... beh sono i migranti forzati non a caso, non sono quelli che scelgono di partire, sono quelli che sono obbligati, che devono partire.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 2, p. 81, CODICE: differenza tra migrante forzato e migrante volontario]

Il migrante forzato porta con sé l'aspetto dell'assenza di una scelta a cui l'operatore attribuisce un sentimento di nostalgia intenso (*"Si parla sempre di persone che starebbero molto volentieri a casa loro eh"*). Tale distinzione e il sentimento che



l'operatore 2 associa ad essa sembra emergere anche dal successivo estratto dalla stessa intervista:

Pensare a persone che vengono dal nulla, perché in Somalia non c'è niente perché abbiamo portato via tutto di quel poco che c'era, dove è 20 anni che c'è una guerra, dove si ammazzano così per niente; pensare a persone che hanno attraversato il deserto, hanno attraversato il mare, sono arrivate qua e nonostante tutto imparano l'italiano in tempi anche relativamente brevi e partono dal nulla, perché partono veramente dal nulla. Mi fa dire va beh, è una bella cosa no questa!". Persone che avevano una vita, a cui sarebbero rimasti legati molto volentieri.

Ci mentono i nostri politici, i leghisti soprattutto, quando ci dicono che loro vogliono venire qua. Non è vero. Non è vero che vogliono venire qua, nessuno vuole venire qua. [...] Questa è una mia sensazione ma poi lo dicono. Se fosse possibile, i Somali appena sarà possibile, rientreranno in Somalia, quando sarà possibile però. Perché se ci sono le condizioni, queste cose preferisco farle a casa mia, dove parlo la mia lingua, dove ci sono più musulmani, dove c'è la mia famiglia, dove ci sono i miei affetti, poi dov'è la mia terra, che ci sono nato. Poi ci sono quelli che vanno via, che vanno in un altro Paese, che vanno via, però se è una decisione tua è un conto, se non è una decisione tua allora è diverso. Ripeto il migrante forzato non è il migrante economico.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 2, p. 107-110, CODICE: differenza tra migrante forzato e migrante volontario]

I contenuti della fuga, della scelta forzata, dei sentimenti ad essa associati (dal punto di vista degli operatori) che distinguono la migrazione forzata da quella volontaria, si collegano poi ai contenuti che descrivono un migrante forzato caratterizzato *dall'estraneità al contesto di accoglienza* (15) in cui si trova. Tra i contenuti specifici che strutturano il tema dell'estraneità al contesto, emerge dalle interviste il tema dello spaesamento e del disorientamento:

E poi arrivano in queste città dove gli si dice che sono obbligati ad iniziare una domanda d'asilo, che però non si sa se la loro domanda verrà accettata o meno, per quanto tempo, quindi sono tutti fattori destabilizzanti, non c'era nulla di certo. E allora ci metti questo, la sospensione a livello cioè di documenti, anche se poi di fatto tu provavi a spiegare che con quel documento dopo i 6 mesi potevi lavorare. Però, sì, come se mancavano troppe cose prima di quel... puoi lavorare, ma c'erano tante altre cose da costruire e non sapevano come fare per farlo.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 5, p. 66, CODICE: spaesamento e disorientamento]

Sempre in merito al tema dell'estraneità al contesto, dall'intervista con l'operatore 4 emerge invece il contenuto che descrive il migrante forzato come colui che non si *sente a casa propria* (3):

Però una persona che sta in casa con persone che non parlano la sua lingua, che cucina in mezzo ad altre 6 persone: non è proprio un contesto in cui puoi lasciare andare tutte le tue preoccupazioni.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 4, p. 93, CODICE: colui che non è a casa propria]

E aggiunge:

Però non sono a casa a loro, dove possono dirti "questa è la mia casa", che è un preambolo che ti dice tante cose. Ti dicono "vieni, ti offro un the, ma sono in una casa di accoglienza, insieme a quello, a quell'altro." Ecco non sono esattamente a casa loro.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 4, p. 94, CODICE: colui che non è a casa propria]

Dagli estratti emerge dunque anche il contenuto rappresentazionale che descrive un migrante forzato che vive e si muove entro spazi che non può sentire suoi, perché condivisi con persone portatrici di vissuti diversi che distanziano, di differenze culturali che non permettono la ricostruzione di uno spazio intimo entro cui riportare le proprie usanze e *"lasciare andare tutte le proprie preoccupazioni"*. Gli operatori sembrano percepire questi migranti come *incastrati nell'altrove* (2), un altrove che non concede ancora lo spazio adeguato al ripensarsi nel qui ed ora, che non sembra lasciare spazio ad una riprogettazione di sé, fosse anche solo nell'angolo di una nuova casa, come è possibile leggere nei successivi estratti dall'intervista con l'operatore 4:

Cioè la loro vita è altrove, sostanzialmente, cioè in senso lato, diciamo. In senso contingente è chiaro che è qui, con noi, in ufficio, con tutti i punti di riferimento. Però la loro prospettiva è un'altra. [...] Quando dico altrove non dico che sono completamente disconnessi. Molte volte avviene che qualcuno entri nel progetto e così come ci è entrato, ne esce, adesso forzo un po' il concetto. Ci sono persone che non entrano mai, metaforicamente, negli appartamenti. Sì, il regolamento, sì ok, va bene, va bene, ma io sto pensando altrove, non ho una casa, sto pensando ad avere una casa, ma sono altrove.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 4, p. 77, CODICE: l'essere altrove]

Il tema che descrive il migrante forzato nel suo stare nel contesto d'accoglienza è strutturato, come abbiamo visto (tabella 3.2), attraverso alcuni contenuti che ricadono, in termini valutativi, da un lato dentro il polo del migrante sofferente (N = 44 estratti) e dall'altro dentro il polo che lo rappresenta come agente attivo portatore di risorse (N = 18 estratti).

Il migrante sofferente *nel contesto di accoglienza* (5) viene visto come *mancante di una rete di supporto* (1):

Eh sì, però è come la laurea: tu ti laurei, studi una vita, però poi il lavoro ce l'hai? No. Magari io mi laureo, il lavoro non lo trovo, ma mi appoggio ai genitori, ad un amico, ad uno zio, ma se tu scappi da una guerra e qui non hai nessuno, chi ti appoggia?

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 6, p. 29, CODICE: mancante di una rete di supporto]

Lo stare in solitudine, senza una rete di supporto, fa sì che il migrante non investa nella riprogettazione del sé. Emerge infatti il contenuto della *dilatazione dei tempi burocratici* (2), che diviene dilatazione di un progetto di ricostruzione identitaria, come sottolineato dall'operatore 8:

La persona già viene magari da un trauma lì, il viaggio, è arrivato qua e vede allungare e resa ancora più difficile tutta la sua domanda d'asilo e quindi hai questi tempi che diventano sempre più dilatati, più lunghi e secondo me anche la stessa persona si dilata, come dire... sei mesi, sette mesi, un anno... in un sistema dove non è pronto [...]Sì, poi, appunto lo vedi, hai i rinnovi, a noi di solito durano un anno, però anche quello secondo me incide perché avrai persone che ti dicono: "Cavoli, sono tre anni che son qua, mi dò una mossa" e gli altri che dicono: "Va beh, tanto ho aspettato due anni. Per un anno aspetto, poi rivedo". Cioè che poi non c'è da... non per banalizzare o generalizzare, nel senso che poi ogni persona avrà un suo percorso e delle sue problematiche però è come se anche il fatto che il sistema non funzioni incida su come la stessa persona si inserisce all'interno di questa cosa. Cioè io faccio sempre riferimento al... la parola progetto non viene mai... noi la usiamo. Le persone la usano ma non viene mai tradotta.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 8, p. 52, CODICE: dilatati nell'attesa]

L'intraducibilità della parola "*progetto*", che delinea i tempi di un'accoglienza finalmente raggiunta ma dai confini temporali limitati, rimanda all'intraducibilità entro il contesto di arrivo del concetto di progettualità individuale. Una progettualità individuale che sembra non potersi staccare dalla dipendenza dal "*progetto*" proposto dal sistema di accoglienza, con i suoi tempi e le sue regole che costringono alla dilatazione, all'attesa. Ne emerge dunque un'immagine di migrante forzato sospeso tra le maglie di un sistema malfunzionante agli occhi dell'operatore ("*il fatto che il sistema non funzioni incida su come la stessa persona si inserisce all'interno di questa cosa*"), dove il progetto è qualcosa di esterno, di imposto, che non è possibile tradurre nei termini di un ricostruirsi più intimo, processo che viene forse rimandato ("*Va beh, tanto ho aspettato due anni. Per un anno aspetto, poi rivedo*").

In sintesi, ciò che emerge da questa rappresentazione valutativa del migrante forzato è certamente l'immagine di una vittima, che è tale non solo per le scelte forzate che lo hanno costretto alla fuga e all'abbandono del proprio Paese, ma che è tale anche nel contesto di arrivo, dove si ritrova in spazi - gli spazi del sistema e del progetto - che ne limitano l'espressione identitaria, lo slancio individuale. Emerge di conseguenza l'immagine di un migrante costretto alla passività, non solo di fronte alle scelte progettuali e di accoglienza, ma anche dietro al vivere la sua intimità nei luoghi adibiti ad essa (come la casa). La casa, unico posto in cui potenzialmente uscire dalle dinamiche di una quotidianità fatta di movimento entro una rete di servizi e azioni attivate dall'esterno, sembra rimarcare i confini di uno sradicamento

e di un essere altrove che disegnano il ritratto di persone che soffrono nel qui ed ora agli occhi di questi operatori. Cogliendo un estratto associato alla descrizione degli utenti nelle case dal punto di vista di uno degli operatori, si legge infatti:

Tanto per cominciare una persona che è all'interno di un progetto per 6 mesi, un anno, un anno e mezzo, quasi sempre durante il giorno è in giro: è in giro per cercare lavoro, è in giro per la scuola di italiano, è in giro perché vuole vedere i posti, insomma è in giro e quindi la possibilità di incontrarli è in certe ore del giorno, qualcuno in orari diversi, da cui quindi la casualità di questi incontri. [...] quindi quando loro arrivano in casa hanno voglia di mangiare e di stare poi un po' per conto loro. Andare su Skype, parlare con una persona che sta a casa, eccetera. Anche le volte che mi è capitato, non molte ma capita ogni tanto alla sera di entrare nelle case per una serie di motivi, quello è il momento in cui uno, dopo che è stato in giro, in un posto che non conosce, ha parlato tutto il giorno un'altra lingua, poi è andato in associazione, ha fatto il corso, poi quello, poi quell'altro, poi è andato a fare un colloquio di lavoro: adesso torna a casa, mangia quello che dico lui e parla con chi dice lui. Quella dimensione è una di quelle da cui io resto un po' distante perché se no veramente..."lasciatemi stare, lasciatemi per un momento pensare anche che non sto in un Paese straniero".

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 8, p. 62-70, CODICE: lo spazio-casa]

Pur non facendo parte degli estratti codificati sotto il tema della rappresentazione del richiedente asilo e del rifugiato, questo segmento<sup>43</sup> non solo è esemplificativo dei bisogni del migrante forzato che l'operatore 4 gli attribuisce, ma anche di un'immagine che sfocia nel riconoscimento di una volontà di estraniarsi che l'utente ha, nel riconoscimento di una volontà di essere, almeno per un attimo, sé stesso con sé stesso, con ciò che lo identifica (una lingua, delle relazioni per quanto lontane e contattabili solo attraverso Skype), con uno spazio in cui possa determinarsi autonomamente, anche se si tratta solo di scegliere cosa mangiare. Questa immagine, nonché lo spazio casa, sembrano fungere da potenziale ponte (anche se non sempre tangibile) che collega la rappresentazione del richiedente asilo e rifugiato come portatori di sofferenza all'altro polo valutativo emerso dalle interviste: quello del migrante forzato come agente attivo che possiede risorse resilienti da spendere nella post-migrazione.

### ***Il migrante forzato agente attivo e portatore di risorse***

Il polo che descrive il richiedente asilo e il rifugiato come portatori di risorse, come agenti attivi nel processo di autonomia e integrazione nel contesto di accoglienza agli occhi degli 8 operatori è strutturato attraverso temi quali:

---

<sup>43</sup> Codificato con il codice "concetto di spazio-casa", che fa parte del tema della rappresentazione sociale del ruolo dell'operatore e che è emerso solo dalle interviste condotte con gli operatori e 6 che lavorano nelle case degli utenti. Tale codice riguardava lo spazio simbolico della casa, spazio che entra in gioco nel creare relazioni diverse con l'operatore rispetto a quelle dalle interviste con gli operatori che lavorano in ufficio. Per questo è stato inserito all'interno del tema della Rappresentazione sociale dell'operatore.

- 1) l'eroe e il suo coraggio (N = 4 estratti);
- 1) il tema dell'uguaglianza e del confronto tra richiedenti asilo e rifugiati e cittadini italiani (N = 2 estratti);
- 2) il tema della migrazione forzata (N = 6 estratti), nei codici che distinguono "il rifugiato ricco" e citano "il *bogus*" (il falso, l' approfittatore del canale dell'asilo);
- 3) il tema dell'essere nel contesto ospitante, nei codici che descrivono i migranti come "pigri", "diffidenti" e "rivendicativi e conflittuali" (N = 6 estratti).

A tali temi gli operatori nelle interviste associavano contenuti e parole connotate positivamente, come ad esempio *coraggio, rispetto, libertà e persone come me*:

io credo che insomma essere costretti a lasciare il proprio Paese e la propria famiglia e affrontare un viaggio dove si rischia la morte e poi tutto quello che vuol dire. E quindi farlo da soli, quindi immersi nella paura, nella sofferenza e poi arrivare qui in Italia e riaffrontare un'altra...delle altre difficoltà, delle altre fatiche...insomma io credo che di fronte a queste persone bisognerebbe avere molto rispetto e... sì, insomma e quindi ascoltarle...

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 5, p. 14, CODICE: l'eroe e il suo coraggio]

sono ragazzi che hanno la mia età, con dei figli nel loro Paese, che sono costretti ad andare via. Sono esattamente la definizione legislativa. E sono tutte persone bene o male con delle risorse normali [...] persone che scappano dalla situazione, arrivano qua e dicono "va bene, adesso mi tiro su le maniche". [...] i più, perché comunque dentro c'è di tutto, ci sono i criminali, quelli a cui non gliene frega niente, però i più sono persone davvero come me, no. Il rifugiato è una persona come me.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 2, p. 103, CODICE: sono come me]

Sono state tuttavia associate anche contenuti più connotati negativamente, come ad esempio la diffidenza nei confronti di questi migranti:

Non è detto che tutti fossero effettivamente profughi, nel mucchio diciamo possono esserci anche migranti economici, al di là di quello che poi possano o meno dichiarare.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 6, p. 36, CODICE: il *bogus*, falso migrante]

Da questi pochi estratti appena proposti è già possibile individuare la duplice faccia di questo polo valutativo della rappresentazione di richiedente asilo e rifugiato. La prima faccia mostra l'eroismo e il coraggio come elementi contenutistici che caratterizzerebbero la visione del migrante forzato e il risvolto positivo che essa ha nel rapporto con gli operatori (un eroe che genera rispetto nell'operatore). La seconda faccia esprime invece una visione più ambigua, che parte dalla necessità di dimostrare che il migrante forzato non è un approfittatore del canale dell'asilo e di sottolineare altresì che coloro che arrivano ai progetti sono richiedenti asilo che non possiedono ulteriori mezzi di sostentamento, come invece accade per richiedenti asilo ricchi. Si tratta inoltre di persone che, entrando nei progetti (i richiedenti

poveri, si è detto), spesso manifestano rabbia per il mal funzionamento del sistema di accoglienza e diffidenza nei confronti dell'aiuto dato dagli operatori.

Verranno brevemente descritte di seguito queste due facce del polo valutativo della rappresentazione che vede il migrante come agente attivo e portatore di risorse.

### 1) L'eroe: un ragazzo come me

Esplorando il contenuto dell'eroe e del suo coraggio, appartenente al tema della fuga, gli operatori esprimono:

Io credo che insomma essere costretti a lasciare il proprio Paese e la propria famiglia e affrontare un viaggio dove si rischia la morte e poi tutto quello che vuol dire. E quindi farlo da soli, quindi immersi nella paura, nella sofferenza e poi arrivare qui in Italia e riaffrontare un'altra...delle altre difficoltà, delle altre fatiche...insomma io credo che di fronte a queste persone bisognerebbe avere molto rispetto. (...) ...  
mi trovo spesso di fronte a persone che... che cercano di gestire le loro sofferenze, le loro difficoltà e.... con molto coraggio.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 5, p. 144, CODICE: l'eroe e il suo coraggio]

Libertà: credo che ci sia questo aspetto in ogni domanda d'Asilo, no. Nel senso di una ricerca di una libertà che non è garantita nel proprio Paese, che sia questo rispetto ad un profugo di guerra che non è libero di muoversi nel suo Paese o persone che hanno preso posizioni o che hanno lottato nel loro Paese per migliorare le cose, ma che poi non sono riuscite.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 1, p. 25-26, CODICE: l'eroe e il suo coraggio]

In questi due estratti, il coraggio e l'atto eroico, che appartengono al tema della fuga, sono connotati in due modi diversi: da un lato, negli estratti dell'operatore 5, vengono associati alla fatica di un viaggio e di un arrivo che pone l'individuo di fronte a sfide così grandi che obbligano al rispetto per queste persone. Dall'altro lato vengono associati alle scelte che hanno portato la persona a subire una persecuzione e a dover fuggire per essa, all'immagine dunque di un eroe che ha sfidato il suo Paese di origine per migliorarlo, per difendere un valore (la libertà) di cui era ed è portatore. E' come se le dimensioni dell'eroismo e del coraggio attraversassero l'intero processo migratorio nella visione di questi due operatori: sono dimensioni che viaggiano dalla fonte più remota (ciò che ha condotto alla fuga) fino ad una meta che è visibile a tutti ("*e poi arrivare qui in Italia e riaffrontare un'altra...delle altre difficoltà, delle altre fatiche*"), accompagnando in modo trasversale la rappresentazione del migrante portatore di risorse che merita rispetto e che è un agente attivo che ha affrontato la persecuzione e le sue conseguenze per difendere la sua posizione.

Rispetto e aspirazione alla libertà vengono rinforzati in questo polo anche dal tema dell'*uguaglianza* e dell'*equiparabilità* (2) tra richiedenti asilo e rifugiati e cittadini italiani, non solo in termini di diritti e doveri:

Però il punto da cui bisogna partire è che questi sono diritti, cioè sono diritti che vengono riconosciuti. Il richiedente asilo e il rifugiato politico sono equiparati in tutto e per tutto al cittadino, per cui le stesse cose che tu puoi fornire ad un cittadino, le dovresti fornire anche al richiedente asilo e al rifugiato.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 2, p. 48-49, CODICE: equiparabilità richiedente asilo e cittadino italiano]

## 2) Falso? Pigro? Certamente arrabbiato.

Quindi, tutti quei casi in cui tu non ti senti di coinvolgere te e il tuo ufficio in una storia, no? Cioè, ce le hai quelle che sembrano palesemente una balla, no?

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 8, p. 224, CODICE: il *bogus*, falso migrante]

Il fatto di arrivare, avere una casa, avere subito comunque un minimo di quattrini per mantenersi, sai uno può anche pensare "ok, mi piace, mi fermo, si vede che qua funziona così. Ci sta, si vede che questo nuovo Paese mi offre tutte queste cose, quindi aspetta che mi faccio una dormita". [...] nel senso poi ovviamente queste persone hanno dichiarato alcune cose. E' vero che per esempio tutte hanno attraversato la Libia eccetera. Ad alcune di queste persone è stata riconosciuta poi la protezione umanitaria, quindi non tanto per il fatto che provenissero da un Paese in cui ci fossero in quel momento guerre eccetera. E quindi insomma il tutto è un po' vago. Se è vero che scappi dalla guerra a me sembra molto strano che tu sia pigro. Al di là di tutti i trascorsi, pensieri che puoi avere, modifiche varie, insomma, però adesso sei qua e dovresti, secondo me, a meno che tu non sia in condizioni di dover essere curato, però se tu ancora ci sei come persona, come coscienza di te, credo che dovresti darti da fare. Cioè non hai tempo da perdere, perché poi chi ti aiuta (operatore 6 che gestisce le case di accoglienza).

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 6, p. 36-40, CODICE: il *pigro*]

I ragazzi hanno una mentalità diversa a casa. Si inquinano tra loro. Chi finisce il progetto esibisce la sua rabbia ad esempio.

Altri portano altri discorsi, come i soldi. Dicono "non sono soldi italiani, ma i soldi per noi arrivano da Bruxelles"

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 7, p. 34, CODICE: conflittuali e rivendicativi]

Da questi estratti emerge la seconda faccia del migrante forzato che possiede la volontà di direzionare, in negativo agli occhi dell'operatore, il proprio percorso ("*ok, mi piace, mi fermo, si vede che qua funziona così. Ci sta, si vede che questo nuovo Paese mi offre tutte queste cose, quindi aspetta che mi faccio una dormita*"); in

grado di ingannare il sistema per potervi avere accesso (“*ce le hai quelle che sembrano palesemente una balla*”); avente le risorse per capire cosa non funziona, e farlo notare ai compagni (“*i ragazzi si inquinano fra loro*”). Si tratta di una faccia ambigua poiché in questi frammenti contenutistici gli operatori sembrano riconoscere ai migranti forzati la capacità di scelta, di volontà, di *agency* per l’appunto (per ciò si è pensato dovesse ricadere in questo polo del migrante forzato agente attivo). Tuttavia, l’immagine che sembra accompagnare il riconoscimento di queste risorse individuali è un’immagine connotata negativamente, se messa a confronto con quella del migrante sofferente: un’immagine in cui il migrante è percepito non solo come falso o pigro, ma anche come diffidente e conflittuale e in cui la voce che egli fa sentire sembra essere una voce non riconoscente per ciò che gli operatori e il sistema gli hanno offerto.

### LA RAPPRESENTAZIONE SOCIALE DELL’UTENTE

All’interno della rappresentazione sociale del migrante forzato, vi è quella di utente. Questo viene connotato dagli 8 operatori sia in modo positivo (N = 9 estratti) che in modo negativo (N = 9 estratti) e in casi meno frequenti (N = 2 estratti) in modo neutro.

L’immagine positiva che gli 8 operatori hanno dei loro utenti verte intorno a contenuti che li percepiscono come persone che manifestano la volontà di riconquistare la loro *autonomia* (1), che mettono *impegno* nel raggiungimento di questo obiettivo (4) e che la cui riuscita è percepita in termini di *integrazione nella comunità e nel territorio ospitante* (2), ma anche in termini di *uscita dalla relazione d’aiuto*, di dipendenza e di potere instaurata con gli operatori in associazione (2).

Dagli estratti dalle interviste l’operatore 5 si legge ad esempio:

Ricercatrice: *ma ci sono dei casi andati a buon fine tra questo gruppo?*

Operatore 5: sì sì. Ad esempio ci sono tre persone del Bangladesh che sono state accolte da una cooperativa di Parma che fa, una cooperativa di tipo B, che ha quindi in gestione anche dei progetti di lavoro. Loro adesso abitano in un appartamento e lavorano per questa cooperativa e quindi hanno continuato poi la scuola di lingua italiana. Ogni tanto tornano in ufficio, sono contenti. Hanno il contratto fino a dicembre ma se tutto va bene dovrebbero rinnovarglielo quindi quello è...sono tre percorsi che stanno andando bene.

[ESTRATTO DALL’INTERVISTA ALL’OPERATORE 5, p. 93-99, CODICE: utenti integrati]

Lo stesso operatore di seguito continua:

non tutte le persone desiderano fermarsi in un posto e costruirsi cioè qualcosa di stabile. E' un po' la mia idea di...sì, di una storia andata a buon fine tra virgolette. Sì perché un conto è se tu appunto inevitabilmente sei dentro ad un mondo del lavoro che è molto flessibile, quindi andare a buon fine per me non significa per forza trovare un lavoro a tempo indeterminato perché è talmente rara come possibilità. Quindi ci sta anche che tu giri un



po' l'Italia seguendo, per cercare dei lavori che fai per un periodo e questo lo ritengo un percorso, cioè una scelta comunque positiva (ride).

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 5, p. 105, CODICE: utenti integrati]

In questo estratto l'operatore 5 sembra attribuire all'utente un bisogno che proviene dal suo registro valoriale: *"è un po' la mia idea ... costruirsi qualcosa di stabile"*, riconoscendo tuttavia anche il bisogno dell'utente di vagare alla ricerca di una possibilità lavorativa (*"lo ritengo un percorso, una scelta comunque positiva"*). Nello stesso operatore quest'immagine si associa a quella di un utente in difficoltà, contenuto che ricade nel tema della rappresentazione negativa di cui egli è portatore:

Poi va beh tanti sono partiti per il Sud Italia e allora lì mi chiedo sempre come sta andando, cioè se stanno... l'altro giorno è tornato un ragazzo che era in un progetto, cioè in un progetto, nell'Emergenza Nord Africa e che ha fatto tutta l'estate tra Sicilia, Rosarno, Foggia. E' arrivato qua a Parma per ritirare il documento e era tutto sporco ancora di terra, cioè aveva lavorato sì a 2euro e 50 all'ora, senza contratto. No, alcuni so che hanno trovato lavoro anche fuori Parma: Ferrara, Venezia...

Ricercatrice: e il Sud lo citavi in senso positivo o in senso negativo?

Operatore 5: eh il Sud in senso negativo, nel senso che poi il rischio è che ci sia un vagare alla ricerca di questi lavori in nero, in questo giro di sfruttamento, così ma senza fermarsi in un territorio, cercare di ricostruirsi una vita in un luogo.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 5, p. 103-105, CODICE: utente in difficoltà]

Emerge tuttavia un altro contenuto che esprime una rappresentazione operativa. E' quello citato dall'operatore 6, in opposizione all'immagine negativa del "pigro" e di colui che si siede:

Ci sono altri, non quelli che si siedono e aspettano, ma altri che invece subito hanno, cioè che vogliono fare e che fanno, quindi bene. Poi non è detto che tutti troveranno qualcosa, però tanti sì, cioè partono in quarta, perché capiscono che è un'occasione e la vogliono sfruttare. "Prendere, prendere, prendere tutto quello che puoi!".

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 6, p. 68, CODICE: Agency/impegno/riuscita dell'utente]

Da questi estratti sembra emergere un'immagine dell'utente simile a quella del migrante forzato agente attivo portatore di risorse, connotata positivamente se riferita alla riuscita, al successo, alla volontà associata al cogliere le opportunità offerte, ma dietro cui potrebbe anche in tal caso nascondersi lo spettro di un utente - come quello del migrante forzato - la cui autonomia viene percepita positivamente solo se segue gli standard del sistema e degli operatori; solo se segue, in tal caso, la

loro stessa visione valoriale, fatta di possibilità da afferrare e di stabilità, quella stessa che permette di ottenere un lavoro e una base sicura da cui ricostruirsi.

Alla luce di questi contenuti, la connotazione negativa di questa rappresentazione non poteva che comprendere quello di un utente che si adagia, di un utente che resta in superficie, di un utente che talvolta indossa una maschera al fine di ingannare l'operatore, che si collega anche in tal caso al contenuto del *bogus*, del falso, già emerso nella rappresentazione del migrante come agente attivo: un falso non tanto perché approfitta del canale dell'asilo, ma perché non sempre è libero di dire ciò che sente e pensa e che limita l'espressione del suo punto di vista entro i confini della casa, come sottolineato dall'operatore 7:

A casa io sento delle cose che i ragazzi dicono e poi quando vengono in ufficio dicono altre cose. A casa si lamentano e parlano di più, dicono di più quello che pensano. Quando invece vengono qui si mettono come una maschera e non dicono quello per cui a casa si lamentano oppure fanno credere di essere più tranquilli o non dicono tutto. E io a casa queste cose le sento e vedo la differenza di quando vengono in ufficio. Io me ne accorgo perché li conosco anche fuori, anche a casa o nella strada. Sembra che mascherino la verità a volte e io lo so, ma lo so perché sono a casa con loro, perché fuori da qui abitiamo insieme.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 7, p. 42-45, CODICE: la maschera degli utenti]

Infine gli operatori esprimo anche contenuti non connotati, ma letti come neutri associati all'immagine dell'utente. In tal caso si tratta di utenti percepiti semplicemente come diversi gli uni dagli altri:

Beh, è difficile trovare un minimo comune denominatore. Non li vedo come una massa incolore o dello stesso colore che arriva. Da ognuno hai un ritorno diverso, hai impressioni differenti. A seconda di chi vai a pigliare, le cose cambiano.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 6, p. 56-56, CODICE: tutti diversi]

Ognuno di loro porta il proprio vissuto, che concretizza la loro presenza in volti e storie, come espresso dall'operatore 3:

Beh, sono immagini molto concrete: sono le persone che incontriamo tutti i giorni, quindi hanno volti che riconosciamo...quindi è un'immagine molto concreta. Sono le persone che accogliamo, sono le persone che incontriamo qui, sono le persone che viviamo nella casa, sono le persone con cui cerchiamo di costruire insieme dei percorsi per cui tutto diventa poi coinvolgente, nel senso che non sono persone rispetto alle quali offriamo un servizio non so, come dire, che si realizza e si chiude nell'ambito di un incontro o di un'informazione, ma sono persone con le quali magari per un anno o un anno e mezzo magari tutti i giorni ci si vede e magari si pensano delle cose, si fanno cose, si dialoga, si cerca di dare corpo ad una relazione di aiuto. Insomma poi diventano anche chiaramente presenze

significative, nel momento in cui, anche per tempi lunghi, c'è comunque una relazione, ecco.

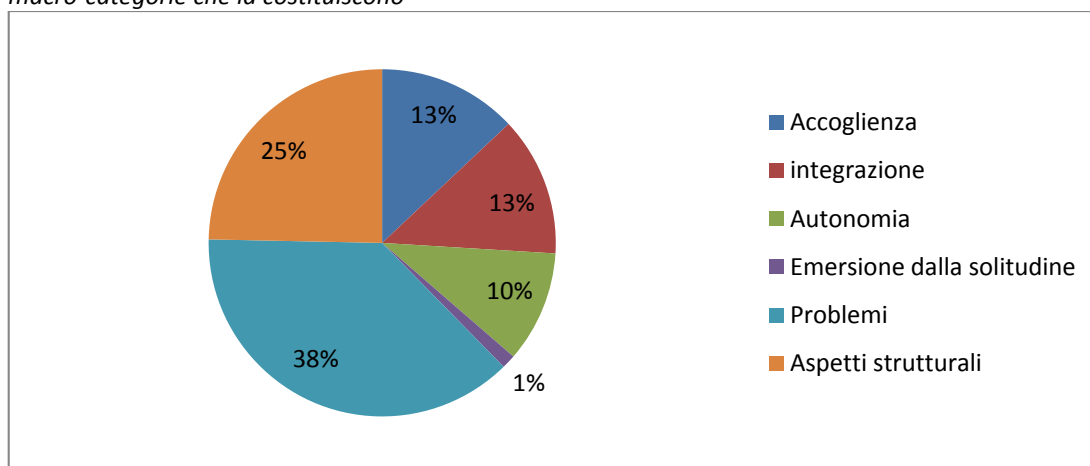
[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 3, p. 21-22, CODICE: la l'utente come presenza]

Gli operatori colgono tali storie e tali vissuti per ricostruire insieme all'utente un percorso di progettualità che si struttura nel tempo. Un percorso che "dà corpo alla relazione d'aiuto" e che rende la loro presenza "significativa" agli occhi e all'esperienza di incontro quotidiano vissuti dall'operatore stesso.

### 3.4.3 La rappresentazione sociale del sistema d'asilo italiano

La rappresentazione sociale del sistema d'asilo italiano emersa dalle 8 interviste si struttura intorno ad alcuni temi (grafico 3.5). Tra questi si delineano i temi inerenti l'**accoglienza** (N = 10 estratti), l'**integrazione** (N = 10 estratti) e l'**autonomia** (N = 8 estratti) e la conseguente possibilità per il migrante che dentro al sistema cerca di **emergere** (emersione: N = 1 estratto); infine i **problemi del sistema d'accoglienza** agli occhi degli operatori (N = 29 estratti); e gli aspetti strutturali che lo connotano<sup>44</sup>.

**Grafico 3.5** - Rappresentazione sociale del sistema di accoglienza italiano: distribuzione delle 4 macro-categorie che la costituiscono



#### ACCOGLIENZA, INTEGRAZIONE, AUTONOMIA ED EMERSIONE

I quattro contenuti qui citati strutturano la rappresentazione sociale del sistema dell'asilo italiano secondo lo sguardo degli 8 operatori. La distinzione di questi processi è teorica prima che empirica e deriva dalla distinzione che si ritrova nel *Manuale Operativo dello SPRAR* (cfr. cap. 2).

Il primo processo descritto è quello inerente l'*accoglienza*, letta dagli operatori nella sua doppia accezione di dovere da parte di una società ospitante di accogliere e di

<sup>44</sup> Questi ultimi non verranno analizzati in questo capitolo poiché già descritti nel capitolo dell'Etnografia di sfondo.

bisogno del richiedente asilo di essere accolto, come esplicitato nel seguente estratto dall'intervista con l'operatore 4:

Per accoglienza si intende...si intende il fatto che qualcuno arriva in un posto nuovo e qualcuno che è lì da più tempo rispetto a lui collabora con questa persona affinché questa persona si inserisca in questo luogo. Questo è quello che riguarda l'accoglienza. [...] l'arrivo sostanzialmente in un posto nuovo e la richiesta di inserirsi in questo posto nuovo. [...] La richiesta è ciò che avviene da parte della persona che arriva in un posto nuovo ed è molto spesso il primo momento. Poi si può sviluppare altro, diciamo. Però in un primo momento c'è una richiesta proprio in virtù di questa situazione diversa tra chi arriva e chi accoglie.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 4, p. 10-12, CODICE: il dovere di accogliere]

Come è possibile leggere in queste righe, l'accoglienza per questo operatore si limita al primo momento, alla richiesta portata dal migrante forzato (*"chi arriva"*) a chi ha i mezzi e le risorse per accoglierlo e proteggerlo (*"c'è una richiesta proprio in virtù di questa situazione diversa tra chi arriva e chi accoglie"*). Altri operatori invece non percepiscono l'accoglienza come solamente descrittiva del primo momento dell'arrivo nel Paese ospitante, ma essa è per lo più rappresentata in termini di intero progetto, dall'entrata dell'utente nel sistema di accoglienza ufficiale e quindi dalla sua presa in carico all'interno del sistema, fino alla sua uscita dal progetto.

Il concetto di accoglienza è spesso, tuttavia, strettamente collegato a quello di *progetto* (2): l'una si concretizza attraverso l'altro, come esplicitato nel seguente estratto tratto dall'intervista con l'operatore 8:

[...] Quando gli dici: "Sì, ti dò la casa" oppure "Sì, perché hai un posto letto", eh, ma non è quello solo, cioè perché gli dai un posto letto, perché gli stai dando un aiuto economico? Perché in quel momento è importante che lui non deve star fuori, però a quel punto anche i dormitori non ti fan dormire fuori, però mi puoi dire che da un dormitorio esci con strumenti di autonomia? Ti parcheggio lì oppure ti mando in un albergo e ti parcheggio lì. Allora, gli alberghi, oppure le grandi strutture CARA: non devono essere considerati progetti. Cosa ha progettato in due mesi, tre mesi, quattro mesi che è stata lì la persona? Cioè, in quel senso, visto che non è solo il vitto e l'alloggio, non è solo il pocket money. [...] quando poi loro dicono: "Io in quella città non ci vado perché lì l'italiano non lo fanno, perché non prevedono cose di formazione, perché non ti danno la residenza, anzi, è vietato chiederla cioè il comune ti dice che la residenza non la prenderai mai, allora perché quello stesso comune, quello stesso ente deve essere detto che è un progetto?"

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 8, p. 166-168, CODICE: concetto di progetto]

L'estratto presentato sottolinea come il concetto dell'accoglienza venga rappresentato sulla base di una differenza: da un lato la mera risposta ad un bisogno materiale e di accoglienza all'arrivo che un Paese può fornire al migrante

che ne fa richiesta, in cui la richiesta è fatta della necessità di avere un vitto, “*un posto letto, ... un aiuto economico*”; dall’altro la possibilità di fornire al migrante forzato un progetto che preveda il soddisfacimento anche di bisogni psicosociali, come la formazione, l’apprendimento dell’italiano, la residenza. Entrambi sono bisogni che sembrano emergere proprio dalle parole dei migranti (“*quando poi loro dicono*”), che entrando nel sistema di accoglienza si presume percepiscano questa differenza caratterizzante il concetto di accoglienza. Una differenza confermata e sostenuta anche nel *Manuale Operativo* redatto dal Servizio Centrale del Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati – SPRAR, usato come documentazione d’archivio in questa ricerca, che vede l’accoglienza di richiedenti asilo, rifugiati e titolari di protezione sussidiaria e umanitaria volta sia a garantire misure di assistenza e di protezione della singola persona e sia a favorirne il percorso verso la (ri)conquista della propria autonomia. Questa definizione più “giuridica” dell’accoglienza è ben presente nella rappresentazione degli operatori, come emerge anche dall’estratto sotto riportato:

Ad esempio rispetto al tipo di accoglienza dentro alla quale loro erano inseriti, che poteva essere un'accoglienza dove si teneva conto dell'aspetto sanitario e dell'aspetto sociale, tipo formazione, ricerca del lavoro, scuola di italiano, oppure accoglienze che non lo prevedevano affatto.

[ESTRATTO DALL’INTERVISTA ALL’OPERATORE 5, p. 26-26, CODICE: Il concetto giuridico di accoglienza]

Il concetto dell’accoglienza dunque si mescola e sconfinava in quello di *integrazione*, così come essa viene percepita dagli operatori. Dentro a tale tema, salute, lingua, formazione e lavoro diventano strumenti per entrare a far parte della società ospitante, comprendendone gradualmente il funzionamento. Dal seguente estratto dall’intervista con l’operatore 2 vengono descritti i passaggi necessari che secondo lui permetterebbero al migrante di integrarsi nel contesto ospitante:

Il permettere alle persone di avvicinarsi a questo mondo e di incominciare ad entrare nelle dinamiche e di capire come funziona: questa è integrazione. Ad esempio le borse lavoro sono importantissime e fondamentali però è molto difficile che, poi ci sono ogni tanto ci sono dei casi, ma è difficile che una persona alla fine della borsa lavoro abbia poi un'assunzione. Qualche volta capita, perché capita ancora, però in maniera molto più risicata. Sono tutti ragionamenti che anche noi facciamo [...], sono ragionamenti che appunto si evolvono continuamente, però si parte da queste piccole cose.

[ESTRATTO DALL’INTERVISTA ALL’OPERATORE 2, p. 54, CODICE: integrazione come acquisizione del lavoro]

E continua:

L'integrazione è fatta anche di questo nel senso che è il lavorare che ti permette di arrivare al tuo posto. E' anche coerente con la Costituzione: nel senso che ognuno fa la sua parte per fare andare avanti il tutto, no. E' chiaro che anche questo è integrazione, anzi il lavoro è

l'obiettivo finale, possiamo dire, di questa fase della vita del migrante. Perché è quello che ti permette di dire "va bene, ho i miei soldi, mi prendo la mia stanza, il mio appartamento, ho un mio lavoro, sono qua, sono tranquillo, pago le tasse" perché comunque in questo modo paghi anche le tasse e quindi contribuisce anche alla cosa e da "qua posso ripartire", posso avere quello che nel mio Paese non avrei, perché altrimenti non sarei qua.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 2, p. 80, CODICE: integrazione come acquisizione del lavoro]

Ben 3 tra gli estratti codificati considerano l'acquisizione del lavoro il passo fondamentale per integrarsi nel contesto, per comprenderne il funzionamento, per partecipare in modo attivo a tale funzionamento (*"perché comunque in questo modo paghi anche le tasse e quindi contribuisce anche alla cosa"*). Il lavoro rappresenta anche il contesto attraverso il quale il migrante può, nel tempo, favorire l'integrazione di altri migranti, come emerge dal brano sotto riportato:

Però mi viene da pensare: una persona che lavora, che trova un lavoro, che sia in fabbrica. Entra in fabbrica e lavora con gli italiani ad esempio. Prima o poi ci parlerà con queste persone, non dico che diventino amici però conoscenti, buoni rapporti, entra nel sindacato. E soprattutto per dire, la cosa più importante è: lui una volta che è qui, che è nel territorio e si sa muovere ed è autonomo e ha la sua vita, lui permetterà l'integrazione, facilita l'integrazione di tutti quelli che arrivano dopo. Che non vuol dire che loro si devono prendere carico, però nei fatti se io mi immagino, se dovessi andare in un altro Paese e trovo degli Italiani che sono lì, io sto con quegli Italiani. E quegli Italiani che sono già lì da tanto tempo mi possono aiutare a capire come funziona, mi possono aiutare ad integrarmi piano piano. Non è poi che arriva un giorno in cui sei diventato un cittadino integrato, è un processo che va sempre avanti, che però aiuta. E in questo senso penso anche che il tempo aiuti, perché ad esempio tra 20 anni tutti i bambini che ad esempio sono a scuola, tantissimi figli di stranieri, questo aiuterà, perché loro sono Italiani tanto quanto me, perché loro crescono e nascono nel mio stesso Paese, queste persone sono a contatto con gli Italiani, ma soprattutto gli Italiani sono a contatto con queste persone. E forse si accorgeranno che tutto sommato non fa tanta differenza, perché va beh è cinese, è nero, è albanese, non cambia niente se sei abituato a starci insieme.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 2, p. 101, CODICE: favorire l'integrazione degli altri]

Vengono anche in questi casi attribuiti specifici bisogni materiali al migrante che richiamano al bisogno più astratto di stabilità, già citato in queste interviste<sup>45</sup>, una stabilità che si traduce nei termini dell'ottenimento di un lavoro che permetterebbe

---

<sup>45</sup> "non tutte le persone desiderano fermarsi in un posto e costruirsi cioè qualcosa di stabile. E' un po' la mia idea" (estratto dall'intervista con l'operatore 5 dell'area sociale).

di trovare un appartamento, di stare “tranquillo” e di ripartire sfruttando ciò che ho potuto ricevere nel qui ed ora dell’accoglienza e dell’integrazione. L’integrazione passa dunque attraverso il lavoro, ma anche attraverso la comprensione e la conoscenza del contesto ospitante da parte del migrante:

Sì, più che altro integrazione, sì, più all'autonomia, nel senso che la persona autonomamente conosce il luogo dov'è, l'Italia piuttosto che Parma, è in grado di muoversi da solo. Non so, banalmente avevo fatto un periodo insieme per capire da chi devo andare, cosa devo fare, oppure perché avevo effettivamente bisogno perché ero all'inizio, poi dopo... ho il documento, ho gli strumenti, sono pronto ad andar da solo.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 8, p. 145-146, CODICE: Comprensione del funzionamento del paese di arrivo]

Il più importante veicolo di conoscenza del contesto italiano e di comprensione del suo funzionamento è rappresentato dalla lingua, uno strumento che gli operatori ritengono fondamentale per l’integrazione nel contesto italiano:

Il primo passo è sempre la lingua. Quello non c'è niente da fare! o uno parla e capisce l'italiano o non c'è possibilità di integrazione così forte come al contrario [ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 2, p. 54, CODICE: lingua mezzo di integrazione]

E' capitato per esempio, non so, persone che si lamentassero perché non c'è lavoro: "c'è crisi, c'è crisi, non c'è lavoro". "Bene andiamo in agenzia". Tu però non spiaccichi una parola di italiano o ne parli tre in croce e la simpaticissima impiegata ti dice "torna quando parli italiano". "Allora forse la scuola mi serve, allora forse è meglio che ci vada a scuola se no poi in agenzia chi ci va?". Ecco sono forse anche cose che gli utenti acquisiscono scontrandosi con le cose reali, con gli accadimenti. Quando cerchi qualcosa al di fuori dell'ufficio, al di fuori dell'associazione e qualcuno ti sbatte la porta in faccia, dici allora forse aspetta che recupero quello che non ho fatto prima, magari a scuola ci vado un po' di più.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 6, p. 66-68, CODICE: Integrazione: comprensione del funzionamento de Paese di arrivo]

Quest'ultimo estratto solleva nuovamente il contenuto e la riflessione in merito alla possibilità di un utente di adagiarsi dentro ad un percorso di accoglienza e integrazione (*“qualcuno ti sbatte la porta in faccia, dici allora forse aspetta che recupero quello che non ho fatto prima”*), immagine che si contrappone invece a quella di un utente che manifesta la volontà di riconquistare la sua *autonomia* (si veda in merito il grafico 4 sulla rappresentazione sociale di utente). Essa nell'immagine che l'operatore riporta rappresenta certamente l'impegno e l'obiettivo dell'utente, ma anche quello del sistema di accoglienza italiano e dei progetti attivati. L'autonomia da questo gruppo di operatori viene descritta in termini di affrancamento dal servizio e dalle risorse da esso offerte (4) e di indipendenza dalle figure dell'aiuto (2), al fine di ri-progettare sé stessi

proiettandosi e inserendosi sul territorio, nella comunità ospitante, nel tempo (2).

L'operatore 3 la definisce con le seguenti parole:

In qualche modo il vivere in modi e in condizioni che ti permettano di sentirti poi bene, sempre più tra virgolette a casa, stante che spesso sono persone che non potranno tornare nel loro Paese. E questo va ad intersecare tante dimensioni. Mi viene in mente un incontro che ho fatto proprio nel fine settimana di una ragazzo che per noi stando a criteri diciamo così più immediati, è assolutamente in una condizione di autonomia, nel senso che è uno di quelli su cui potresti mettere il timbro "bene, percorso riuscito", perché ha imparato la lingua italiana, ha preso la patente, ha un lavoro, adesso ha una sua sistemazione. Quindi è davvero il percorso in cui potresti dire "fatto, ce l'ho fatta! è autonomo". In realtà da questa chiacchierata che abbiamo fatto uscivano tutta una serie di aspetti personali che mettevano in luce come in realtà sia una persona che fa fatica a dare un senso alla sua quotidianità qui, che fa fatica ad entrare in relazione con le persone, quindi che vive in una condizione di solitudine, che si interroga adesso sul suo futuro qui e su quello che potrà vivere qui. Quindi non so come dire le dimensioni in realtà sono tante e quindi quello può essere considerato un processo, un percorso, che ha un'estremità iniziale, il poter avere le condizioni per sopravvivere, ma che poi va avanti. E che forse non finisce mai. D'altra parte noi siamo autonomi come operatori (ride) o persone? Ci interroga anche noi, va beh, chiusa parentesi (ride).

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 3, p. 29, CODICE: Autonomia come inserimento sociale]

L'idea di autonomia riportata in questo estratto sembra fondarsi sulla possibilità di ricrearsi una quotidianità nell'altrove (*"sentirsi a casa"*) che abbia un senso (*"una persona che fa fatica a dare un senso alla sua quotidianità qui"*) dove il senso sembra essere fornito, agli occhi dell'operatore, dalla costruzione di relazioni a cui appoggiarsi, che permettono al migrante di emergere dalla solitudine e di proiettarsi in avanti (*"che si interroga adesso sul suo futuro qui e su quello che potrà vivere qui"*). L'autonomia è quindi sì un obiettivo, ma anche e soprattutto un processo complesso che non può pretendere di ridursi alle dimensioni materiali, ma che si allarga a dimensioni più intime che subentrano nella gradualità del progetto di reinsediamento (*"un percorso, che ha un'estremità iniziale, il poter avere le condizioni per sopravvivere, ma che poi va avanti"*).

Integrazione e autonomia sembrano dunque essere lette come dimensioni proiettive da cui affrancarsi ma su cui si fonda il lavoro di condivisione e costruzione del progetto con l'utente, come descritto dall'operatore 2:

Garantire l'integrazione, cioè l'obiettivo è l'integrazione e l'autodeterminazione della persona qua sul territorio. Quindi la possibilità, una volta uscito dal progetto, di farcela con le tue gambe, di andare da solo fondamentalmente.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 2, p. 52-53, CODICE: autonomia come affrancamento]



L'una è strettamente collegata all'altra (*"l'obiettivo è l'integrazione e l'autodeterminazione"*) e tale rappresentazione giustifica il lavoro degli operatori le cui attività e i cui interventi non devono pertanto essere finalizzati alla sola individuazione di risposte immediate ai bisogni materiali, ma anche alla diretta acquisizione di strumenti che permettano agli utenti di poter poi contare su risorse al di là dei servizi di accoglienza (*"di farcela con le tue gambe, di andare da solo fondamentalmente"*).

### I PROBLEMI DEL SISTEMA DI ACCOGLIENZA

Il percorso che dall'accoglienza arriva all'integrazione e all'autonomia dell'utente migrante è un percorso che, da queste interviste, sembra legato al ruolo degli operatori e alla loro capacità di supportare, motivare, informare e responsabilizzare il migrante (rappresentazione sociale della relazione tra utente e operatore), dalla volontà dell'utente di cogliere le opportunità e risorse proposte dagli operatori (rappresentazione sociale dell'utente). Questo entro uno spazio istituzionale rappresentato dal sistema di accoglienza italiano che, agli occhi degli operatori, sembra più ostacolare che favorire il raggiungimento di questi obiettivi. Gli operatori, infatti, non solo sembrano conoscere molto bene il sistema di accoglienza italiano nei suoi aspetti strutturali, ma ne anche percepiscono in modo molto chiaro e consapevole anche le criticità. Ben 36 sono infatti gli estratti codificati come criticità. Tra queste, ad esempio lo scarto che si presenta talvolta tra la presentazione del bisogno portata dal migrante forzato e la risposta che il sistema può fornire, nonché le modalità con cui tali risposte vengono fornite. Nelle interviste molti sono stati gli estratti inerenti il *"gap tra domanda e risposta"* (13) si presenti agli occhi degli operatori sotto forma di sembianze differenti:

Ricercatrice: e cosa si fa quando finisce un progetto, cosa possono fare gli utenti?

Operatore 3: ecco su questa domanda ci stiamo appunto anche come équipe interrogando un po', nel senso che l'espansione dell'attività di accoglienza, nel senso che i numeri maggiori che abbiamo per vari motivi negli ultimi anni accolto, fanno sì che chiaramente anche sia più frequente e possibile rispetto al passato che la fine del progetto dovuta ad una scadenza temporale che noi cerchiamo di protrarre fino all'ultimo giorno possibile ma che comunque ha un termine, purtroppo a volte appunto può anche avvenire in presenza di una situazione in cui la persona non ha individuato sul nostro territorio condizioni stabili di permanenza, ecco.

Che cosa succede, dipende dai vari percorsi personali, per cui ci sono persone che riescono a riprogrammare i propri percorsi individuando in altri luoghi reti e supporti. E quindi la fine di un progetto qui significa in realtà un passaggio, rispetto al quale bisogna capitalizzare bene tutto quello che si è fatto, cioè riuscire a riportare alla luce quel bagaglio di esperienze che speriamo siano state consolidate, fatte, acquisite nel tempo del progetto, anche se questo appunto non ha portato immediatamente alla soluzione di tutti i problemi personali.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 3, p. 36-40, CODICE: gap tra domanda e risposta]

L'unica cosa che mi viene da pensare è che a giugno è finito il progetto dell'Emergenza Nord Africa, no, è durato due anni. Al netto delle cose, in teoria circa 18.000 persone in quei mesi si sono trovate fuori da un qualunque tipo di accoglienza. Quindi, sicuramente qualcuno sarà riuscito ad accedere: c'è chi ha trovato lavoro, c'è chi ha fatto...ma probabilmente la stragrande maggioranza si è ritrovata nei fatti per strada. O in situazioni di marginalità sociale, magari ospitati da amici, in dormitorio e quello che è. Però nei fatti senza niente in mano e senza la possibilità di avere qualcosa per farsi valere anche da questo punto di vista.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 3, p. 45, CODICE: gap tra domanda e risposta]

Da questi due estratti, lo scarto tra domanda e risposta può dipendere dalle scadenze temporali dei progetti, che non permettono talvolta la conclusione di un percorso di autonomizzazione del migrante. In tal caso i bisogni attivati dal progetto - bisogni inerenti la formazione, la costruzione di competenze che possano poi essere utili in termini di inserimento socio-economico, il rafforzamento di abilità che facilitino l'adattamento al nuovo contesto, come l'apprendimento della lingua - vengono bloccati dal muro dei tempi di durata dei progetti stessi, che vanno dai 6 mesi all'anno. I grandi numeri, la crisi economica e i servizi non facilitano inoltre la costruzione di quel bagaglio di risorse che permettono all'utente di ripartire autonomamente. Lo scarto sembra manifestarsi non solo a livello organizzativo, in termini di disponibilità di risorse, ma viene attribuito dagli operatori anche ad un gap tra domanda e risposta più sottile, che entra nel sistema del Diritto e nella tutela del migrante forzato:

Troppo bello dire: il ricongiungimento familiare per i rifugiati non prevede né chiede il reddito, o una casa. Poi però la persona ti dice: "Eh, sì, ma dove vado allora se faccio arrivare la mia famiglia?" [...] "Dove dormiamo?"

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 8, p. 170, CODICE: gap tra domanda e risposta]

E ancora, lo stesso operatore:

Ormai, fortunatamente, la violenza sulle donne, cioè, la commissione te la riconosce, a volte evita anche di farti delle mega interviste per non riprendere il trauma, è tutto... La violenza sugli uomini non viene né toccata, né niente. Cioè, se poi invece studi i conflitti, la violenza sugli uomini in carcere è la prima cosa che viene fuori. Però qui non la tocchi, no? Non so, questa è un cosa che è venuta fuori anche durante i vari progetti, cioè, parliamo della violenza sessuale sulle donne, ok, va bene. E quella sugli uomini? Cioè, non si è pronti ad avere un ampio spettro, è come se siamo chiusi, no? Hai queste categorie fisse.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 8, p. 189, CODICE: gap tra domanda e risposta]

Dai due estratti sembra emergere un gap tra significante e significato, dove ciò che viene regolato dal sistema di accoglienza e sancito nel Diritto (il significante) sembra non coincidere con ciò che poi il migrante può effettivamente agire (il significato). Sembra che la tutela dei diritti venga salvaguardata almeno sulla carta (*"il ricongiungimento familiare per i rifugiati non prevede né chiede il reddito, o una casa"*), ma che poi, nei fatti, dimostri di arroccarsi ancora dietro l'astrazione degli enunciati giuridici, che sembrano talvolta impedire allo sguardo del sistema di osservare più da vicino la realtà dei migranti forzati (*"La violenza sugli uomini non viene né toccata, né niente. [...] Cioè, non si è pronti ad avere un ampio spettro, è come se siamo chiusi, no? Hai queste categorie fisse; "Eh, sì, ma dove vado allora se faccio arrivare la mia famiglia?" [...] "Dove dormiamo?"*).

Lo scarto riconosciuto dagli operatori si articola infatti anche sul *gap tra il percorso ideale e quello reale*, come emerge chiaramente dall'estratto sotto riportato, dove l'operatore 8 si mostra molto critico nei confronti del sistema:

Al rifugiato glielo spieghi perché è come se dici: "Guarda, la legge è fatta di merda, ok?, però ti dice che questo e questo e questo e questo lo puoi fare e poi ti passa..." non so, banalmente, tu dicevi il diritto del richiedente asilo, la legge ti dice che io ovunque, qualsiasi autorità, che sia l'aeroporto, che sia una staz... dove c'è una questura o nelle zone di transito, posso fare richiesta d'asilo e non devo neanche dirlo, in realtà sei tu che devi capire che io ho bisogno di asilo, no?, perché vedi che ho paura ... Cioè, la legge ti dice che non ci sono modalità senza le quali tu puoi dire la domanda d'asilo non è stat... il bisogno d'asilo non è stato espresso. Sia la corte che la legge ti dice: "Sta allo Stato presumere che la persona voglia fare richiesta d'asilo, sia un possibile richiedente asilo, vedendo tutti quegli aspetti che possono far presumere, scusa la ripetizione, un timore nel ritornare indietro". Cioè se tu vedi che la persona, ok, era... quando Maroni aveva detto: "Non sapevamo che erano richiedenti asilo, no?, quelli sulla barca"...eh, non lo devono dire. Nel momento in cui tu, parte, se li vedi tutti eritrei, un pò, no?, beh, poi quello è un problema di competenze e conoscenze, però un po' ti dici: "Boh, quasi quasi forse sono richiedenti asilo", no?

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 8, p. 106-110, CODICE: gap tra percorso ideale e reale]

Dalle interviste emerge che la *responsabilità* di tali scarti viene attribuita allo Stato Italiano e all'organizzazione del sistema di accoglienza. Ben 7 sono infatti gli estratti in cui è possibile individuare questo processo di attribuzione di responsabilità ben espresso dal brano seguente:

Perché a livello politico i diversi governi che si sono succeduti non hanno sviluppato delle politiche che garantissero questa protezione. Credo che sia una scelta politica quella di non dare piena attuazione a questa protezione, perché se da un lato hai un pieno

riconoscimento giuridico delle persone, dall'altro non gli offri quelle garanzie sociali di cui avrebbero diritto.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 1, p. 18-20, CODICE: attribuzione di responsabilità]

Lo stesso operatore, in merito all'assenza dei percorsi di Reinsediamento in Italia afferma

Ecco l'Italia però non collabora ai progetti che si chiamano di Reinsediamento, per cui costringe tutte le persone che arrivano nel nostro Paese a chiedere asilo a questi viaggi: dal primo campo profughi che trova un rifugiato fino al Sudan, alla Libia e all'accesso in Italia, che è solo illegale. Quindi fatto di sotterfugi, no, di...clandestinità. Perché le partenze dalla Libia sono partenze clandestine, in mano ai trafficanti. Non sono partenze regolari. E quindi abbiamo dei sopravvissuti a guerre nei loro Paesi, a persecuzioni diverse dalla guerra, ma anche ad un viaggio per arrivare al Paese di approdo.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 1, p. 47-48, CODICE: attribuzione di responsabilità]

Infine l'operatore 8 attribuisce allo Stato Italiano la responsabilità di non essere in grado di garantire quei diritti che riporta e sancisce nel suo stesso Diritto d'Asilo:

Se tu vedi è: "Chiedo allo Stato italiano il riconoscimento della persona". Ok. Allora garantisciglieli quei diritti. Te ne prendi la responsabilità, la fai tua quella persona quindi, non so, è un po' alla mamma, però, cioè, non so... E' perché senti sempre parlare, no?, di questa cosa: "No, perché lo Stato ti protegge, ti da' lui protezione", cioè questa cosa che lo Stato ha voluto e ha potuto proteggerti. Ok, gli hai appena detto che il suo non può farlo. Chi lo fa al suo posto? Tu, che glielo hai riconosciuto quel diritto. E quindi non è semplicemente un diritto di stare, di stare bene in uno Stato ma ci sono delle cose in più.

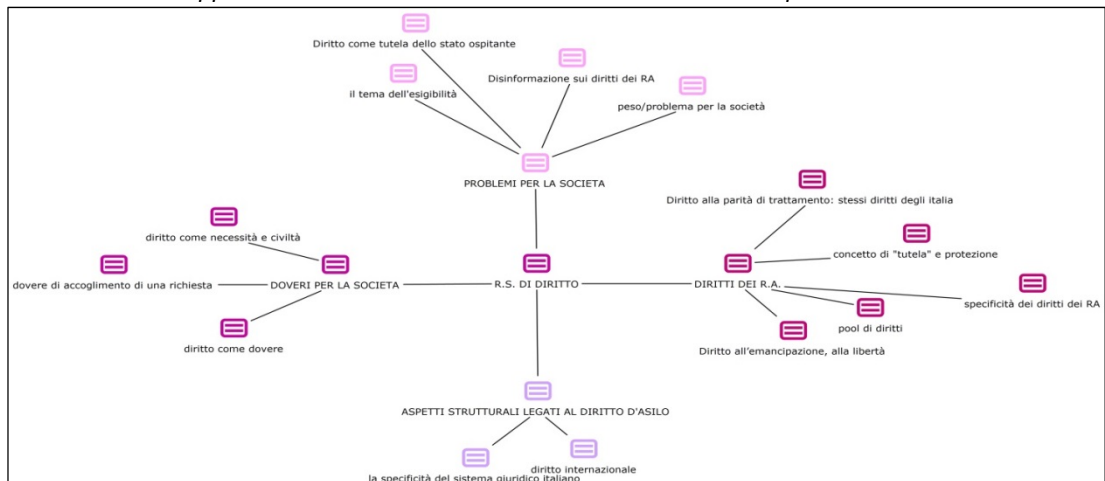
[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 8, p. 100-101, CODICE: attribuzione di responsabilità]

Quest'ultimo estratto, in cui l'operatore 8 attribuisce la responsabilità allo stato di garantire sì la protezione ma di non garantire totalmente tutte quelle altre dimensioni che dietro al riconoscimento della protezione stanno, conferma l'immagine, non troppo positiva, che sembra essere emersa del sistema di accoglienza italiano, un sistema che risulta mancante di risposte adeguate, tempestive, durature verso chi protegge, non sempre in grado di gestire situazioni emergenziali (come l'emergenza nord africa) tenendo conto di ciò che va garantito a chi chiede protezione (un progetto di integrazione). Questa immagine conduce direttamente dentro la l'ultima rappresentazione sociale indagata nelle interviste, quella inerente il Diritto d'Asilo, che per quanto meno numerosa in termini di estratti che hanno contribuito a costituirlo, sembra rinforzare l'immagine critica associata al sistema di accoglienza italiano.

### 3.4.4 La rappresentazione sociale del diritto d'asilo

La rappresentazione sociale del diritto d'asilo emersa dalle 8 interviste è stata indagata sia attraverso le associazioni libere che aprivano l'intervista (si veda Appendice B) sia attraverso l'intervista. Essa si struttura intorno ad alcuni temi (grafico 3.6): il **dovere della società** (N= 5 estratti), i **diritti dei richiedenti asilo** (N= 14), i problemi associati al Diritto d'Asilo (**problemi per la società**: 10 estratti) e, infine, gli aspetti strutturali che connotano il Diritto d'Asilo (N = 5 estratti)<sup>46</sup>.

**Grafico 3.6 - La rappresentazione sociale del Diritto d'Asilo con temi e rispettivi contenuti**



#### DOVERE DELLA SOCIETA'

La rappresentazione del Diritto d'Asilo come *dovere* (5) per la società, si articola in tre codici che richiamano al diritto come *necessità e civiltà* (2), semplicemente come *dovere* (2) e come *dovere di accogliere di una richiesta* (1). Per quanto riguarda il primo aspetto, qui il diritto d'asilo sembra essere lo strumento che una società possiede per dimostrarsi civile, dove per "civile" si intende saper salvaguardare la dignità dei suoi cittadini, come specificato dalle due parole scelte nelle libere associazioni dall'operatore 3:

"Civiltà" e "dignità": perché credo che Paesi, realtà, servizi che riescono a garantire, a tutelare questo diritto sono realtà che in qualche modo riescono a dare espressione a quello che è un aspetto di civiltà, se intendiamo come civiltà la possibilità per tutti di vivere...di vivere, di essere rispettati e di sentire integra la propria dignità di persona. E questo a livello di Paesi ma a livello anche di servizi e di realtà, diciamo. Come altri diritti sociali d'altronde. Adesso parliamo di questo ma è chiaro che...

Ricercatrice: e pensi che da noi in Italia si possa parlare di questa garanzia? Per la tua esperienza, in generale, parlando in generale.

Operatore 3: (ride). Beh va beh dai [...] Lavoriamo con la consapevolezza che il diritto d'asilo nei migliori dei casi è solo parzialmente riconosciuto e tutelato. Questo ci dà

<sup>46</sup> Questi ultimi non verranno analizzati in questo capitolo poiché già descritti e trattati nel capitolo 1 e nel capitolo 2 di questa dissertazione.

poi uno spazio per il nostro lavoro: quindi come associazione di operare affinché possano cambiare delle situazioni, no.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 3, p. 14-17, CODICE: diritto come necessità e civiltà]

La civiltà viene anche richiamata dall'operatore 2 che individua nel diritto d'asilo una necessità dal punto di vista umano, oltre che un dovere:

Ho messo "necessità" e "dovere". Nel senso che vedo il Diritto d'Asilo come una necessità come prima cosa da un punto di vista umano. Nel senso che essere a contatto con queste persone, con le persone che ho visto in questi anni mi ha rafforzato l'idea che sia davvero, proprio dal punto di vista umano, sia una cosa necessaria, cioè ci deve essere un Diritto d'Asilo e infatti è anche riconosciuto a tanti livelli e da tanti anni, prima che io arrivassi. Assolutamente è una necessità perché queste persone hanno bisogno di una cosa del genere soprattutto la nostra società ha bisogno di questo ...al diritto, ad una forma di riconoscimento della protezione per queste categorie di persone.

E' giusto che gli venga riconosciuto e soprattutto è giusto nella nostra società, in una società che si definisce civile. Queste sono un po' forse le nuove frontiere, su cui poi si può anche determinare la civiltà vera di una persona. Sono convinto anche di questo.

Perché adesso noi siamo arrivati ad uno stato tutto sommato di benessere non indifferente e il fatto che ci siano anche persone che questo stato non ce l'hanno e noi non ce ne rendiamo conto fondamentalmente... se queste persone arrivano e noi ci mettiamo nell'ottica che è giusto ed è doveroso il diritto appunto, che vengano date le stesse nostre condizioni ad altre persone, credo che faccia bene proprio a livello di società nostra e non solo a livello culturale. Sarebbe un cambio culturale molto molto bello e credo che piano piano, anche se in maniera molto piccola, ma piano piano ci sono le possibilità che ciò avvenga veramente.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 2, p. 13-15, CODICE: diritto come necessità e civiltà]

In questi due ampi estratti il Diritto d'Asilo diviene Diritto Umano, rappresentato dalle dimensioni di necessità e dovere *“da un punto di vista umano”*, dimensioni che permetterebbero ad una società di cambiare culturalmente, di innalzarsi in senso civico e culturale (*“credo che faccia bene proprio a livello di società nostra e non solo a livello culturale”*). L'operatore 2, in particolare, porta il discorso sul piano di ciò che è giusto e doveroso per una società: fornire le stesse condizioni offerte ai cittadini italiani, aspetto questo che si collega tra l'altro alla rappresentazione sociale di richiedente asilo e rifugiato di cui egli stesso era portatore (*“Il richiedente asilo e il rifugiato politico sono equiparati in tutto e per tutto al cittadino, per cui le stesse cose che tu puoi fornire ad un cittadino, le dovresti fornire anche al richiedente asilo e al rifugiato”*). Ancora in termini di diritto umano e dovere civico, egli continua sottolineando proprio l'aspetto del *“dovere”*:

E' un dovere nostro, perché non è un dovere dello Stato, cioè è un dovere mio, è un dovere delle persone e della società di farsi carico di queste persone, ma come delle altre, adesso qua stiamo parlando dell'immigrazione, ma si può anche allargare il discorso anche a tutto il resto dei servizi in generale, quelli dedicati alla persona per lo meno. [...] E' molto complesso il fenomeno dell'immigrazione, non può essere uno Stato, una regione, un governo che se ne occupa, deve essere una cosa capillare, perché appunto si parte dalle leggi e si arriva anche ai singoli territori, appunto alle singole associazioni, ai singoli enti di tutela.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 1, p. 24-28, CODICE: diritto come dovere]

#### DIRITTI DEI RICHIEDENTI ASILO

Il dovere, diventa anche per l'operatore 8, dovere di accogliere una richiesta, perché *“senza il bisogno non si accede al diritto”*. Si sottolinea pertanto la necessità di un movimento di diffusione totale della concezione del Diritto all'asilo come Diritto Umano (quello del *“farsi carico delle persone”*), che a partire dalla legge scritta passi attraverso i vari nodi della rete dedicata all'accoglienza, fino ai singoli territori e ai singoli enti e associazioni che possono fornire l'aiuto.

Da questi estratti emergono dunque anche i contenuti dei *diritti dei richiedenti asilo* e, tra questi, il concetto della Tutela e della protezione identificato in ben 5 estratti su 14.

“Protezione” l'ho scelta come prima parola perché il Diritto d'asilo si basa sul fatto che ci sia una persona che ha bisogno di protezione e che viene da un luogo in cui la protezione non gli è garantita.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 7, p. 7, CODICE: concetto della tutela]

Se io penso Diritto d'Asilo, la prima cosa che mi viene in mente è il diritto alla protezione di una persona che ti sta chiedendo asilo.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 8, p. 41, CODICE: concetto della tutela]

La protezione richiesta dal migrante forzato è alla base della tutela che uno Stato (civile) può (e deve) fornire. Il diritto all'asilo è diritto alla protezione agli occhi degli operatori e dunque diritto alla tutela della vita e della dignità umana e dovere da parte di una società e di uno Stato ospitante di farsi carico di chi non può più essere tutelato dal proprio Paese di origine.

La tutela sembra non essere solo accettazione di una richiesta di protezione da chi protezione non ne riceve più dal proprio Paese di origine, ma sembra essere percepita come un insieme di doveri che comprendono non solo il permettere di restare entro i confini del Stato di arrivo, ma anche la necessità di occuparsi del migrante forzato, (*“Ti permetto di stare in Italia e mi occupo io di te”*), di non farlo sentire solo e abbandonato anche nell'altrove. Il riferimento rappresentato da uno Stato è pertanto un rapporto che sembra dover andare oltre, un rapporto definito in un altro estratto inerente la rappresentazione sociale del sistema di accoglienza

portata da questo operatore quasi materno (*"Allora garantisciglieli quei diritti. Te ne prendi la responsabilità, la fai tua quella persona quindi, non so, è un po' alla mamma"*). Certamente un rapporto percepito come sostitutivo di qualcosa che è venuto meno (la protezione di un altro Paese).

#### PROBLEMI ASSOCIATI AL DIRITTO D'ASILO

Per quanto tuttavia lo Stato dovrebbe prendersi in carico chi necessita di aiuto e protezione, gli operatori sembrano percepire un gap tra questo dovere e l'effettiva possibilità di metterlo in atto, definito nel tema (problematico) *dell'esigibilità del diritto (6)*:

Credo perché come accade spesso su temi, su situazioni sancite da diritti, importanti e forti, riscontriamo l'assenza di un'effettiva possibilità di fruirne, del fatto che comunque non, nella realtà, finora non è un diritto garantito, o è garantito solo parzialmente.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 3, p. 11-14, CODICE: esigibilità]

Ci sono le leggi, cioè il diritto c'è, non sono cose generali, nel senso ci sono leggi, direttive nazionali, locali, internazionali, ci sono accordi e quindi da un certo punto di vista c'è un riconoscimento di queste cose. Il problema è poi l'esigibilità di questi diritti fondamentalmente. Il fatto che dopo nel concreto, nel quotidiano, tutti questi diritti non vengano poi riconosciuti alle persone e quindi abbiamo ad esempio la situazione dei CARA, delle persone che stanno in strada per mesi, con connazionali e tutto. Quindi credo che la cosa su cui bisogna lavorare sia quella: cioè i diritti ci sono, i diritti e anche i doveri, perché bisogna sempre metterli insieme in effetti, perché comunque sono anche persone che hanno dei doveri, come tutti noi. Ci sono, bisogna solo fare un grosso sforzo affinché questi diritti diventino poi esigibili.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 2, p. 19, CODICE: esigibilità]

Tra le parole chiave delle libere associazioni codificate con il codice dell'esigibilità vi sono infine:

"Iniquità" e "disuguaglianze" perché non tutti hanno la possibilità, per quello che vedo, soprattutto allo sportello, non tutti hanno la possibilità di una protezione piena, che non è solo una protezione di riconoscimento di uno status giuridico, ma è anche la protezione sociale: il poter vivere serenamente e dignitosamente in questo Paese e non c'è, perché solo una piccola parte riesce ad ottenere questo perché l'accoglienza in Italia è insufficiente, copre solo un quarto delle richieste.

[ESTRATTO DALL'INTERVISTA ALL'OPERATORE 1, p. 14, CODICE: esigibilità]

Quest'ultimo estratto riconduce al contenitore dei Diritti Umani, poiché l'operatore sottolinea quanto il diritto alla protezione vada ben oltre il semplice diritto d'asilo.



### 3.5 Discussione

Le Rappresentazioni Sociali che la Società ospitante costruisce e diffonde e che sono state analizzate dalla letteratura, sembrano svolgere un ruolo importante nel creare il contesto di incontro tra operatore e utente nei servizi di accoglienza. La letteratura ha fatto notare da un lato la prevalenza di un approccio fortemente burocratizzante dentro al sistema di accoglienza nei diversi contesti nazionali (Zetter, 1991); dall'altro, la prevalenza di un approccio fortemente medicalizzante (Derrida, 2001; Ward, Bochner e Furnham, 2001). Le rappresentazioni sociali di cui risultano portatori gli 8 operatori di questo studio sembrano confermare l'approccio burocratizzante, che in tal caso sembra delinearci dentro ad una relazione tra operatore e utente fondata sul raggiungimento degli obiettivi del progetto di accoglienza (*i bisogni di progettualità*), sulla dipendenza dai suoi tempi e dalle risposte del sistema di accoglienza. Non sembrano tuttavia confermare l'approccio medicalizzante, se non nella rappresentazione del migrante forzato come vulnerabile che ha subito traumi.

La rappresentazione sociale del migrante forzato è costituita dal polo del migrante attivo e da polo del migrante sofferente. Essa è una rappresentazione che sembra trasformarsi in queste interviste: il migrante continua ad essere disegnato come un eroe, non più e non tanto per i motivi che l'hanno condotto nella terra di approdo, ma per essere sopravvissuto al difficile viaggio, ai trafficanti e agli scafisti e poi, arrivato qui, al difficile percorso di riconoscimento dello stato e poi dell'integrazione. Le rappresentazioni del sistema di accoglienza attuale e del Diritto d'Asilo di cui sono portatori questi operatori sembrano dunque allontanarsi sempre di più dall'istituto dell'Asilo *politico* di un tempo (che sopravvive forse nell'unico contenuto dell'*eroe e il suo coraggio*). Tale slittamento sembra accentuato dalle esigenze di un sistema di accoglienza sempre più restrittivo e problematico, lento e malfunzionante (agli occhi degli operatori) e dalla rappresentazione di un diritto alla protezione che è innanzitutto Diritto Umano. Essendo percepito come tale, si conferma quanto già evidenziato da Sorgoni e Gozzi (2010): la tendenza dei servizi alla raccolta sempre più precisa di storie traumatiche, con una crescente attenzione alla coerenza e alla credibilità dei racconti, data la presenza dello spettro del *bogus* (del falso migrante). In tale orizzonte di significati, la storia di migrazione, la possibilità di dividerla e di accoglierla, assume dal punto di vista di questi operatori, un valore grande non solo per il meccanismo trattato antropologicamente da Sorgoni e Gozzi (2010), ma anche per il meccanismo psicosociale che la percepisce come luogo di costruzione di una relazione di conoscenza profonda con gli utenti. E' come se la sofferenza attribuita agli utenti dagli operatori favorisse la creazione di uno spazio di condivisione privilegiato.

La rappresentazione sociale di richiedente asilo e rifugiato in cui l'individuo è stato espropriato della sua *agentività* dalla scelta forzata che è stato costretto a fare, decostruito in quanto essere autonomo e ricostruito come vittima da accudire (Manocchi, 2011) sembra quindi suscitare nel gruppo di operatori empatia e

volontà di ascolto e apertura nella relazione, in cui l'approccio umanitario di Derrida (2001) sfocia forse timidamente verso un approccio quasi paternalistico. La rappresentazione del migrante non sofferente, colui che è stato definito attivo e portatore di risorse, colui che sceglie il tipo di investimento da mettere nel progetto (talvolta alto, talvolta scarso) suscita in un caso apprezzamento per lo sforzo, stima e rispetto per gli obiettivi raggiunti; nell'altro, incomprendimento ("*non riesco a capire perché uno che è scampato alla guerra possa ora adagiarsi*") e frustrazione per chi se n'è andato altrove cercando nuove soluzioni e per chi ha abbandonato il progetto prima di riempire interamente il bagaglio di risorse per la sua autonomia (che è concettualizzata come *affrancamento dall'assistenza*). L'approccio restrittivo che vede nelle risorse di cui l'utente è portatore l'unico modo per farlo entrare e per farlo restare (al contrario dell'approccio umanitario) fa sentire anche in tal caso la sua presenza, sfociando anch'esso verso la stessa deriva del suo opposto, verso un mascherato approccio paternalistico, a tratti *infantilizzante*, che conferma *the childlike other* di Carlson (2006) nel suo distinguere l'utente bravo da quello meno bravo (in base all'impegno messo in ciò che il progetto e gli operatori propongono). E' pertanto sull'approccio che questo gruppo di operatori attiva nella relazione con il migrante che ci si è concentrati nella terza fase di questa ricerca, con cui si è entrati in quegli spazi relazionali che si creano tra i due attori sociali dentro i progetti di accoglienza e integrazione attivati dall'associazione.

### LE INTERAZIONI TRA OPERATORI E UTENTI IN ASSOCIAZIONE

#### 4.1 Introduzione

Nell'incontro tra migranti forzati e operatori del sistema di accoglienza, negli ambiti dell'assistenza giuridica, sanitaria e sociale si dovrebbe agire attraverso un'interrelazione tra diversi livelli di analisi (Al-Qdah e Lacroix, 2010). Secondo questi ed altri autori, gli operatori dovrebbero, infatti, ad un livello macro, conoscere le leggi e il funzionamento delle istituzioni adibite all'accoglienza; ad un livello meso, agire attraverso pratiche incentrate sul supporto alla costruzione per il migrante forzato di legami sociali nel contesto di arrivo; ad un livello micro, dovrebbero indirizzare il lavoro sui bisogni psicosociali presentati dai migranti (Al-Qdah e Lacroix, 2010; Korác, 2003; Nash, Wong e Trlin, 2006). Preponderante in letteratura è, invece, l'attenzione sugli aspetti clinici della relazione tra operatori e migranti forzati (Ward et al., 2001), che fonda le sue radici nel paradigma del trauma (Ager, 1999; Watters, 2001). Questi studi si sono concentrati, in particolare, sull'incontro tra i due attori sociali nell'ambito per lo più dell'assistenza sanitaria, tralasciando spesso le altre aree di assistenza che sono strettamente interrelate a quelle più prettamente sanitarie. Non mancano, tuttavia, aree minoritarie di interesse. Esse fanno riferimento a tre macro temi: 1) l'individuazione di profili dell'utente migrante forzato, distinto nel suo agire dentro l'interazione con gli operatori dei servizi in modo "attivo" o "passivo"; 2) l'analisi delle dimensioni che influenzano il lavoro degli operatori con gli utenti migranti forzati; 3) le discordanze che emergono tra il punto di vista degli operatori e quello degli utenti nel vivere la relazione d'aiuto. Essi verranno descritti nel prossimo paragrafo.

#### 4.2 L'incontro tra professionisti del sistema d'accoglienza e utenti migranti forzati nella letteratura

Negli studi che hanno indagato l'incontro tra operatori e utenti, accanto all'approccio "medicalizzante" già evidenziato nel capitolo 3, basato sull'immagine del migrante come vittima (Watters, 2001), ne emerge uno nuovo, definito *social inclusion*, basato sul riconoscimento delle capacità del migrante forzato di adattarsi, attraverso gli strumenti che possiede, al contesto ospitato e a ciò che esso richiede (Colic-Peisker e Walker, 2003; Korác, 2003). Seguendo questi due approcci, una parte della letteratura sulla relazione tra professionisti del sistema di accoglienza e utenti migranti forzati si è focalizzata su alcuni profili che descriverebbero l'utente richiedente asilo e rifugiato dentro la relazione con l'operatore (Colic-Peisker e Tilbury, 2003) attraverso studi che hanno confrontato il punto di vista degli operatori con quello degli utenti in merito alle interazioni che essi avevano dentro a

specifici contesti di aiuto (Kramer, Bala, Van Dijk e Öry, 2003; Markovic e Manderson, 2000).

In uno studio condotto a Perth, in Australia, avvalendosi di interviste in profondità e focus groups condotti separatamente con rifugiati e professionisti di alcune associazioni della città, Colic-Peisker e Tilbury (2003) hanno distinto due principali profili di utente, in funzione delle caratteristiche del migrante in termini di capitale umano, sociale e culturale e in funzione del contesto di accoglienza in cui egli si muove. I due profili risultanti descrivevano da un lato gli utenti "attivi", che testimonierebbero la capacità di canalizzare attivamente le risorse possedute per integrarsi nel contesto ospitante, dall'altro gli utenti "passivi", supportati e forse addirittura creati, secondo gli autori, dalla tendenza degli operatori a medicalizzare le esperienze di asilo. I primi sarebbero caratterizzati da un atteggiamento positivo verso l'esperienza della post-migrazione e verso ciò che il sistema di accoglienza offre loro, dimostrandosi volenterosi nell'apprendere la lingua, nel cercare lavoro nonostante il non riconoscimento del proprio status sociale precedente alla migrazione e nel costruire contatti con le comunità di connazionali in loco. Markovic e Manderson (2000), raccogliendo 52 interviste in profondità con donne rifugiate dalla ex-Jugoslavia circa la loro esperienza di insediamento in Australia, hanno descritto l'essere "attive" di queste donne in termini di orientamento verso il futuro e verso gli obiettivi posti nel qui ed ora del processo di insediamento. La passività in queste interviste emergeva, invece, come contraddistinta da un atteggiamento basato sulla consapevolezza che nulla sarebbe tornato più come prima e da un orientamento al passato, focalizzato sull'esperienza della perdita pre-migratoria della famiglia (Waxman, 1998).

Attraverso 50 interviste in profondità a richiedenti asilo e ad operatori di un centro di accoglienza olandese, anche Kramer e collaboratori (2003) hanno empiricamente individuato diverse tipologie di utenti-migranti forzati. Gli autori hanno in particolare descritto 5 domini attraverso cui richiedenti asilo e operatori distinguevano i significati che associavano all'esperienza dell'essere richiedenti asilo accolti in quel contesto specifico di permanenza. I domini riguardavano: l'esperienza della solitudine e della nostalgia per i famigliari lontani (dominio del *contatto sociale*); la bassa volontà di impegnarsi nelle attività proposte dal centro di accoglienza, associata dai partecipanti alla condizione di richiedente asilo che limiterebbe nella ricerca di un lavoro e nell'apprendimento della lingua (dominio delle *attività*); l'atteggiamento nei confronti delle procedure giuridiche, percepite come incerte ed imprevedibili, che aumenterebbe la percezione di una sospensione nel presente (dominio della *prospettiva*); l'immagine (dominio della *self-image*) di sé come individuo inutile; la continua oscillazione del benessere psicosociale percepito, dipendente dalle procedure, dai tempi, dalla dipendenza dai servizi, dalla permanenza nel centro (dominio dell'*equilibrio*). Sulla base di questi domini, attraverso uno studio successivo, Kramer e Bala (2004) hanno identificato alcuni profili che descriverebbero gli utenti richiedenti asilo in funzione delle strategie di coping utilizzate. Tra questi, il profilo del "vagabondo", che non può influenzare il

corso degli eventi, al di fuori del suo controllo e quello di colui che è in “letargo”, cioè in attesa di riprendere la sua vita dopo il riconoscimento della protezione, congelato in ciò che ha perduto e lasciato indietro, richiamano al pattern “passivo” individuato dagli altri autori in altri contesti (Colic-Peisker e Tilbury, 2003; Markovic e Manderson, 2000; Waxman, 1998). In concordanza con il pattern “attivo”, invece, Kramer e Bala (2004) descrivono il profilo del “lottatore”, alla ricerca di modi per cambiare la situazione, che cerca di coinvolgersi in attività e contatti, con lo scopo di migliorare la propria condizione presente e di difendere i propri diritti e quello dell’“esploratore”, simbolo di un individuo aperto a nuove opportunità, attivo nel mantenimento di un’immagine positiva di sé.

Un secondo tema affrontato dalla letteratura riguarda l’analisi delle dimensioni che dal punto di vista degli operatori influenzerebbero l’incontro quotidiano con gli utenti richiedenti asilo e rifugiati. In un ampio studio (Priebe, Sanduh, Dias, Gaddini, Greacen, Ioannidis et al., 2011) condotto in 16 Paesi europei diversi attraverso interviste strutturate e l’uso di vignette, è stato esplorato il punto di vista e le esperienze professionali di 240 operatori che lavorano in diversi servizi (per lo più sanitari) con migranti forzati. Varie sono state le barriere individuate da questi operatori nell’incontro con gli utenti, tra cui quelle linguistiche, la deprivazione sociale e le esperienze traumatiche che gli utenti portano con sé nonché la mancanza di accesso ad informazioni anamnestiche (come cartelle cliniche o esami) inerenti il passato sanitario degli utenti (soprattutto nei servizi adibiti). È stato chiesto ai partecipanti di indicare le strategie con cui quotidianamente si affrontavano queste barriere e fra queste è emerso che grande importanza veniva data: alla flessibilità lavorativa e organizzativa del servizio e ai tempi che si hanno a disposizione per i colloqui con i migranti; alla pratica dell’informare gli utenti circa i loro percorsi; alla possibilità di lavorare per piccoli passi che anche gli utenti possono fare. Sempre attraverso interviste agli operatori, Edward e Hines-Martin, 2014 hanno rilevato che una dimensione che gioca un ruolo forte nella relazione tra operatori sanitari e utenti migranti forzati è la tendenza dei primi ad attribuire ai secondi difficoltà associate ai traumi della pre-migrazione, allo sradicamento improvviso, all’insicurezza vissuta nella quotidianità della post-migrazione, mentre Nash, Wong e Trlin (2006) hanno messo in evidenza anche la tendenza degli operatori a difendere i diritti dei propri utenti, percepiti come dei sopravvissuti alla violazione di quei diritti.

Infine, le divergenze tra il punto di vista degli utenti migranti forzati e quello degli operatori in merito alle difficoltà che essi percepiscono nella costruzione di una relazione costituiscono il terzo tema affrontato da questa esigua letteratura. Tali divergenze emergono in alcune ricerche incentrate sull’incontro terapeutico tra migranti forzati e operatori in ambito sanitario (Ingleby, 2005). Nella loro ricerca, Edward e Hines-Martin (2014) hanno confrontato il punto di vista degli operatori sulle difficoltà che essi attribuiscono ai loro utenti e le difficoltà e bisogni che gli stessi utenti invece percepiscono. Gli operatori, tutti dell’area sanitaria, hanno definito le difficoltà dei propri utenti come legate soprattutto a fattori individuali

interni, tendendo a lavorare con loro sulla reazione emotiva ad esse. Gli utenti hanno dichiarato di associare invece le loro difficoltà ad aspetti esterni, concreti, come la situazione politica da cui sono fuggiti, le violenze, le persecuzioni e i problemi inerenti le procedure burocratiche nel sistema di accoglienza, aggiungendo di non sentirsi spesso compresi dagli operatori. Boomstra e Kramer (1997) hanno messo in evidenza, attraverso uno studio che indagava specificatamente la relazione tra terapeuti e rifugiati, che questi ultimi si aspettavano dai primi una relazione asimmetrica basata sulla convinzione che il terapeuta avesse competenze per comprendere la loro situazione e migliorarla (in Kramer, 2005). Dall'altro lato i terapeuti dichiaravano di provare in vari modi a rendere la relazione più simmetrica, invitando i pazienti a pensare insieme a problemi e soluzioni. Quando i pazienti si comportavano in modo passivo, i terapeuti affermavano di percepire un interlocutore immaturo e dipendente. Come più avanti affermò lo stesso Kramer (2005), nell'incontro tra i due attori sociali, l'enfasi sull'oggettività dei problemi data dagli utenti viene talvolta percepita dagli operatori come una resistenza o come il frutto di un disturbo psichico.

Concludendo, attraverso l'analisi delle percezioni che operatori e utenti migranti forzati hanno del loro incontro quotidiano nei servizi, i pochi studi qui riportati fanno riflettere in merito alle diverse variabili che entrano in gioco in tale relazione e, soprattutto, in merito all'influenza che i sistemi istituzionali e rappresentazionali possono avere. Il discorso dominante, sia a livello socioculturale, con l'immagine prevalente di un migrante forzato vittima e sopravvissuto (Colic-Peisker, 2003), che a livello istituzionale, con i limiti di un sistema altamente burocratizzante (Fiddian-Qasmiyeh, Loeascher, Long e Sigona, 2014), sembra infatti in questi studi fare da retroscena all'azione dell'operatore, influenzando il modo in cui egli si avvicina all'utente considerandolo ora soggetto passivo, vittima traumatizzata, ora soggetto attivo in grado di sfruttare al meglio le sue capacità e risorse. Come Rainbird (2012) ha fatto notare, è proprio il discorso dominante riversato nell'operato dei professionisti a rinforzare il paradosso del lavorare per l'autonomia e la responsabilizzazione del migrante forzato, guardandolo tuttavia come una persona dipendente. Gli utenti, per contro, non si sentono talvolta realmente capiti e non sentono sempre accolti i loro bisogni, la cui visione diverge rispetto alle attribuzioni degli operatori (Kramer, 2005). Per questo motivo essi – gli utenti - sembrano adattare le loro aspettative ed opinioni a quelle degli operatori (O'Higgins, 2012). Per quanto d'ispirazione, il principale limite di questi studi, nell'ottica della ricerca qui presentata che si svolge in un servizio che offre anche altri tipi di assistenza, sta nel focus dato ad un solo tipo di relazione, quella clinica e/o quella nell'ambito sanitario dell'assistenza ai rifugiati e richiedenti asilo. Tale limite della letteratura ha già in passato spinto lo stesso Ingleby (2005) a sottolineare l'esigenza di applicare modelli più dinamici rispetto al modello classico dell'incontro terapeuta-paziente, modelli che tengano conto di utenti migranti forzati portatori di bisogni non solo

sanitari, ma anche sociali e giuridici a loro volta associati e modulati su fattori contestuali, economici e politici (Edward e Hines-Martin, 2014).

Un altro limite di questa letteratura consiste nelle metodologie che sono state utilizzate che hanno certamente permesso un confronto tra i punti di vista dei due gruppi, ma che, analizzando il tema delle relazioni tra questi due attori, non sono entrati direttamente in esse, per osservarle nel loro effettivo svolgersi.

Uno degli obiettivi che questo studio si è posto è stato proprio quello di ovviare ai limiti qui descritti, prendendo da un lato in considerazione la relazione tra operatori che offrono diversi tipi di assistenza ai migranti forzati (non solo sanitaria) e dall'altro cercando di analizzare la relazione nel suo svolgersi naturale e non solo come una pratica riferita.

### **4.3 La metodologia**

#### **4.3.1 Obiettivo della fase 3 della ricerca**

L'obiettivo specifico di questo studio (terza fase della ricerca, cfr. cap. 1), rappresentativo del *livello di analisi interpersonale* è stato quello di osservare come si struttura l'interazione tra l'utente, richiedente asilo o rifugiato e l'operatore nelle pratiche quotidiane e nei progetti di accoglienza e integrazione sociale in associazione. Nello specifico, si è cercato di cogliere, attraverso la costruzione di opportuni indicatori, le diverse configurazioni relazionali che emergono dall'interazione tra le domande/interventi degli operatori e le risposte/interventi degli utenti in colloqui condotti nell'associazione considerata.

#### **4.3.2 Partecipanti**

I partecipanti a questa fase della ricerca sono stati 6 degli 8 operatori (già osservati in associazione durante la prima fase della ricerca e intervistati poi nella seconda<sup>47</sup>) e 18 utenti. Essi sono stati seguiti durante 18 diversi colloqui con i 6 operatori (3 colloqui ogni operatore; per la tipologie di colloqui cfr. par. 4.3.4).

Al momento della raccolta dei dati, dei 6 operatori (3 donne e 3 uomini), due ricoprivano in associazione compiti inerenti l'assistenza giuridica (area giuridica); due si occupavano degli aspetti sanitari degli utenti (area sanitaria); due, infine, ne seguivano l'inserimento lavorativo, la formazione e l'apprendimento della lingua italiana (area sociale). Dei 18 utenti (3 donne e 15 uomini), di età compresa tra i 19 e i 42 anni, 9 di loro erano dentro al progetto SPRAR dell'associazione (4 con un permesso di protezione umanitaria, 4 con protezione sussidiaria e 1 con protezione internazionale) e 9 erano richiedenti asilo. I loro Paesi di origine erano: Eritrea, Somalia, Gambia, Ucraina, Egitto, Nigeria, Mali, Pakistan e Sudan.

---

<sup>47</sup> Sono stati esclusi da questa fase i due operatori dell'associazione che gestiscono gli appartamenti in cui gli utenti sono accolti per il tempo del progetto, in quanto i colloqui negli alloggi, avvenendo secondo modalità e tempi improvvisati, non potevano essere programmati in anticipo.

### **4.3.3 Modalità di conduzione della ricerca**

All'inizio di giugno 2014 è stato fatto un incontro a cui erano presenti la ricercatrice con la sua tutor e gli 8 operatori dell'équipe dell'associazione. In quest'occasione è stato fatto il punto della situazione sulle fasi del progetto completate (fase 1 e 2), ci si è scambiati alcune impressioni in merito alla presenza della ricercatrice in associazione durante le fasi 1 e 2 ed è stato dato un primo feedback su quanto osservato fino a quel momento. Si è poi passati a discutere circa i tempi e le modalità con cui sarebbe dovuta avvenire la raccolta di colloqui interattivi tra operatori e utenti. Circa i tempi, la ricercatrice ha fornito un calendario in cui erano fissate, da fine giugno a fine agosto, le giornate e gli orari in cui sarebbe stata presente per assistere ai colloqui, chiedendo agli operatori di poter fissare gli appuntamenti con gli utenti in quei momenti. Circa le modalità, è stato chiesto agli operatori se era possibile audio-registrare i colloqui, assicurando l'anonimato. Dopo una discussione in merito ad alcune titubanze legate all'audio-registrazione, si è giunti infine ad un accordo sulla conduzione di questa fase della ricerca. Tuttavia, nonostante questo processo di negoziazione iniziale, alcuni problemi sono insorti durante la raccolta dei dati. Infatti, nonostante l'accordo preso in un primo momento fosse quello di un campionamento temporale dei colloqui interattivi, che assicurasse una selezione casuale degli stessi, alcune resistenze degli operatori e i diversi recall che sono stati necessari, ci hanno portato a concordare che fossero loro stessi ad indicare i colloqui che potevano essere registrati, sottolineando tuttavia che tali colloqui dovevano rispecchiare determinate caratteristiche e che nella scelta gli operatori dovevano attenersi a queste indicazioni. L'implementazione di questa fase è stata quindi la più complessa e difficile di tutta la ricerca.

### **4.3.4 Strumenti e procedure**

Tutti i colloqui sono avvenuti tra la fine di giugno e la fine di agosto 2014. Le interazioni si sono svolte in diversi spazi dell'associazione tra cui: l'ufficio centrale dove sono stati raccolti 9 colloqui (6 svolti dai 2 operatori sanitari, 3 da uno dei due operatori giuridici); le stanze dell'edificio adiacente all'ufficio centrale, dove solitamente vengono condotti i corsi di lingua e di patente con i gruppi di utenti, in cui sono avvenuti i 6 colloqui dei 2 operatori sociali; l'ufficio dello Sportello Rifugiati del comune della città, sede in cui gli operatori dell'area giuridica si incontrano con mediatori e utenti per fornire le consulenze (qui sono stati raccolti i 3 colloqui dell'altro operatore giuridico).

Ad ogni colloquio erano presenti: la ricercatrice, l'operatore e l'utente, talvolta solo, talvolta accompagnato da un mediatore linguistico. In un solo caso un utente straniero è stato accompagnato da una persona italiana. Ogni utente è stato informato dalla ricercatrice circa il suo diritto alla privacy e la libertà di



interrompere il colloquio e/o l'audio-registrazione in qualsiasi momento. È stato infine fatto firmare il consenso informato. Nessun utente si è rifiutato di partecipare o ha chiesto di interrompere la sua partecipazione alla ricerca.

Tutte le interazioni sono state audio-registrate, sbobinate e trascritte utilizzando il codice jeffersoniano (Jefferson, 1984). Ad esse si accompagnavano alcuni appunti sul percorso dell'utente e sul tipo di protezione ottenuta nel caso di persone inserite nei progetti dell'associazione, nonché alcune opinioni che gli operatori, a fine colloquio, hanno sentito l'esigenza di esprimere. Sono state inoltre stilate alcune brevi note di campo di tipo osservativo durante le interazioni, inerenti la posizione dei soggetti nello spazio, eventuali cambiamenti nel tono della voce e le sensazioni della ricercatrice circa l'incontro a cui stava assistendo.

#### **4.3.5 Tipologie di colloquio considerate**

Essendo gli operatori divisi per le tre aree di competenza (giuridica, sanitaria e sociale), tre sono state le tipologie di colloquio registrate<sup>48</sup>:

**1) La consultazione giuridica svolta dai 2 operatori giuridici: N. 6 colloqui.** I colloqui di consultazione giuridica prevedono: fornire chiarimenti in merito a cosa comporta fare domanda d'asilo, perché farla, quali sono i diritti e i doveri di un richiedente asilo; informare circa le modalità con cui presentare una domanda di asilo, le procedure e i diversi passaggi di documentazione richiesti; raccogliere la storia di migrazione del richiedente asilo al fine di compilare con lui il modulo C/3, necessario per ufficializzare la domanda presso la Questura del comune di competenza ; stilare insieme la storia di migrazione da inviare alla Commissione Territoriale Competente insieme alla documentazione sanitaria prima che avvenga il colloquio in quella sede, se il richiedente asilo lo richiede;; preparare l'utente alla narrazione della storia di fronte alla Commissione Territoriale Competente, dando informazioni circa ciò che la Commissione potrebbe chiedergli.

**2) La consultazione sanitaria svolta dai 2 operatori dell'area sanitaria: N. 6 colloqui.** I colloqui di consultazione sanitaria vengono condotti per: raccogliere i dati sanitari dell'utente e inserirli in una scheda in cui vengono segnalate eventuali malattie pregresse e le terapie in atto e in cui viene compilata una check-list di disturbi fisici e psichici esperiti; introdurre l'utente al funzionamento del Servizio Sanitario Nazionale e individuare un medico di base sul territorio; monitorare il suo stato di salute durante il progetto di accoglienza; organizzare insieme a lui gli accompagnamenti ai servizi sanitari.

---

<sup>48</sup> Le informazioni di seguito presentate, inerenti le tipologie di consultazione in associazione, sono state raccolte attraverso il documento d'archivio *Manuale Operativo* redatto dal Servizio Centrale del Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati – SPRAR e attraverso le osservazioni etnografiche e le interviste svolte nelle fasi precedenti della ricerca.

3) **La consultazione sociale svolta dai 2 operatori dell'area sociale: N. 6 colloqui.** I colloqui di consultazione comprendono: colloqui conoscitivi con l'utente, per raccogliere informazioni circa il suo percorso migratorio; colloqui di inquadramento delle sue esperienze lavorative e/o del suo percorso scolastico e formativo nel Paese di origine; colloqui per raccogliere le sue aspettative in merito al progetto; colloqui volti a stilare il cosiddetto "progetto individualizzato", entro cui vengono decisi, insieme agli operatori, i possibili obiettivi da raggiungere nei 6 mesi (o 1 anno) del progetto di accoglienza, obiettivi che tengano conto delle competenze e delle esperienze pregresse del richiedente, nonché dei suoi desideri e delle sue aspettative.

#### 4.3.6 Analisi dei dati

##### ***Preparazione del corpus di analisi e individuazione dell'unità di analisi***

Il corpus trascritto delle audio-registrazioni è stato suddiviso colloquio per colloquio e inserito in una matrice Excel al fine di individuare le sequenze conversazionali su cui applicare i sistemi di codifica che sono stati successivamente individuati. Come si può vedere dall'esempio di seguito riportato, il corpus è stato suddiviso nei diversi turni numerati in ordine progressivo. Ciascun turno è stato quindi identificato attraverso diversi indicatori. Nello specifico:

NS	OPERATORE	N. COLLOQUIO	UNITA' DI COSTRUZIONE DEL TURNO (TCU)	SEQUENZA CONVERSAZIONALE
1	8	1	1.U: perché è successo anche da noi così davano dei nomi magari dei nomi russi e poi quando si è cambiato un po' che volevano indipendenza allora ( ) han detto no nostro nome non c'è allora cambiamo una lettera due lettere che hanno creato dei problemi alle persone	1
2	8	1	2.O:ok quindi il certificato di nascita essendo sotto il regime sovietico è con la E dopo invece è tutto con la O	2
3	8	1	3.U: [[dopo tutto con la O]] si	2
4	8	1	4.O: ok.. allora ehm l appuntamento no di oggi.. perché un po' avevamo parlato però te lo avevo detto in italiano era ieri noi siamo stati in Questura ed è stato fatto il foto segnalamento no? quindi la prima parte .. il 23 di luglio c'è un appuntamento in questura che è quello che per la legge è un po'la formalizzazione no in italiano quindi quando la domanda di asilo diventa ufficiale .. fino ad ora tu sei una richiedente asilo però la Commissione conosce la tua domanda il 23 di luglio ok? perché prende i documenti. il 23 di luglio la Questura quindi sempre lo stesso ufficio chiede di riempire un questionario	3
5	8	1	5.ML: (traduce 8 secondi)	3
6	8	1	6.U: hm hm	3
7	8	1	7.O: che si chiama C/3	4
8	8	1	8.ML: (traduce 2 secondi)	4
9	8	1	9.U: ah! ok	4

- NS, ossia il numero progressivo di ogni turno riferito a tutti e tre i dialoghi di ciascun operatore;

- il numero identificativo dell'operatore a cui si riferiva il colloquio analizzato (in tal caso l'operatore che in questa ricerca è stato associato con il numero 8);
- il numero del colloquio condotto da ogni operatore (in tal caso si trattava ad esempio del primo colloquio);
- l'unità di costruzione del turno (*Turn Construction Unit*), definita l'"unità-tipo attraverso cui un interlocutore stabilisce e costruisce un turno" (Sacks, Schegloff e Jefferson, 1974, p.702). In questa colonna ogni TCU era numerata. "O" indicava il turno dell'operatore, "U" il turno dell'utente e "ML" il turno del mediatore linguistico;
- la sequenza conversazionale che è stata usata per la suddivisione dell'intero corpus trascritto e quindi come unità di analisi della codifica.

La *sequenza conversazionale* corrisponde in letteratura ad unità logiche che possono durare per più turni (Duranti, 2005). Adattando questa definizione al corpus di dati a disposizione, sono stati scelti e discussi da due giudici alcuni criteri per stabilire dove finisse una sequenza conversazionale e dove iniziasse la successiva. Nello specifico i criteri utilizzati in questo studio per la definizione di ogni singola sequenza conversazionale sono stati i seguenti:

1. ogni sequenza conversazionale doveva comprendere l'intervento di un interlocutore (operatore o utente) e la reazione dell'altro (operatore o utente).
2. Ogni sequenza doveva contenere un unico atto comunicativo (dell'operatore o dell'utente) codificabile. Per atto comunicativo si intendeva un comportamento comunicativo che fosse chiaramente identificabile e codificabile all'interno di uno dei codici previsti dal sistema di codifica.

Nello specifico, una nuova sequenza conversazionale veniva identificata quando l'utente o l'operatore interveniva interrompendo l'intervento che era in atto. Poiché nel caso delle traduzioni fatte dai mediatori linguistici durante il colloquio il mediatore spesso interrompeva l'eloquio dell'operatore o dell'utente per tradurre, in quelle situazioni si è deciso di contare la sequenza come unica, senza interromperla (come è possibile osservare nella tabella sopra riportata, in cui ad esempio la sequenza conversazionale 4 comprende al suo interno la traduzione del mediatore linguistico). Quando invece il mediatore si limitava ad esplicitare quanto detto dall'utente, quell'azione veniva considerata come atto comunicativo, come fosse quello messo in atto dall'utente.

Questi criteri sono stati applicati da due giudici indipendenti ad un colloquio al fine di verificarne la fattibilità. Una volta raggiunto l'accordo sui criteri di applicazione, solo uno dei due giudici li ha poi applicati al resto del corpus in analisi. La codifica è stata effettuata unicamente in termini di "accadimento di eventi" (Gnisci e Bakeman, 2000). Complessivamente le sequenze interattive sottoposte a codifica sono state 2130 su un totale di 5186 turni di parola.

### ***Il sistema di codifica delle interazioni***

Non essendoci esempi in letteratura che potessero fornire spunti per la codifica delle interazioni tra utenti migranti forzati e operatori, il sistema di codifica è stato costruito ad hoc. Per esso si è preso spunto dal *modello di analisi dei comportamenti comunicativi* nel setting dei colloqui psicologici creato da Grasso e collaboratori (2004). Si tratta di un modello appartenente all'ambito clinico-terapeutico realizzato a partire dall'analisi dei colloqui in ambito psicologico. Tale modello classifica i comportamenti comunicativi dello psicologo e del paziente, permettendo la codifica di un'interazione secondo criteri e parametri "espliciti" ed osservabili ad un terzo attore-osservatore. I criteri o parametri sono costituiti da elementi singoli (ad esempio: la domanda dello psicologo e il suo contenuto), che vengono organizzati fra loro in funzione di ciò che, dal punto di vista comunicativo, psicologo e paziente stanno facendo in quel dato momento. Nel caso dello **psicologo**, nel modello di analisi degli autori i singoli elementi prevedono che le domande che il clinico pone al paziente siano divise per: *tipologia* (domande aperte o chiuse, correlate o non correlate in funzione del fatto che riguardino o meno l'argomento di cui il paziente sta parlando); *contenuto della domanda* (classificato in aspetti concreti, episodi relazionali, emozioni ed affetti); *tecniche usate* (classificate in tecniche espressive, supportive, nell'uso del silenzio e in aspetti relazionali che rendano conto dei segni di comportamento verbale e non verbale del clinico); queste tecniche sono a loro volta suddivise in differenti tipologie che rendono conto di ciò che lo psicologo sta chiedendo di esprimere al paziente o sta egli stesso facendo nell'interazione terapeutica (come ad esempio, chiarire o riformulare quanto detto dal paziente, elaborarne o interpretarne il pensiero, identificare dei nessi in ciò che il paziente dichiara, fare commenti empatici, dare consigli, informazioni o spiegazioni, riproporre qualcosa che il paziente sta abbandonando nel suo eloquio). Nel caso del **paziente**, i singoli elementi del comportamento comunicativo prevedono nello schema di codifica la classificazione dell'intervento in: racconto di fatti, racconto di emozioni, esplicitazione di dati anamnestici, domande poste al clinico, uso del silenzio e aspetti inerenti la dimensione relazionale (segni di comportamento verbale/non verbale del paziente).

Il *modello di analisi dei comportamenti comunicativi psicologo-paziente* proposto da questi autori è stato riadattato al colloquio tra operatore e utente migrante forzato, abbandonando alcuni elementi troppo caratteristici dell'interazione terapeutica e adattandone altri alla specificità dell'interazione oggetto di questa ricerca. Tali specificità sono emerse attraverso una codifica in vivo del materiale analizzato. Nella definizione dei sistemi di codifica dell'operatore si è cercato di individuare comportamenti comunicativi che potessero rendere conto di un agire dell'operatore in termini di presenza *propositiva* o *impositiva*. Nella definizione dei sistemi di codifica dell'utente si è cercato di individuare comportamenti comunicativi che potessero invece richiamare all'agire dell'utente come "passivo" o "attivo" (Colic-Peisker e Tilbury, 2003).

Di seguito viene riportato lo schema di codifica che è stato costruito per l'atto comunicativo dell'**operatore** (tabella 4.1):

**Tabella 4.1 - Schema di codifica dell'operatore**

A. TIPO DOMANDA/ INTERVENTO DELL'OPERATORE	B. CONTENUTO INTERVENTO DELL'OPERATORE	C. PRATICA CHE DESCRIVE L'INTERVENTO DELL'OPERATORE	D. TIPOLOGIE SPECIFICHE DI PRATICHE
1 <sup>49</sup> = DOMANDA APERTA CORRELATA	1 = ASPETTI CONCRETI	1 = MANDATO ISTITUZIONALE, AGIRE STRATEGICO	1 = chiarimento/informazione 2 = chiede conferme 3 = riformula e dà spiegazioni/ orienta l'utente 4 = esprime /chiede un'opinione, un punto di vista personale 5 = identifica nessi
2 = DOMANDA APERTA NON CORRELATA	2 = EPISODI RELAZIONALI	2 = MANDATO RELAZIONALE, AGIRE ESPRESSIVO	1 = fa commenti empatici 2 = rassicura l'utente 3 = ripropone e conferma quanto detto dall'utente, rinforza la conversazione 4 = si sostituisce all'utente 5 = sembra mettere in dubbio quanto detto dall'utente
3 = DOMANDA CHIUSA CORRELATA	3 = EMOZIONI E AFFETTI		
4 = DOMANDA CHIUSA NON CORRELATA		3 = L'INTERVENTO NON E' COMPRESIBILE	0
5 = L'INTERVENTO NON E' COMPRESIBILE		0 = LA SEQUENZA NON PRESENTA UN INTERVENTO DELL'OPERATORE, MA SOLO UN INTERVENTO DELL'UTENTE	0
0 = PER TUTTI LE SEQUENZE IN CUI L'OPERATORE NON PONE UNA DOMANDA, MA FA COMUNQUE UN INTERVENTO			

Come è possibile osservare dalla tabella 4.1, l'intervento dell'operatore viene codificato attraverso diversi elementi (colonne A, B, C, D), in parte riadattati dal modello di Grasso e collaboratori (2004), in parte costruiti ex-novo per questo tipo di colloqui, che vanno a costituire i comportamenti comunicativi dell'operatore:

A) TIPO DI DOMANDA/INTERVENTO DELL'OPERATORE NELL'INTERAZIONE, distinto in:

- *Domanda aperta correlata*, in cui l'operatore pone una domande aperta, permettendo la più ampia libertà di risposta all'utente. La domanda riguarda l'argomento di cui si sta parlando in quella o nella precedente

<sup>49</sup> I numeri sono i codici con cui questi elementi sono stati digitati nella matrice Excel.

sequenza conversazionale (ad es: “O: *l’intervista che ti farà la commissione hai capito che cos’è, di che cosa si tratta?*”).

- *Domanda aperta non correlata*, in cui l’operatore pone una domanda, permettendo la più ampia risposta all’utente. La domanda non riguarda tuttavia l’argomento di cui si sta parlando in quella o nella precedente sequenza conversazionale (ad esempio nella precedente sequenza l’operatore diceva “*sei arrivato dal mare, in spiaggia e nella successiva chiede Però il servizio militare inizia a 18 anni, giusto?*” senza che vi sia un nesso di correlazione tra l’argomento della sequenza precedente e quello della sequenza successiva).
- *Domanda chiusa correlata*, in cui l’operatore pone una domanda che prevede un’unica possibilità di risposta o un’alternativa dicotomica (es: sì/no, una risposta o un’altra). La domanda riguarda l’argomento di cui si sta parlando in quella o nella precedente sequenza conversazionale (ad es. “O: *con la famiglia sei in contatto adesso?*”).
- *Domanda chiusa non correlata*, in cui l’operatore pone una domanda che prevede un’unica possibilità di risposta o un’alternativa dicotomica (es: sì/no, una risposta o un’altra). La domanda non riguarda tuttavia l’argomento di cui si sta parlando in quella o nella precedente sequenza conversazionale (ad esempio l’operatore chiede all’utente “*speravi che facessero dolci in quel panificio?*” e senza che questo abbia il tempo di rispondere, nella successiva sequenza chiede “*scusa ma dove si trova questo posto?*” Intendendo il panificio e spostando il focus da una sequenza in cui si stava esplorando l’opinione e la speranza disillusa dell’utente ad una in cui si chiede qualcosa di concreto e di non correlato)
- In alcuni casi la registrazione è incomprensibile a causa di forti rumori o per la voce troppo bassa dell’utente e dell’operatore, o a causa del fatto che alcuni colloqui sono stati raccolti nell’ufficio dell’associazione mentre ne stavano avvenendo contemporaneamente altri. Queste sequenze conversazionali sono identificate con il numero 5 e successivamente escluse dalle analisi.
- *Sequenze in cui l’operatore non pone una domanda, ma ad esempio fa un commento, da’ una spiegazione, chiarifica, fa un’interpretazione, ecc.*, comprendente anche quei casi in cui vi è assenza totale di una domanda da parte dell’operatore, anche se la forma della frase è interrogativa (es. domande retoriche).

B) CONTENUTO DELL’INTERVENTO DELL’OPERATORE, distinto in:

- *Aspetti concreti*: domande o ambiti di conversazione inerenti aspetti pratici del progetto, della quotidianità, dell’organizzazione della vita del migrante (ad es. “O: *Allora, innanzitutto ti chiedo, tu hai un tesserino sanitario e il codice fiscale?*”).

- *Episodi relazionali*: domande o ambiti di conversazione inerenti le relazioni dell'utente o il fare qualcosa insieme all'operatore. Comprende anche tutti gli interventi e le domande in cui l'operatore chiede il punto di vista, le aspettative e i desideri dell'utente in merito ad aspetti relazionali. (ad es. "O: cosa pensi di quella persona con cui farai lo stage?").
- *Emozioni e affetti*: domande o ambiti di conversazione inerenti le emozioni e gli aspetti affettivi legati alla quotidianità dell'utente, i suoi vissuti emotivi, i riferimenti ai suoi sentimenti, ai suoi desideri, alle sue aspettative. Comprende anche tutti gli interventi e le domande in cui l'operatore chiede il punto di vista dell'utente in merito ad emozioni, affetti (ad es. "O: comunque mi dicevi che questo corso ti sta piacendo?").

### C) PRATICA CHE DESCRIVE L'INTERVENTO DELL'OPERATORE E

#### D) TIPOLOGIA SPECIFICA DI PRATICHE, distinte in:

- Pratiche derivanti dal *mandato istituzionale dell'operatore*, che prevedono dunque un suo agire strategico, attraverso cui l'operatore dice oppure chiede all'utente informazioni, conferme, chiarimenti e spiegazioni in merito a tutto ciò che lo riguarda e che può essere utile all'obiettivo del colloquio nello specifico e al progetto dell'utente più in generale.

Fra le tipologie specifiche che delineano tali pratiche, sono state scelte:

- fornire o chiedere un chiarimento o un'informazione (ad es: "dove abiti?" oppure "la visita dentistica la vai a prenotare qua le altre visite le vai a prenotare al CUP");
- chiedere conferme (ad es: U: "they gave me two medicines" e O: "O: the "Exal", is correct?");

Queste due tecniche sono state considerate come indicatori di un agire dell'operatore in termini di presenza *impositiva*.

- riformulare, ossia fare il punto della situazione sull'utente e il suo progetto, esplicitare lo scopo dell'incontro e dare spiegazioni, orientando l'utente nelle trame delle procedure, dei nodi, dei passaggi di un progetto (ad es: "guardiamo quindi un po' i tempi no? e: perché tu sei entrato nel progetto l'anno s- a settembre dell'anno scorso e adesso stai facendo queste due cose molto importanti quindi il percorso della patente e il corso di formazione" oppure "se la questura invece la ferma ed è attenta al caso e la signora dice sono Ucraina questo è il mio passaporto la questura contatta l'ufficio rifugiati e gli fissa un colloquio per avviare la procedura");
- esprimere o chiedere un'opinione, un punto di vista personale (ad es: O: "e: tu em: cosa pensi rispetto a: a questo, alla fine del progetto?");
- identificare nessi, mettendo in luce possibilità, collegamenti, opzioni e alternative che ancorino l'utente alla realtà (ad es: *Accompagnatore*: "quindi se ti trovano senza il documento, si possono passare dalle 24 alle 48 ore in carcere" e O: "ma no in questo caso forse no per il semplice fatto che non avere il permesso di soggiorno non è più un reato non è più un reato penale la

*clandestinità è solo reato amministrativo quindi non ci sono più le pene severe di un tempo”).*

Queste tre tecniche sono state considerate come indicatori di un agire dell'operatore in termini di presenza *propositiva*.

- Pratiche derivanti da un agire *supportivo*. Comprendono quei comportamenti comunicativi dell'operatore da cui si desume che l'obiettivo è quello di instaurare e mantenere presente nell'interazione con l'utente una dimensione relazionale. Le pratiche supportive si specificano attraverso atti comunicativi quali:

- fare commenti empatici (ad es: O: *“intanto ti ringrazio per quello che hai detto oggi”*);

- rassicurare l'utente (ad es: U: *“ho bisogno curriculum perché ho lasciato la famiglia e ho bisogno del lavorare, cercare lavoro”* O: *“bene, allora questo: facciamo un appuntamento per fare il curriculum em: poi comunque già a scuola tante parole del lavoro le stai conoscendo quindi quelle poi ti serviranno quando andrai a portare il curriculum”*);

- riproporre un argomento o una frase della sequenza precedente, per poter continuare con quel tema di cui ad esempio si era perso il filo; confermare quanto detto dall'utente al fine di rinforzare la conversazione (ad es: *“ok, sì”* oppure *“O: ok.. scuola primaria e due anni di un corso di inglese”* U: *“tre, tre”*).

Queste tre tecniche sono state considerate come indicatori di un agire dell'operatore in termini di presenza *propositivi*.

In questo insieme, sono state incluse anche pratiche inerenti modalità che non si definiscono supportive, ma che riguardano modi di approcciarsi all'utente, talvolta sostituendosi ad esso:

- completare ad esempio le sue frasi, dicendo qualcosa al suo posto, anticipandone la risposta (ad es: *“U: °for the...”* O: *for the doctor, the the AUSL”*);

- mettere in dubbio quanto sta dicendo (ad es: U: *“era luglio...”*. O: *“ma luglio è adesso”*).

Queste tre tecniche sono state considerate come indicatori di un agire dell'operatore in termini di presenza *impositivi*.

In alcuni casi (codifica = 5) la registrazione è risultata incomprensibile, con conseguente esclusione delle sequenze conversazionali dalle analisi successive. In corrispondenza di queste righe, non vi sono dunque tipologie di tecniche specifiche. In altri casi, comunque conteggiati e segnalati, la sequenza conversazionale non presenta un intervento dell'operatore, ma solo un intervento dell'utente.

Di seguito si riporta lo schema di codifica che è stato costruito per l'utente:

**Tabella 4.2** - Schema di codifica dell'utente



E. TIPO DI RISPOSTE/INTERVENTO DELL'UTENTE	F. CONTENUTO DELLA RISPOSTA/INTERVENTO DELL'UTENTE	G. TIPOLOGIA DI PRATICA SPECIFICA USATA DALL'UTENTE
1 = RISPOSTA APERTA CORRELATA	1 = RACCONTI DI FATTI	1 = DIRE FATTI
2 = RISPOSTA APERTA NON CORRELATA		2 = CONFERMARE /RISPONDERE AFFERMATIVAMENTE O NEGATIVAMENTE (acquiescenza)
3 = RISPOSTA CHIUSA CORRELATA	2 = RACCONTI DI EMOZIONI E DI RELAZIONI	3 = NEGARE/OPPORSI
4 = RISPOSTA CHIUSA NON CORRELATA	4 = RACCONTO DI SE'	4 = FARE DOMANDE, RILANCIARE, CHIEDERE CHIARIMENTI
0 = NON VIENE DATA RISPOSTA	3 = DATI ANAMNESTICI	5 = DARSÌ VOCE, ESPRIMERE IL PUNTO DI VISTA, LE DIFFICOLTÀ, I BISOGNI, RACCONTARE E DIFENDERE LA PROPRIA STORIA
5 = IL CONTENUTO NON E' COMPRESIBILE	5 = IL CONTENUTO NON E' COMPRESIBILE	0 = PER TUTTI LE SEQUENZE IN CUI L'UTENTE NON DA' UNA RISPOSTA O NON FA ALCUN INTERVENTO
6 = L'UTENTE NON COMPRENDE LA DOMANDA CHE L'OPERATORE HA POSTO	0 = SE LA COLONNA PRECEDENTE SEGNALE LE ULTIME TRE	7 = L'INTERVENTO NON E' COMPRESIBILE
		6 = L'UTENTE, NON AVENDO COMPRESO LA DOMANDA, NON RISPONDE

Come è possibile osservare dalla tabella 4.2, l'intervento dell'utente viene codificato attraverso diversi elementi (colonne E, F, G), in parte riadattati dal modello di Grasso e collaboratori (2004), in parte costruiti ex-novo per questo tipo di colloqui, che vanno a costituire le pratiche interattive dell'utente:

E) TIPO DI RISPOSTE/INTERVENTO DELL'UTENTE, distinto in:

- *Risposta aperta correlata*, con cui l'utente risponde alla domanda dell'operatore in modo aperto (frase completa: soggetto - verbo -

predicato), approfondendo il suo punto di vista. La risposta è correlata a quanto chiesto dall'operatore.

- *Risposta aperta non correlata*, con cui l'utente risponde all'operatore in modo aperto, approfondendo il suo punto di vista ma non correlatamente rispetto a quanto chiesto dall'operatore.
- *Risposta chiusa correlata*, con cui l'utente risponde alla domanda dell'operatore con una risposta o un'alternativa dicotomica (es: sì/no). La risposta riguarda l'argomento di cui si sta parlando.
- *Risposta chiusa non correlata*, con cui l'utente risponde alla domanda dell'operatore, con una risposta o un'alternativa dicotomica (es: sì/no), senza che tuttavia la risposta riguardi l'argomento di cui si sta parlando.
- In alcuni casi la registrazione è incomprensibile e pertanto queste sequenze conversazionali sono state individuate con il codice numerico 5 e poi escluse dalle analisi successive.
- Sequenze conversazionali in cui l'utente sembra *non comprendere* la domanda o l'intervento che l'operatore ha posto (codice: 6).
- Sequenze in cui l'utente non interviene (codice: 0).

F) CONTENUTO DELLA RISPOSTA/INTERVENTO DELL'UTENTE, distinto in:

- *Racconto di fatti*: si è in tal caso nell'ambito della narrazione di fatti, di eventi accaduti prima e dopo la migrazione e di eventi inerenti la quotidianità della persona (ad es. "U: *eh sono arrivata con il pullman e con altra gente che mi...*").
- *Racconti di emozioni e di relazioni*: comprendente emozioni, affetti, relazioni (ad es. "O: *“russa. (ride) perché voi russi siete molto orgogliosi invece di esserlo?” U: “Sì! (ride)”*).
- *Dati anamnestici*, inerenti le informazioni specifiche dell'utente: le anagrafiche, le sue capacità e risorse, come ad esempio quelle linguistiche, ma anche i dati clinici e di percorso nella rete e nel progetto di accoglienza (ad es. "O: *certo.. perché tu sei comunque di nazionalità Ucraina ma sei nata in Russia, U: °si sono nata in Russia si si °*").
- *Racconto di sé*: con le opinioni, i desideri e le aspettative espresse dall'utente (ad es. "O: *ecco tu che cosa pensi per questo?, U: prima importante come trova lavoro*").
- In alcuni casi la registrazione è incomprensibile e non è stato quindi possibile rilevarne il contenuto (codice: 5).
- In altri, non presentando la sequenza conversazionale un intervento dell'utente (colonna E = 3, 4, 0) o non essendo da lui compreso, non è possibile segnalare il contenuto (codice: 0).

G) TIPOLOGIA DI PRATICA SPECIFICA USATA DALL'UTENTE:

- Dire fatti, rispondendo semplicemente alle domande dell'operatore (ad es. "O: okay, to collect the result. Do you remember the place or you want if we go together?" U: "I knew it").

- Confermare o semplicemente rispondere affermativamente o negativamente alla domanda o all'intervento dell'operatore (rivelando una tendenza all'acquiescenza): riguarda tutti quei casi in cui l'utente risponde solo sì/no, senza aggiungere altro.

Queste due pratiche richiamano all'agire dell'utente "passivo" (Colic-Peisker e Tilbury, 2003):

- Negare oppure opporci a quanto detto o proposto dall'operatore (ad es. "O: Insieme? Allora sì, questa è se vuoi è una cosa della quale possiamo parlare em: e se vuoi anche chiedere informazioni e: rispetto al ricongiungimento familiare; U: mi scusi. Il ricongiungimento familiare non posso parlare di questo. Prima di parlare ricongiungimento familiare devo trovare lavoro").
- Fare domande: rilanciando o chiedendo chiarimenti all'operatore (ad es. "ML: lui altre volte anche chiesto se ci sono le borse per infermiere che l'ho chiesto tanto tempo fa e invece lui dice che se possibile anche quella là che vuol- studiar- se ci sono le borse")
- Darsi voce: esprimendo il proprio punto di vista, le difficoltà, i bisogni, raccontare la propria storia, difendendola (ad es. sulla difesa della storia di migrazione: U: "da due mesi credo la vicino aeroporto siccome adesso c'è militari, di là ci sono tanti cadaveri della persone che fino adesso stavano in quel posto... se uno fa un metro due metri ti sparano").

Queste tre tecniche richiamano invece all'agire dell'utente "attivo" (Colic-Peisker e Tilbury, 2003):

Vi sono poi quelle sequenze conversazionali in cui l'utente non dà una risposta o non fa alcun intervento, includenti anche i casi in cui, non avendo compreso l'intervento dell'operatore, non fornisce risposta. Vi sono infine quelle sequenze in cui la registrazione è incomprensibile.

### ***Verifica dell'attendibilità del sistema di codifica delle interazioni***

Sull'applicazione di questi due schemi di codifica al corpus trascritto è stato condotto un accordo tra due giudici indipendenti. L'attendibilità è stata controllata attraverso l'accordo tra giudici il K di Cohen su 383 sequenze conversazionali, su un totale di 2130 sequenze, quindi su una percentuale di sequenze pari al 18%. L'accordo è stato fatto su circa il 30% dei colloqui di 3 operatori (su 6) scegliendoli in modo che fossero rappresentativi delle 3 aree (giuridica, sociale, sanitaria) e selezionando in modo randomizzato tre parti per ciascuno dei 3 colloqui dei 3 operatori. Nella tabella 4.3 sono riportati i valori della K e il livello di accordo raggiunto in corrispondenza dei singoli aspetti codificati.

**Tabella 4.3 - Valori di K dell'accordo tra giudici**

ELEMENTI	K DI COHEN	LIVELLO DI ACCORDO RAGGIUNTO
A. TIPO DI INTERVENTO DELL'OPERATORE	K (383) = .93, $p < .001$	Ottimo <sup>50</sup>
B. CONTENUTO DELL'INTERVENTO DELL'OPERATORE	K (383) = .62, $p < .001$	Scarso
C. TECNICHE DELL'OPERATORE	K (383) = .81, $p < .001$	Buono
D. TIPOLOGIA DI TECNICA DELL'OPERATORE	K (302) = .85, $p < .001$	Buono
E. TIPO DI RISPOSTA/DI INTERVENTO DELL'UTENTE	K (60) = .80, $p < .001$	Buono
F. CONTENUTO DELLA RISPOSTA/INTERVENTO DELL'UTENTE	K (383) = .97, $p < .001$	Ottimo
G. TIPOLOGIA DI PRATICA SPECIFICA USATA DALL'UTENTE	K (383) = .96, $p < .001$	Ottimo

I valori di K mostrano che i due giudici sono hanno raggiunto un livello d'accordo ottimale su tutti gli elementi che caratterizzano l'interagire dell'operatore con l'utente, tranne che per quanto concerne il contenuto dell'intervento dell'operatore, che presenta problemi in particolare sull'individuazione di sequenze conversazionali inerenti gli aspetti concetti (maggiormente individuate dal primo giudice) e quelle inerenti gli aspetti relazionali (maggiormente identificate dal secondo). Nell'analisi dei dati questo aspetto è stato quindi mantenuto soltanto per l'analisi delle frequenze.

#### 4.3.7 Procedure quantitative di analisi dei dati

Le pratiche interattive così codificate sono state poi sottoposte ad analisi statistiche avvalendosi del software SPSS.22. Sono state innanzitutto condotte le analisi descrittive per osservarne la distribuzione delle frequenze nei diversi codici delle diverse categorie. Successivamente sono state analizzate le co-occorrenze sia all'interno delle categorie utilizzate per la codifica dei comportamenti comunicativi dell'operatore e dell'utente separatamente, sia incrociando i comportamenti comunicativi degli operatori con quelli degli utenti. Quest'ultime analisi sono state condotte al fine di evidenziare alcune specifiche sequenze delle interazioni, poi verificate attraverso un'analisi multidimensionale (MDS) utilizzando il metodo Alscal. Per l'analisi delle co-occorrenze, seguendo Gnisci e Bakeman (2000) è stata applicata l'analisi del chi-quadrato utilizzando il test puntuale di Monte Carlo unita all'analisi delle celle delle relative tabelle di contingenza effettuata attraverso i residui standardizzati corretti.

## 4.4 Risultati

### 4.4.1 Analisi descrittiva sulle pratiche interattive

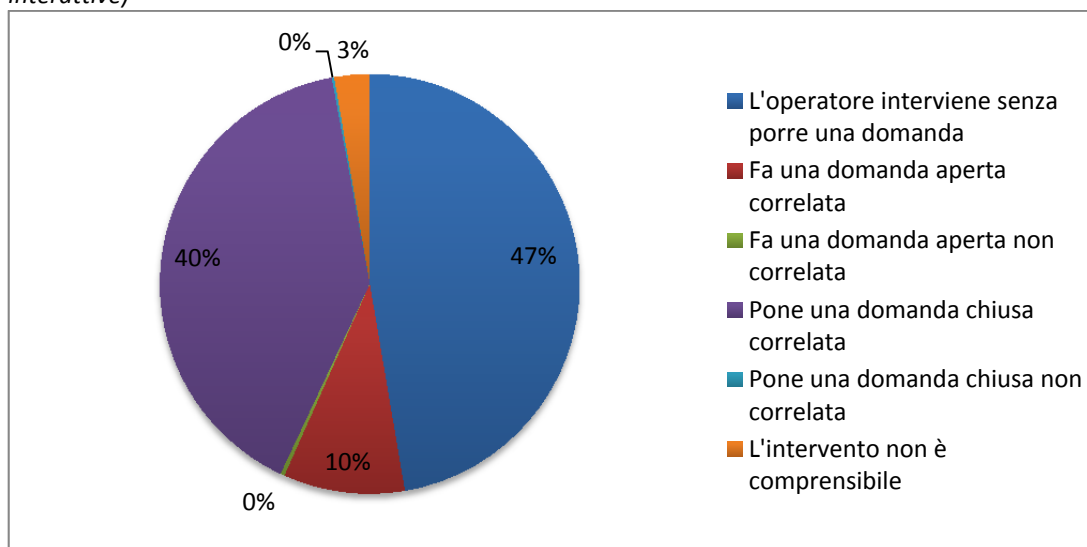
A partire dall'attribuzione degli schemi di codifica alle sequenze identificate (N = 2130), è stata calcolata, la distribuzione degli pratiche interattive.

#### ***L'operatore***

##### A) TIPO DI DOMANDA/INTERVENTO DELL'OPERATORE NELL'INTERAZIONE

Come è possibile vedere nel grafico 4.1 (dove si riportano percentuali arrotondate), in quasi la metà delle sequenze interattive l'operatore interviene nei colloqui senza porre specificatamente una domanda, ma facendo comunque un intervento, caratterizzato dalle diverse sfumature del suo ruolo istituzionale o dalla volontà di costruire e mantenere una dimensione relazionale nell'interazione. In 4 casi su 10, invece, egli pone all'utente una domanda chiusa, correlata all'argomento della sequenza precedente, cioè una domanda caratterizzata dal fatto di prevedere un'unica possibilità di risposta o un'alternativa dicotomica (es: *in che città sei nato?*). Solo meno di una volta su 10 viene posta una domanda aperta all'utente, cioè una domanda che permette un'apertura a ciò che egli ha da dire e una più ampia libertà di risposta rispetto alle domande chiuse. La restante percentuale è rappresentata da casi in cui non è stato possibile comprendere il tipo di intervento fatto dall'operatore (3%), mentre solo in rarissimi casi sono state poste domande aperte e (0.3%), o domande di tipo chiuso non correlate all'argomento (0.2%).

**Grafico 4.1** - Tipo di domanda/intervento dell'operatore nell'interazione (N 2130 sequenze interattive)



<sup>50</sup> Secondo il range indicato da Krippendorff (1980).

## B) CONTENUTO DELLA DOMANDA/INTERVENTO

La distribuzione delle sequenze interattive rispetto al contenuto della domanda/intervento dell'operatore lascia intendere che il sistema di codifica adottato, oltre a non essere stato definito in modo chiaro (vedi scarso accordo tra giudici), non è riuscito a cogliere le diverse sfumature di contenuto delle sequenze interattive. Infatti, nel 96.7% dei casi tali sequenze sono state codificate come inerenti aspetti concreti, solo nell'1.9% dei casi come legate ad aspetti inerenti le relazioni dell'utente e nell'1.4% ad aspetti inerenti i suoi affetti e le sue emozioni.

## C) PRATICHE CHE DESCRIVONO L'INTERVENTO DELL'OPERATORE E D) TIPOLOGIE SPECIFICHE DI PRATICHE

- *Pratiche in cui l'operatore svolge il suo mandato istituzionale*

Escludendo i casi in cui l'operatore non interviene e le sequenze non comprensibili (8.3%), sia che egli ponga una domanda, sia che stia facendo un altro tipo di intervento, nel **73.1%** dei casi (1556 sequenze su 2130) si tratta di una pratica agita nel proprio **mandato istituzionale**, cioè aderente alla sua area di competenza e caratterizzata da un agire strategico volto alla raccolta di ciò che è utile per rispondere al bisogno presentato dal migrante (come ad esempio la volontà di fare richiesta di protezione) o richiesto dal progetto (come ad esempio il monitoraggio della condizione di salute dell'utente) come è possibile vedere dal grafico 4.2.

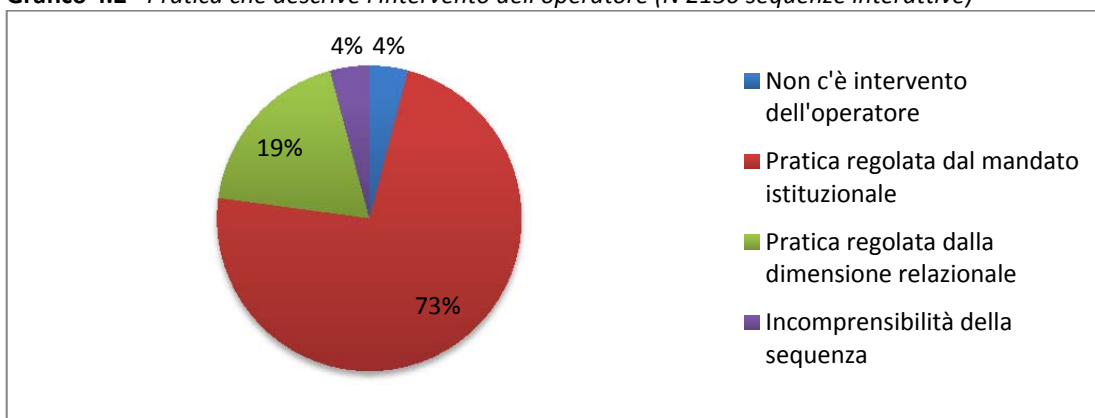
La pratica del *mandato istituzionale* ricoperto dall'operatore (grafico 4.3), lo vede impegnato quasi 5 volte su 10 in interventi o domande volte a fornire o chiedere chiarimenti ed informazioni all'utente (ad esempio: "O: perché la tua zona dov'è? B: vicino Volgograd più su.. del.."); nel 26.2% nel motivare al colloquio che si sta svolgendo, nel fare il punto della situazione oppure nel dare spiegazioni in merito al funzionamento del sistema di accoglienza, delle procedure da seguire, di ciò che viene richiesto dai differenti nodi e momenti del progetto (ad esempio: "O: ehm la prima cosa è che noi ci siamo incontrate ormai a maggio no e avevamo parlato un po' di quello che era il percorso per chiedere la protezione internazionale come funzionava e dopo di che ci sono stati vari appuntamenti e poi l'appuntamento in questura quando ti hanno dato il permesso di soggiorno come richiesta asilo"); nel 22.6% l'operatore chiede invece un conferma o su quanto sta dicendo o su quanto l'operatore di lui già sa<sup>51</sup>, ma che in quel momento del colloquio necessita di una controprova (ad esempio: "O: hm ok.. ascolta è chiaro che se un giorno tu hai un problema di salute che non stai bene è importante che parli tu conosci le persone con cui puoi parlare adesso le conosci è vero?"). Infine, soltanto nel 4.3% dei casi l'operatore esprime un'opinione o chiede di farlo all'utente (ad esempio: "E secondo te come sta andando lo stage?") e nello 0.8% identifica nessi in ciò che l'utente sta dicendo, ossia concretizza quanto espresso, ancorando l'utente alla

---

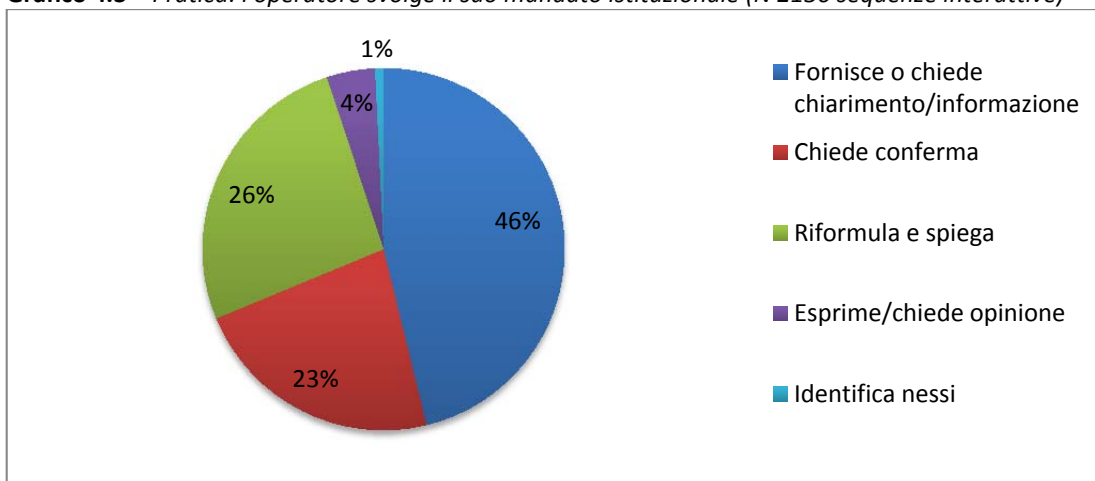
<sup>51</sup> Come evidenziato dall'etnografia di sfondo, gli operatori dell'associazione hanno una conoscenza dell'utente, del progetto, di ciò che deve essere fatto in un'area o in un'altra, che deriva dalla condivisione delle informazioni con gli altri operatori in sede di équipe.

realtà delle procedure e dei passaggi che lo riguardano (ad esempio: “O: tu considera che stai chiedendo alla commissione di Bologna un permesso di protezione in Italia”).

**Grafico 4.2 - Pratica che descrive l'intervento dell'operatore (N 2130 sequenze interattive)**



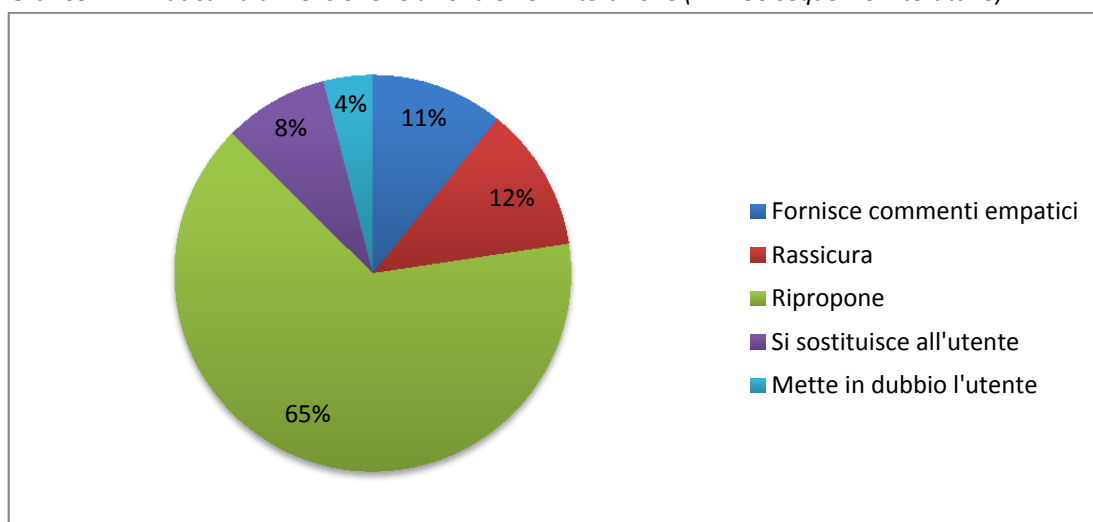
**Grafico 4.3 – Pratica: l'operatore svolge il suo mandato istituzionale (N 2130 sequenze interattive)**



- *Pratiche che ripropongono una dimensione relazionale nell'interazione*

Nel **18.7%** dei casi (398 sequenze su 2130) l'operatore solca invece quella dimensione più **relazionale** che, dentro a tale interazione, sembra volta a supportare la conversazione e l'utente (Grafico 2). Lo fa, ad esempio, rinforzando quanto affermato dall'utente o riproponendo argomenti che egli ha abbandonato nell'eloquio ma che risultano salienti secondo il suo punto di vista (65% dei casi; Grafico 4.4), ad esempio chiedendo nuovamente “E la tua famiglia è rimasta nel campo in Kenia mentre tu sei venuto qui?”. Lo fa anche supportando l'utente attraverso commenti empatici (11.0%), rassicurandolo nel 12.0% dei casi (“O: ok, allora dopo potremmo sentire il mio collega per vedere se può darti queste informazioni, ce lo ricordiamo”). Talvolta, emerge anche la tendenza a sostituirsi ad esso (8.0%) e, più raramente, a mettere in dubbio quanto l'utente sta dicendo nel 4.0% dei casi.

**Grafico 4.4** -Pratica: la dimensione relazionale nell'interazione (N 2130 sequenze interattive)



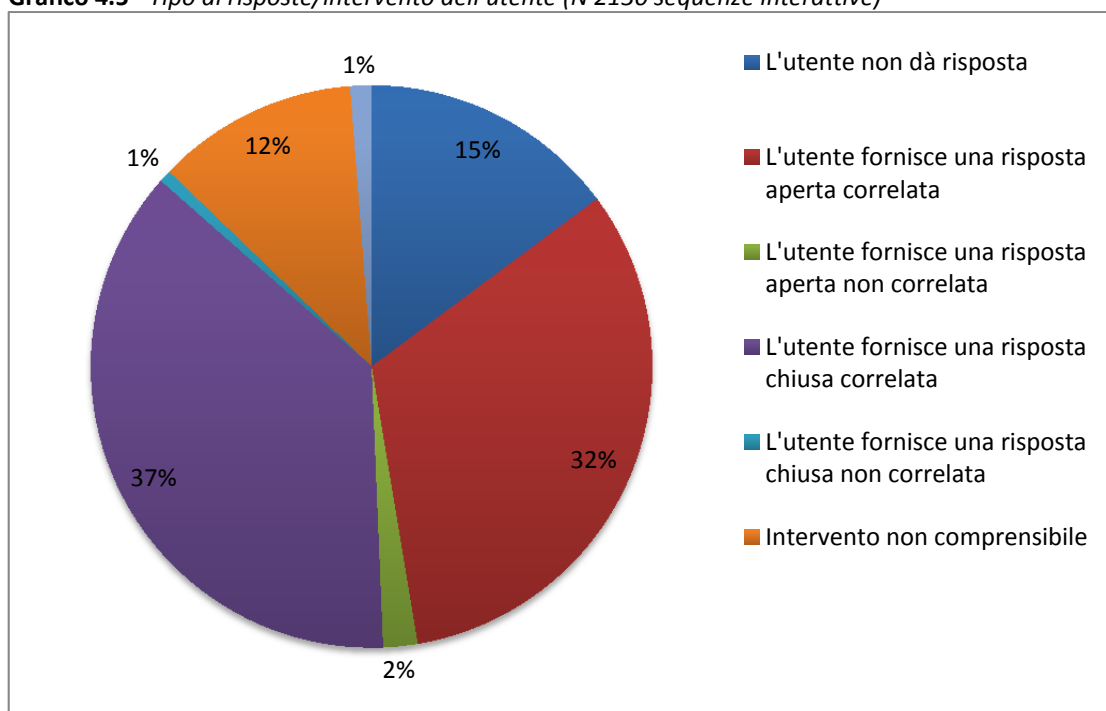
### **L'utente**

#### **E) TIPO DI RISPOSTE/INTERVENTO DELL'UTENTE**

Come è possibile vedere nel grafico 4.5, escludendo le sequenze conversazionali non comprensibili dalle audio-registrazioni (11.6%), nel 37.1% dei casi l'utente risponde all'operatore con una risposta chiusa, correlata alla domanda dell'altro interlocutore. Si limita, infatti, a rispondere sì o no o a fornire risposte non grammaticalmente strutturate in una frase compiuta (soggetto-verbo-complemento), come ad esempio dicendo semplicemente il nome della città di nascita richiesta dall'operatore. Nel 32.5% delle sequenze l'utente risponde invece attraverso una risposta aperta correlata alla domanda e all'intervento dell'operatore, mentre nel 14.8% non viene data alcuna risposta e l'utente resta in silenzio ascoltando l'operatore e/o il mediatore linguistico che traduce quanto egli aveva espresso in sequenze precedenti. Raramente, nell'1.2% dei casi, l'utente sembra non comprendere quanto detto dall'operatore. Le restanti sequenze si distribuiscono attraverso risposte aperte non correlate all'argomento di cui si stava parlando (2%) e risposte chiuse non correlate (0.7%).



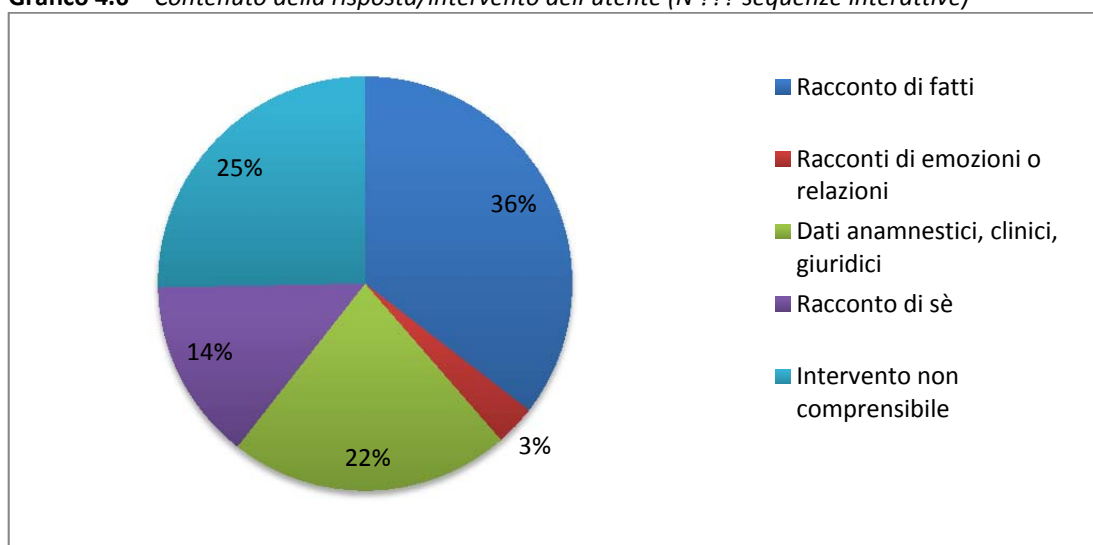
**Grafico 4.5 - Tipo di risposte/intervento dell'utente (N 2130 sequenze interattive)**



**F) CONTENUTO DELLA RISPOSTA/INTERVENTO DELL'UTENTE**

Come è possibile vedere nel grafico 4.6, escludendo gli interventi che non erano comprensibili (25.3% delle sequenze), nel 35.5% dei casi l'utente racconta fatti, narrando eventi della sua storia di migrazione o avvenimenti che sono accaduti nella quotidianità del qui ed ora; nel 22.0% fornisce dati anamnestici di tipo anagrafico, clinico, giuridico o legati al progetto; esprime opinioni, desideri e aspettative nel 14.0% dei casi (racconto di sé) ed esprime emozioni e narrazioni di relazioni nel 3.2% dei casi.

**Grafico 4.6 – Contenuto della risposta/intervento dell'utente (N ??? sequenze interattive)**

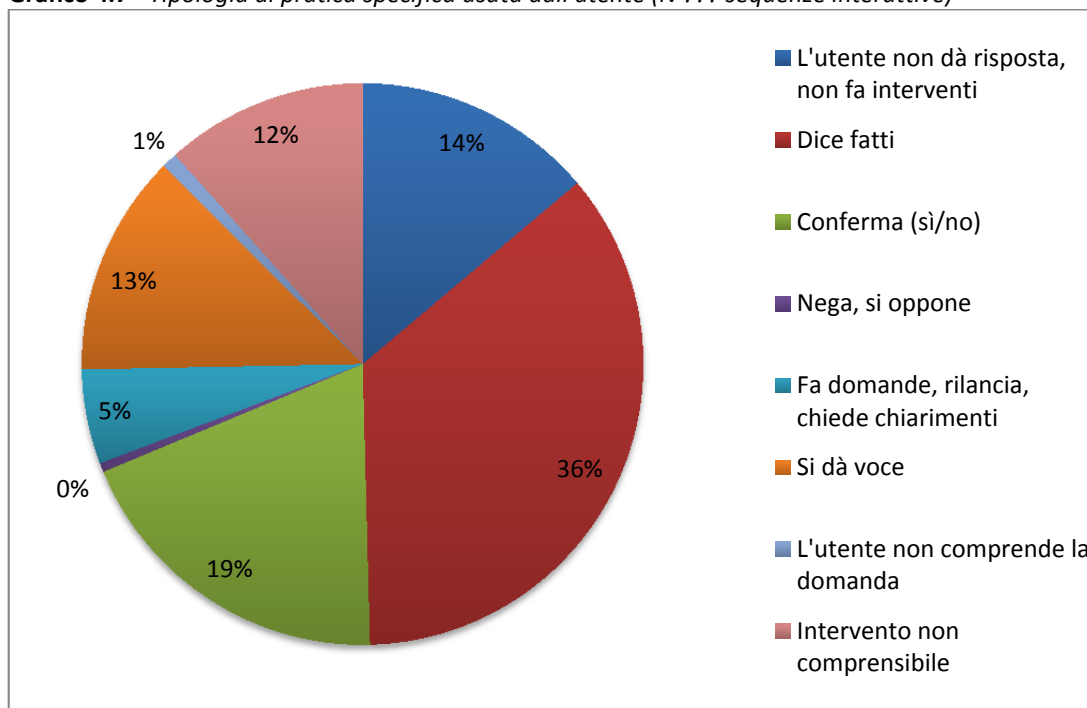


### G) TIPOLOGIA DI PRATICA SPECIFICA

Escludendo le sequenze (13.8% dei casi) in cui l'utente non dà risposta all'operatore e non fa alcun intervento, restando in silenzio di fronte a ciò che l'operatore e/o mediatore linguistico dicono ed escludendo l'11.6% di casi non comprensibili dalle audio-registrazioni, nel 35.7% delle sequenze l'utente mostra la tendenza a riportare semplicemente fatti, così come gli vengono richiesti dall'operatore (Grafico 4.7); nel 19.2% delle sequenze si limita a confermare o disconfermare, con fare acquiescente, quanto chiesto dall'operatore e nello 0.9% dei casi dimostra di non capire l'intervento o la domanda dell'operatore senza tuttavia chiedere chiarimenti in merito. Questi dati sembrano rimandare al profilo descritto in letteratura (Colic-Peisker e Tilbury, 2003; Markovic e Manderson, 2000) di un utente che nell'interazione con l'operatore dimostra una tendenza alla passività.

Nel 12.8% dei casi, invece, egli si dà voce, esprimendo il suo punto di vista, esplicitando i suoi bisogni e le sue difficoltà, difendendo la sua storia di migrazione quando gli vengono chiesti i motivi della volontà di fare domanda di protezione. Nel 5.4% dei casi l'utente pone domande e chiede chiarimenti all'operatore in merito a spiegazioni che questo gli fornisce. Infine, nello 0.5% delle sequenze sembra che l'utente neghi o si opponga a quanto proposto dall'operatore nel suo intervento. Questi dati sembrerebbero indicare la presenza di un profilo che richiamerebbe all'utente attivo", già evidenziato in letteratura (Bala e Kramer, 2004; Colic-Peisker e Tilbury, 2003).

**Grafico 4.7** - Tipologia di pratica specifica usata dall'utente (N ??? sequenze interattive)



#### 4.4.2 Analisi delle co-occorrenze

Applicando l'analisi del chi-quadrato e il test di Monte Carlo, come suggerito da Gnisci e Bakeman (2000), per l'analisi delle co-occorrenze all'interno delle interazioni, sono stati indagati innanzitutto i comportamenti comunicativi dell'operatore e dell'utente separatamente. Questi sono stati successivamente incrociati al fine di esplorare ciò che l'uno suscitava nell'altro.

Da queste analisi sono state escluse, considerandole come missing, le sequenze interattive che, rispettivamente per l'operatore e per l'utente, evidenziavano un intervento non comprensibile, non compreso o non presente. Nelle analisi sono inoltre state escluse, per i motivi sopra evidenziati, i contenuti della domanda/intervento dell'operatore o dell'utente.

##### **L'operatore**

All'interno del comportamento comunicativo dell'operatore, la relazione tra il **tipo di domanda/intervento** che egli fa e la **pratica** che utilizza (istituzionale o relazionale) è risultata statisticamente significativa,  $\chi^2 (4) = 388.67, p < .001$ . Dalla tabella 4.4 e dall'analisi dei residui standardizzati corretti si evidenzia che nelle sequenze in cui l'operatore non pone direttamente una domanda all'utente, ma interviene (ad esempio facendo un commento o dando un rinforzo all'utente), egli sembra agire soprattutto con l'intenzione di supportare l'interazione da un punto di vista *relazionale* (in 361 sequenze, *rsc* = 19.6), più che con quella di portare avanti il proprio mandato istituzionale. Quando pone una domanda correlata all'argomento che si sta trattando, sia che si tratti di domande aperte che di domande chiuse, queste sembrano invece caratterizzare maggiormente dall'agire nel proprio *mandato istituzionale*.

**Tabella 4.4** - Tavola di contingenza pratica e tipo di domanda/intervento Operatore (N sequenze interattive e residui corretti standardizzati tra parentesi)

		TIPO DI DOMANDA/INTERVENTO						
			non pone una domanda	aperta correlata	aperta non correlata	chiusa correlat a	chiusa non correlata	Tot
<b>PRATICA UTILIZZATA</b>	<b>mandato istituzional e</b>	N	554	188	5	802	4	1553
		Rsc	(-19.6)	(5.5)	(-0.5)	(16.4)	(1.0)	
	<b>agire relazionale</b>	N	361	11	2	24	0	398
		Rsc	(19.6)	(-5.5)	(0.5)	(-16.4)	(-1.0)	
<b>Totale</b>		N	915	199	7	826	4	1951

Entrando maggiormente nel merito delle due pratiche, e specificatamente dentro alla **pratica del mandato istituzionale**, il test del chi-quadrato evidenzia una relazione statisticamente significativa tra il **tipo di domanda/intervento** e il **tipo di tecnica istituzionale utilizzata**,  $\chi^2 (16) = 910.43, p < .001$ .

Quando per svolgere il **mandato istituzionale** dalla tabella 4.5 si può evidenziare che le domande aperte e chiuse correlate vengono utilizzate più per chiedere informazioni, chiarimenti che per svolgere altri tipi di funzione istituzionale. Soltanto quelle aperte vengono anche utilizzate per chiedere opinioni, quelle chiuse per chiedere conferme. Sono invece gli interventi non formulati come domande a servire all'operatore per riformulare o identificare nessi.

**Tabella 4.5 - Tavola di contingenza tipo di domanda/intervento e pratica istituzionale Operatore (N sequenze interattive e residui corretti standardizzati tra parentesi)**

		TIPOLOGIA DI PRATICA ISTITUZIONALE						
		chiarimento/ informazione			esprime/chiede opinione		identifica nessi	Tot
TIPO DI DOMANDA INTERVENTO	non pone una domanda	N Rsc	63 (-20.5)	81 (-5.6)	369 (27.1)	30 (1.6)	11 (4.1)	
	<b>aperta</b>	N	157	16	0	14	0	187
	<b>correlata</b>	Rsc	(11.0)	(-4.9)	(-8.7)	(2.3)	(-1.3)	
	<b>aperta non</b>	N	2	0	1	1	1	5
	<b>correlata</b>	Rsc	(-3)	(-1.2)	(-3)	(1.7)	(4.9)	
	<b>chiusa</b>	N	492	254	34	22	0	802
	<b>correlata</b>	Rsc	(12.3)	(8.8)	(-20.2)	(-3.2)	(-3.6)	
	<b>chiusa non</b>	N	4	0	0	0	0	4
	<b>correlata</b>	Rsc	(2.2)	(-1.1)	(-1.2)	(-4)	(-2)	
<b>Totale</b>		N	718	351	404	67	12	1552

Mettendo in relazione l'**agire relazionale** con il **tipo di domanda/intervento**, il test del chi-quadrato evidenzia una relazione statisticamente significativa,  $\chi^2(12) = 55.43$ ,  $p < .001$ . Come si può vedere nella tabella 4.6, l'operatore che non pone una domanda lo fa per riproporre più che per usare altre tipologie di tecniche relazionali. Quando mette in dubbio ciò che l'utente dice, utilizza uno stile più tagliente e diretto, evidenziato dalla domanda chiusa correlata.

**Tabella 4.6 - Tavola di contingenza tipo di domanda/intervento e pratica relazionale Operatore (N sequenze interattive e residui corretti standardizzati tra parentesi)**

		TIPOLOGIA DI PRATICA RELAZIONALE						
		commenti empatici			si rassicura	mette in dubbio	Totale	
TIPO DI DOMANDA INTERVENTO	non pone una domanda	N Rsc	37 (-1.1)	43 (0.2)	244 (3.6)	29 (-1.1)	8 (-5.7)	361
	<b>aperta</b>	N	3	2	3	2	1	11
	<b>correlata</b>	Rsc	(1.8)	(0.7)	(-2.6)	(1.2)	(0.9)	
	<b>aperta non</b>	N	0	1	1	0	0	2
	<b>correlata</b>	Rsc	(-5)	(1.7)	(-4)	(-4)	(-3)	

	<b>chiusa</b>	N	3	1	10	3	7	24
	<b>correlata</b>	Rsc	(0.3)	(-1.2)	(-2.5)	(0.7)	<b>(6,5)</b>	
<b>Totale</b>		N	43	47	258	34	16	398

### L'utente

Il **tipo di risposta/intervento dell'utente** è stato osservato in relazione alla **pratica specifica** usata dall'utente. L'analisi del chi-quadrato ha evidenziato una relazione statisticamente significativa tra queste due variabili,  $\chi^2 (16) = 695.00, I < .001$ .

**Tabella 4.7 - Tavola di contingenza tipo di risposta/intervento e pratica specifica dell'utente (N sequenze interattive e residui corretti standardizzati tra parentesi)**

		PRATICA SPECIFICA					Total e	
		confer ma dire	si/no	nega, si oppone	fa domande, rilancia, chiede chiarimenti	si dà voce		
<b>TIPO DI RISPOSTA INTERVENTO</b>	<b>non viene data risposta</b>	N	8	6	1	1	5	21
		Rsc	(-1.0)	(0.3)	<b>(2.2)</b>	(-0.5)	(0.8)	
	<b>aperta correlata</b>	N	346	3	10	99	235	693
		Rsc	(1.0)	(-20.6)	<b>(3.1)</b>	<b>(9.5)</b>	<b>(15.3)</b>	
	<b>aperta non correlata</b>	N	22	0	0	4	16	42
		Rsc	(0.5)	(-3.9)	(-0.6)	(0.6)	<b>(3.6)</b>	
	<b>chiusa correlata</b>	N	370	395	0	9	15	789
		Rsc	(-1.3)	<b>(21.8)</b>	(-3.4)	(-9.5)	(-16.4)	
<b>chiusa non correlata</b>	N	10	3	0	1	1	15	
	Rsc	(1.4)	(-0.5)	(-0.3)	(-0.1)	(-1.1)		
<b>Totale</b>	N	756	407	11	114	272	1560	

Dai dati riportati in tabella 4.7 si legge una tendenza dell'utente ad utilizzare risposte o interventi aperte e correlati a quanto si sta dicendo soprattutto quando egli intende proporsi in modo attivo, ad esempio dandosi voce, esprimendo il suo punto di vista, esplicitando le sue difficoltà o dichiarando i suoi bisogni, o sostenendo e difendendo la sua storia e le esperienze vissute sia nella pre-migrazione che all'arrivo nel contesto ospitante (rsc = 15.3).

Il darsi voce sembra, infatti, connotare una presenza attiva dell'utente nell'interazione, che anche con domande aperte non correlate (rsc = 3.6) e dimostrerebbe il tentativo, seppur timido, di interrompere l'operatore per ribadire una propria opinione.

La presenza attiva si contraddistingue anche nel porre domande all'operatore finalizzate a chiedere chiarimenti circa quel che egli sta spiegando (rsc = 9.5). Raramente, anche se presenti, sono i momenti (10) in cui l'utente interrompe l'operatore per negare o opporsi a quanto l'operatore gli sta proponendo (rsc = 3.1), un atteggiamento che mette forse in luce la volontà dell'utente di agire nell'interazione in modo più diretto. L'utente connotato da un fare più passivo risulta invece colui che risponde al dialogo con domande chiuse correlate, semplicemente confermando o disconfermando quanto chiesto o espresso dall'operatore senza tuttavia aggiungere altro (rsc = 21.8). Si tratta di 395 sequenze

che manifestano la tendenza a mantenere un profilo passivo nella relazione, confermando pertanto nell'utente la presenza non solo di una volontà a rendersi agente attivo del proprio percorso e dell'incontro con chi eroga l'assistenza, ma rivelando forse anche una tendenza a mantenere la propria voce nell'ombra di tale relazione d'aiuto.

**Operatore e utente: comportamenti comunicativi in interazione**

Applicando l'analisi del Chi-Quadrato con il test di Montecarlo, sono stati incrociati anche i comportamenti comunicativi dei due attori sociali, operatore e utente, nei 18 colloqui trascritti.

Incrociando il **tipo di domanda/intervento dell'operatore** con il **tipo di risposta/intervento dell'utente**, la relazione tra le due variabili risulta significativa con,  $\chi^2 (16) = 438.49, p < .001$ . Dai dati emerge che quando l'operatore fa un intervento senza porre tuttavia una domanda, l'utente sembra più motivato a fornire una risposta aperta (in 368 sequenze, rsc = 2.5; tabella 4.8). Anche di fronte alla tendenza dell'operatore ad aprire la conversazione all'intervento dell'utente, attraverso domande aperte correlate, questo tende a rispondere con un'altrettanta risposta aperta correlata (rsc = 10.3) e anche non correlata (rsc = 2.8).

**Tabella 4.8** - *Tavola di contingenza tipo di domanda/intervento Operatore e tipo di risposta/intervento Utente (N sequenze interattive e residui corretti standardizzati tra parentesi)*

			UTENTE: Tipo di risposta/intervento					Totale
			non viene					
			data	aperta	aperta non	chiusa	chiusa non	
			risposta	correlata	correlata	correlata	correlata	
<b>OPERATORE:</b>	<b>non pone</b>	N	254	368	12	285	0	919
<b>Tipo di</b>	<b>una</b>	Rsc	(12.0)	(2.5)	(-2.8)	(-10.0)	(-3.9)	
<b>domanda o</b>	<b>domanda</b>							
<b>intervento</b>	<b>aperta</b>	N	15	125	9	19	2	170
	<b>correlata</b>	Rsc	(-3.0)	(10.3)	(2.8)	(-8.7)	(0.6)	
	<b>aperta non</b>	N	0	3	2	2	0	7
	<b>correlata</b>	Rsc	(-1.2)	(0.3)	(4.7)	(-.7)	(-.2)	
	<b>chiusa</b>	N	45	189	19	478	12	743
	<b>correlata</b>	Rsc	(-10.3)	(-8.6)	(.7)	(15.6)	(3.1)	
	<b>chiusa non</b>	N	1	2	0	0	1	4
	<b>correlata</b>	Rsc	(0.4)	(0.5)	(-.3)	(-1.7)	(5.4)	
<b>Totale</b>		N	315	687	42	784	15	1843

Anche la relazione tra **il tipo di domanda/intervento dell'operatore** e la specifica **pratica specifica usata dall'utente** risulta significativa dal punto di vista statistico,  $\chi^2 (16) = 165.81, p < .001$ .

Come è possibile osservare dalla tabella 4.9, in 90 sequenze ad una mancanza di una domanda esplicita dell'operatore l'utente risponde chiedendo chiarimenti

all'operatore su quanto questo sta spiegando o sul tipo di informazione che gli sta fornendo (rsc = 7.7), mentre in 141 sequenze risponde dandosi voce ed esprimendo il suo punto di vista in merito (rsc = 3.0). In entrambi i casi, il profilo che sembra manifestare nell'interazione è di tipo attivo. Anche le domande aperte dell'operatore suscitano l'utente ad aprirsi, dandosi voce ed esprimendo il suo punto di vista in merito a bisogni o difficoltà (rsc = 5.4). Di fronte invece alla domanda chiusa correlata dell'operatore, l'utente risponde talvolta fornendo fatti e informazioni a quanto chiesto dall'operatore (rsc = 6.1), talvolta confermando o disconfermando quanto chiesto o espresso dall'interlocutore (rsc = 3.4). In entrambi i casi gli interventi suscitati nell'utente da questo tipo di domanda dell'operatore sono connotati passivamente.

**Tabella 4.9 - Tavola di contingenza tipo di domanda/intervento Operatore e pratica specifica Utente (N sequenze interattive e residui corretti standardizzati tra parentesi)**

		UTENTE: PRATICA SPECIFICA						Totale
		dire	conferma (si/no)	Nega, si oppone	fa domande, rilancia, chiede		si dà voce	
						chiarimenti		
<b>OPERATORE: TIPO DI DOMANDA/ INTERVENTO</b>	<b>non pone una domanda</b>	N	264	180	8	90	141	683
		Rsc	(-6.8)	(0.2)	(1.9)	(7.7)	(3.0)	
	<b>aperta correlata</b>	N	86	11	2	8	52	159
		Rsc	(1.5)	(-5.8)	(0.9)	(-1.2)	(5.4)	
	<b>aperta non correlata</b>	N	1	2	0	1	3	7
		Rsc	(-1.8)	(0.2)	(-0.2)	(0.7)	(1.8)	
	<b>chiusa correlata</b>	N	400	212	1	16	74	703
		Rsc	(6.1)	(3.4)	(-2.4)	(-7.0)	(-6.5)	
	<b>chiusa non correlata</b>	N	2	0	0	0	1	3
		Rsc	(0.6)	(-1.0)	(-0.1)	(-0.5)	(0.7)	
	<b>Totale</b>	N	753	405	11	115	271	1555

Per quanto concerne la relazione tra il **tipo di pratica messa in atto dall'operatore** (istituzionale o relazionale) e la **pratica specifica usata dall'utente** per rispondervi, anch'essa è risultata statisticamente significativa,  $\chi^2(4) = 22.05$ ,  $p < .001$  (tabella 4.10). Quando l'operatore è mosso nell'interazione dal suo *mandato istituzionale*, l'utente mostra una tendenza a rispondere in modo passivo, limitandosi a dire fatti e a fornire informazioni in risposta alle domande che l'operatore gli pone (rsc = 2.1) o semplicemente confermando o disconfermando quanto chiesto dall'operatore (rsc = 2.1). Quando l'operatore cerca invece di costruire e mantenere una *dimensione relazionale* nell'interazione, l'utente sembra stimolato a rispondere in modo più attivo, con 64 sequenze in cui egli si dà voce esprimendo il proprio punto di vista (rsc = 3.9). Talvolta tende anche a rilanciare, chiedendo chiarimenti all'operatore (rsc = 2.1).

Come è possibile vedere nella tabella 4.7, il mandato istituzionale perseguito dall'operatore nel colloquio sembra quindi suscitare nell'utente una tendenza a tenere un profilo più passivo, limitandosi a rispondere alle domande e agli interventi dell'operatore, mentre il tentativo da parte dell'operatore di costruire e mantenere una dimensione relazionale sembrerebbe aprire un po' di più l'utente a possibilità di espressione e di interazione attive.

**Tabella 4.10** - Tavola di contingenza pratica agita Operatore e pratica specifica Utente (N sequenze interattive e residui corretti standardizzati tra parentesi)

			UTENTE: PRATICA SPECIFICA					
					fa domande,			
			conferma	nega, si	rilancia, chiede	si dà		
			dire	(si/no)	oppone	chiarimenti	voce	Totale
<b>OPERATORE:</b>	<b>mandato</b>	N	599	340	9	83	166	1197
<b>PRATICA</b>	<b>istituzionale</b>	Rsc	(2.1)	(2.1)	(0.0)	(-2.1)	(-	
<b>UTILIZZATA</b>							3.9)	
	<b>agire</b>	N	118	61	2	29	64	274
	<b>relazionale</b>	Rsc	(-2.1)	(-2.1)	(0.0)	(2.1)	(3.9)	
<b>Totale</b>		Conteggio	717	401	11	112	230	1471

Entrando più nello specifico della **pratica istituzionale dell'operatore** e incrociandola con il **tipo di risposta/intervento dell'utente** (tabella 4.11), la relazione risulta significativa con  $\chi^2(16) = 216.35$ ,  $p < .001$ . Di fronte ad una richiesta da parte dell'operatore di un chiarimento o di un'informazione, l'utente semplicemente tende a rispondere usando risposte aperte correlate ( $rsc = 5.1$ ), ma curiosamente anche risposte o non correlate aperte ( $rsc = 2.5$ ) o chiuse ( $rsc = 2.7$ ). Quando l'operatore dà una spiegazione circa una procedura ad esempio o circa alcune regole o leggi specifiche, ma anche quando chiede o esprime opinioni l'utente tende a restare in silenzio, ascoltando l'interlocutore o il mediatore linguistico che traduce ( $rsc = 13.0$  e  $2.7$  rispettivamente). E' comunque la richiesta di conferme a suscitare nell'utente risposte più passive, di tipo chiuso correlato ( $rsc = 4.9$ ).

**Tabella 4.11** - Tavola di contingenza mandato istituzionale Operatore e pratica specifica Utente (N sequenze interattive e residui corretti standardizzati tra parentesi)

			UTENTE: TIPO DI RISPOSTA/INTERVENTO					
			non		aperta		chiusa	
			viene					
			data	aperta	non	chiusa	non	
			risposta	correlata	correlata	correlata	correlata	Totale
<b>OPERATORE:</b>	<b>chiarimento/informazione</b>	N	37	243	23	298	11	612
<b>MANDATO</b>		Rsc	(-9.2)	(5.1)	(2.5)	(.8)	(2.7)	
<b>ISTITUZIONALE</b>	<b>conferma</b>	N	30	97	6	197	3	333
		Rsc	(-4.2)	(-1.5)	(-1.0)	(4.9)	(-.2)	



<b>riformula</b>	N	144	92	5	145	0	386
	Rsc	<b>(13.0)</b>	(-4.3)	(-1.8)	(-4.6)	(-2.3)	
<b>esprime/chiede opinione</b>	N	18	22	1	22	0	63
	Rsc	<b>(2.7)</b>	(0.4)	(-.5)	(-2.0)	(-.8)	
<b>identifica nessi</b>	N	2	3	1	6	0	12
	Rsc	(0.0)	(-.6)	(1.3)	(.2)	(-.3)	
<b>Totale</b>	N	231	457	36	668	14	1406

Come è possibile vedere nella tabella 4.12, mettendo in relazione la stessa **pratica istituzionale** dell'operatore e osservando come ad essa risponde l'utente in termini di **pratiche specifiche**, la relazione risulta statisticamente significativa,  $\chi^2(16) = 127.95$ ,  $p < .001$ . I dati delle celle mostrano un utente passivo che si limita a dire fatti quando l'operatore che gli chiede un'informazione o un chiarimento (rsc = 6.0). Se l'operatore spiega procedure o leggi, l'utente conferma quanto l'interlocutore sta dicendo (rsc = 5.7) mantenendo un profilo passivo. Talvolta, tuttavia, egli assume anche un ruolo più attivo nella conversazione, ponendo domande in merito alle procedure che l'operatore sta descrivendo (rsc = 5.2). Seppure rilevato soltanto in 15 sequenze, è quando invece l'operatore chiede o esprime un'opinione che l'utente tende a darsi voce (rsc = 3.4).

**Tabella 4.12** - Tavola di contingenza mandato istituzionale dell'Operatore e pratica specifica Utente (N sequenze interattive e residui corretti standardizzati tra parentesi)

		UTENTE: PRATICA SPECIFICA					Totale	
		Dire	conferma (si/no)	nega, si oppone	chiede chiarimenti	si dà voce		
<b>OPERATORE:</b>	<b>chiarimento/</b>	N	343	117	1	38	82	581
	<b>MANDATO</b>	<b>informazione</b>	Rsc	<b>(6.0)</b>	(-6.2)	(-2.3)	(-0.5)	(0.2)
<b>ISTITUZIONALE</b>	<b>conferma</b>	N	162	95	4	2	43	306
		Rsc	(1.2)	(1.2)	(1.3)	(-5.0)	(0.1)	
	<b>dà spiegazioni</b>	N	79	107	3	36	25	250
		Rsc	(-6.6)	<b>(5.7)</b>	(0.9)	<b>(5.2)</b>	(-2.0)	
	<b>esprime/</b>	N	13	16	1	5	15	50
	<b>chiede</b>	Rsc	(-3.5)	(0.6)	(1.0)	(0.9)	<b>(3.4)</b>	
	<b>opinione</b>							
	<b>identifica nessi</b>	N	2	5	0	2	1	10
		Rsc	(-1.9)	(1.5)	(-0.3)	(1.6)	(-0.4)	
<b>Totale</b>		N	599	340	9	83	166	1197

Entrando infine nello specifico delle relazioni statisticamente significative tra la **pratica relazionale dell'operatore** e il **tipo di risposta/intervento dell'utente** [ $\chi^2(16) = 37.70$ ,  $p < .001$ .] e successivamente il tipo di **pratica specifica** utilizzata da

quest'ultimo [ $\chi^2 (16) = 47.76, p < .001.$ ], emerge (tabella ??) che quando l'operatore tende a fare un commento empatico o cerca di rassicurare, sembra che ciò non susciti nell'utente alcuna reazione di apertura. Egli si limita infatti a confermare le rassicurazioni che l'operatore gli fornisce attraverso risposte o interventi chiusi correlati (rsc = 4.0 e 2.5 rispettivamente; tabella 4.13) che evidenziano risposte di tipo acquiescente (conferma: rsc = 2.3 e 3.3). Lo stesso pattern sembra manifestarsi, anche se più raramente (11 sequenze), quando l'operatore si sostituisce all'utente, concludendo ad esempio le affermazioni che questo sta facendo e suscitando in tal modo una chiusura da parte dell'utente che a quel punto non fa che confermare quanto già detto dall'operatore al posto suo. Infine, anche quando l'operatore sembra dubitare su quanto affermato dall'utente, facendogli ad esempio notare che pochi istanti prima aveva dato un'informazione diversa, questo sembra reagire provando a fornire chiarimenti (*dice fatti*), categoria comportamentale che è stata connotata come elemento di passività (tabella 4.14). E' solo quando l'operatore ripropone e rinforza la conversazione che l'utente reagisce in modo più aperto con interventi aperti correlati (rsc = 4.2; tabella 4.14) in cui tende a darsi voce (rsc = 2.9; tabella 4.14).

**Tabella 4.13** - Tavola di contingenza agire relazionale dell'Operatore e tipo di risposta/intervento dell'Utente (N sequenze interattive e residui corretti standardizzati tra parentesi)

			UTENTE: TIPO DI RISPOSTA/INTERVENTO					Totale
			non viene data risposta	aperta			chiusa non correlata	
				aperta correlata	non correlata	chiusa correlata		
<b>OPERATORE:</b>	<b>commenti</b>	N	7	9	0	23	0	39
<b>AGIRE</b>	<b>empatici</b>	Rsc	(-.6)	(-2.9)	(-.8)	<b>(4.0)</b>	(-.4)	
<b>RELAZIONALE</b>	<b>rassicura</b>	N	10	12	1	21	0	44
		Rsc	(.2)	(-2.5)	(.5)	<b>(2.5)</b>	(-.4)	
	<b>ripropone</b>	N	47	117	4	49	1	218
		Rsc	(-.2)	<b>(4.2)</b>	(.8)	(-4.6)	(.8)	
	<b>si</b>	N	8	10	0	14	0	32
	<b>sostituisce</b>	Rsc	(.5)	(-1.7)	(-.7)	(1.6)	(-.3)	
	<b>mette in</b>	N	4	9	0	2	0	15
	<b>dubbio</b>	Rsc	(.5)	(1.2)	(-.5)	(-1.5)	(-.2)	
<b>Totale</b>		N	76	157	5	109	1	348

**Tabella 4.14 - Tavola di contingenza agire relazionale dell'Operatore e pratica specifica Utente (N sequenze interattive e residui corretti standardizzati tra parentesi)**

			UTENTE: PRATICA SPECIFICA					Totale
			dire	conferma (si/no)	nega, si oppone	fa domande, rilancia, chiede chiarimenti	si da voce	
<b>OPERATORE:</b>	<b>commenti</b>	N	14	13	0	0	6	33
<b>AGIRE</b>	<b>empatici</b>		(- 0.1)	(2.5)	(-0.5)	(-2.1)	(-0.7)	
<b>RELAZIONALE</b>	<b>rassicura</b>	N	10	15	1	3	5	34
			(- 1.7)	(3.3)	(1.6)	(-0.4)	(-1.3)	
	<b>rinforza la conversazione</b>	N	78	21	1	22	50	172
			(1.0)	(-5.2)	(-0.4)	(1.5)	(2.9)	
	<b>si sostituisce all'utente</b>	N	8	11	0	4	1	24
			(- 1.0)	(2.9)	(-0.4)	(1.0)	(-2.3)	
	<b>mette in dubbio</b>	N	8	1	0	0	2	11
			(2.0)	(-1.1)	(-0.3)	(-1.2)	(-0.4)	
<b>Totale</b>		Conteggio	118	61	2	29	64	274

In conclusione, sembra che l'apertura dell'utente sia maggiormente stimolata dalle conferme che l'operatore dà a quanto egli sta dicendo, conferme volte semplicemente a rinforzare la conversazione con cenni verbali di attenzione (come dire di sì a quanto l'utente sta narrando). Più nel dettaglio, questo comportamento di rinforzo suscita nell'utente la tendenza a darsi voce ed esprimere il suo punto di vista in 50 sequenze. E' in queste sequenze in cui l'operatore si pone più in una posizione di ascolto che l'utente sembra quindi motivato ad aprirsi.

#### 4.4.3 Analisi multidimensionale delle interazioni tra operatore e utente

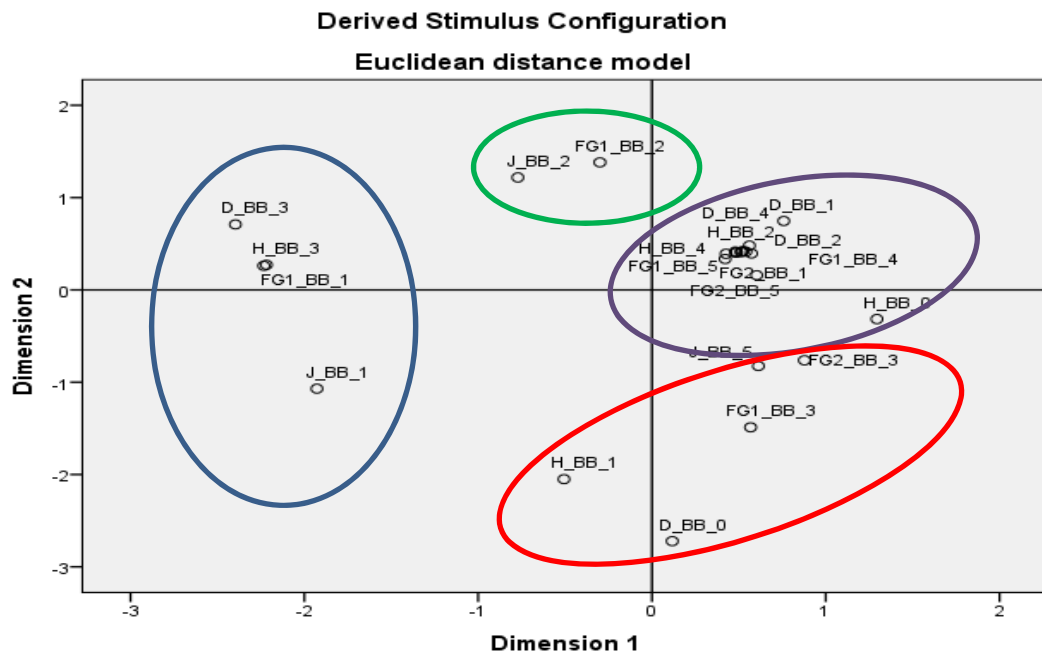
A conferma di quanto emerge dalla letteratura, le analisi del Chi-Quadrato appena riportate, sembrano evidenziare l'esistenza di due pattern che esprimerebbero il modo in cui utente e operatore si comportano in queste interazioni. Circa i comportamenti comunicativi dell'utente, questi due pattern tenderebbero a distinguersi in pratiche che delineerebbero da un lato un agire di tipo *passivo* (dire, confermare) e, dall'altro, un agire più *attivo* (negare, chiedere chiarimenti, darsi voce) dell'utente nell'interazione con l'operatore. Circa i comportamenti comunicativi dell'operatore, i due pattern, sembrerebbero differenziarsi in pratiche che denoterebbero da un lato un atteggiamento più *impositivo* (pratiche burocratiche di richiesta di chiarimenti, di conferme e di riformulazione e pratiche relazionali di sostituzione e messa in dubbio), dall'alto un atteggiamento più

*propositivo* (pratiche burocratiche di richiesta o espressione di opinione e di individuazione di nessi e pratiche relazionali empatiche, di rassicurazione e di rinforzo). Al fine di verificare come questi pattern si associano nei dati raccolti, è stata condotta un'analisi multidimensionale (MDS) utilizzando il metodo Alscal utilizzando le distanze euclidee per dati dicotomici (0 = assenza, 1 = presenza) e un adattamento delle distanze basato su una scala a rapporti. Questa analisi ha permesso quindi di verificare, in modo complesso, specifici pattern dell'interazione tra operatore e utente (Ding, 2006). Tale analisi ha permesso cioè di mostrare come i pattern rilevati dai comportamenti comunicativi dei due attori sociali, operatore e utente, possono essere rappresentati su un piano cartesiano creato dalle distanze fra esse (Jaworska e Chupetlovska-Anastasova, 2009). In particolare, i valori che si posizionano vicini sul piano cartesiano raggruppano comportamenti comunicativi esplicitivi di determinati pattern della relazione tra operatore e utente, mentre quelli più dissimili tra loro si posizionano in punti separati del piano cartesiano. Vicinanze e distanze sono dunque rappresentative della similarità e dissimilarità tra i comportamenti comunicativi dei due attori sociali e dunque indicativi di come le pratiche dei due entrano in relazione. Il grafico 9 mostra il risultato di tale analisi, condotta ponendo sul piano cartesiano:

1) per l'operatore: il **tipo di domanda/intervento** (etichetta sul grafico D\_BB con i numeri che corrispondono al tipo di domanda/intervento fatto) e la **pratica** (*mandato istituzionale* indicato con l'etichetta FG1\_BB e *l'agire relazionale* con l'etichetta FG2\_BB. I numeri associati a queste due etichette corrispondono alle pratiche specifiche che descrivono rispettivamente l'agire istituzionale e quello relazionale, così come numerati in tabella 4.1);

2) per l'utente: il **tipo di risposta/intervento** (etichetta sul grafico H\_BB con i numeri che corrispondono al tipo di risposta/intervento fatto) e la **pratica specifica** da lui messa in atto (etichetta sul grafico J\_BB con i numeri che corrispondono alle pratiche specifiche dell'utente, come mostrate in tabella 4.2).

**Grafico 4.8** - *Analisi multidimensionale (MDS) Alscal*



La soluzione a due dimensioni mostra un adattamento ai dati pari all'83.4% (RSQ) con uno stress di .30.

All'interno del pattern raggruppato nel cerchio blu, è possibile vedere come la richiesta che l'operatore fa all'utente con l'obiettivo di avere conferme e di raccogliere chiarimenti e informazioni (FG1\_BB\_1) attraverso domande chiuse, seppure correlate (D\_BB\_3), sembra associarsi a risposte da parte dell'utente di tipo chiuso correlato (H\_BB\_3), con cui ci si limiterebbe a rispondere in modo passivo alle domande degli operatori, dicendo fatti (J\_BB\_1). Da questo pattern sembra pertanto emergere nell'agire motivato dal *mandato istituzionale* (FG1\_BB) dell'operatore un atteggiamento più *impositivo* (è un operatore che impone l'istituzione), che vede associato un atteggiamento dell'utente più passivo, che sembra conformarsi al setting burocratico creato dall'incontro. Un utente che è stato definito come l'utente "buono", che sembra adattarsi a quanto imposto dal sistema, in tal caso rappresentato dall'operatore. Il pattern è stato definito pertanto ***operatore impositivo – utente passivo buono***.

Nel cerchio verde, di fronte ad un operatore che chiede per lo più conferme (FG1\_BB\_2), sembra emergere un atteggiamento distaccato e acquiescente da parte dell'utente, con cui egli sembra limitarsi a dare all'operatore quelle conferme (J\_BB\_2) che egli cerca con quel fare impositivo che gli deriva dalle necessità *istituzionali* da svolgere. Il pattern è stato definito quindi ***operatore impositivo – utente passivo acquiescente***.

All'interno del pattern raggruppato nel cerchio viola, quando l'operatore mostra un atteggiamento più aperto, facendo domande correlate, non aperte o chiuse che siano (D\_BB\_2 e D\_BB\_4), esprimendo o chiedendo opinioni (FG1\_BB\_4) e identificando nessi (FG1\_BB\_5) su un piano *istituzionale*, oppure facendo interventi di tipo *relazionale* (FG2\_BB) volti a mostrare empatia (FG2\_BB\_1), a rassicurare

(FG2\_BB\_2), a sostituirsi all'utente (FG2\_BB\_4), a mettere in dubbio quel che dice (FG2\_BB\_5), l'atteggiamento dell'utente sembra manifestarsi in modo ambiguo, da un lato confermando in modo passivo l'operatore in quel che dice o spiega (H\_BB\_2), dall'altro prendendo in modo attivo spazio nell'interazione, attraverso il fare domande o il rilanciare su argomenti toccati (H\_BB\_4) fino anche ad opporsi o a mettere in discussione quanto detto dall'operatore (H\_BB\_3). Il pattern è stato definito dunque **operatore propositivo – utente attivo ambiguo**.

Infine, all'interno del pattern raggruppato nel cerchio rosso, quando l'operatore non pone una domanda (D\_BB\_0), ma spiega e fa il punto sulla situazione dell'utente (FG1\_BB\_3) e su un piano *relazionale* rinforza quanto egli sta dicendo (FG2\_BB\_3), l'utente, attraverso risposte aperte (H\_BB\_1) sembra trovare il modo e lo stimolo a darsi voce (J\_BB\_5). Tale pattern sembra far emergere un atteggiamento più *propositivo* dell'operatore, che pare focalizzato maggiormente sull'ascolto dell'utente. Tale atteggiamento sembra associarsi quindi con un profilo più attivo tenuto dall'utente, che si sente libero di esprimere il suo punto di vista, di difendere la sua storia di migrazione e di esplicitare le sue difficoltà e necessità. Il pattern è stato definito quindi **operatore propositivo aperto – utente che si dà voce**.

#### 4.5 Discussione

Partendo dal fatto che la relazione tra operatore e utente migrante forzato, essendo una relazione d'aiuto, è fondata su un'asimmetria di potere (Wetherell e Potter, 1992; Hardy e Phillips, 2004; Harrell-Bond, 2002), e partendo dai profili descritti in letteratura (cfr. par. 4.2) che delineano le caratteristiche dell'utente "attivo" e "passivo" (Colic-Peisker e Tilbury, 2003) è stato in parte verificato che le pratiche dell'operatore e dell'utente nell'interazione si muovono lungo due continuum. Per quanto riguarda l'operatore due sono i poli che sembrano caratterizzare il suo agire. Da un lato vi è un polo basato sulle pratiche stimolate dai suoi compiti *istituzionali*, che lo vedono **imporre** nella relazione aspetti di tipo burocratico (Zetter, 2007) inerenti la mera raccolta di informazioni e l'offerta di spiegazioni, chiarimenti, nessi che ancorino l'utente al contesto dell'accoglienza nel quale egli deve integrarsi. Dall'altro lato, vi è un polo che sembra fondato sulla volontà di costruire con l'utente una dimensione *relazionale* che accompagni l'interazione più prettamente burocratica, dentro cui **proporre** spazi di ascolto e di apertura. Per quanto riguarda l'utente, i due poli che sembrano caratterizzare le sue pratiche riprendono da un lato le peculiarità di un agire più *attivo*, che testimonia la necessità di darsi voce nell'interazione, dall'altro quelle di un agire più *passivo*. La proiezione di questi 4 poli su un piano cartesiano ha dato rilievo a pattern interazionali che dimostrerebbero che di fronte all'agire impositivo dell'operatore, l'utente tenderebbe a mantenere un profilo più passivo, talvolta di tipo acquiescente e distaccato, talvolta conformandosi alle richieste dell'operatore e quindi a quelle del

servizio. Al contrario, di fronte ad un operatore che prova ad andare oltre le regole burocratiche del progetto e i compiti da queste richiesti, proponendo uno spazio non solo connotato burocraticamente ma fatto anche di relazione e di incontro con l'esperienza e l'opinione altrui, l'utente tenderebbe ad occupare questo spazio mettendogli a disposizione, dimostrando il bisogno di esprimere il suo punto di vista e la necessità di essere ascoltato non solo come utente, ma anche in quanto individuo. Tuttavia, questo slancio al far sentire la sua presenza nell'interazione sembra essere ambiguo e titubante, con una tendenza da un lato ad alzare metaforicamente la sua voce, provando ad opporsi a ciò che l'operatore propone, dall'altro ad abbassarla improvvisamente, tornando in una posizione di indiscussa accettazione di ciò che accade intorno. Tale atteggiamento ambiguo richiama al confronto fatto da Edward e Hines-Martin (2014) tra il punto di vista degli operatori sulle difficoltà che essi attribuiscono ai loro utenti con le difficoltà e bisogni che gli stessi utenti invece percepiscono. Dove i primi definivano le difficoltà dei propri utenti come legate soprattutto a fattori individuali interni, cercando di lavorare con loro sulla reazione emotiva ad esse, i secondi affermavano difficoltà associate ad aspetti esterni e concreti, come ad esempio i problemi inerenti le procedure burocratiche nel sistema di accoglienza. Da questo studio emergeva anche la sensazione degli utenti di non sentirsi compresi dagli operatori. Citando invece Boomstra e Kramer (1997) gli utenti dichiaravano di aspettarsi nell'incontro con gli operatori che questi mettessero in campo quelle competenze volte a migliorare la loro situazione, quasi a voler esplicitare la necessità di stare dentro ad una relazione asimmetrica che assicurasse loro l'assistenza. Gli operatori guardavano invece a quest'attenzione data dagli utenti all'oggettività dei loro problemi come una resistenza, che vanificava i loro sforzi ad aprire spazi di co-costruzione dei percorsi (Kramer, 2005).

Collegando quanto affermato dai richiedenti asilo e rifugiati intervistati in questi pochi studi con il profilo ambiguo emerso dai dati di questa terza fase della ricerca, sembra che i migranti forzati pensino maggiormente all'interazione con gli operatori come uno spazio entro cui ricevere, secondo un mandato istituzionale, un servizio in quanto utenti che chiedono, nonostante poi manifestino anche una più nascosta spinta (e quindi un bisogno?) di stare dentro una relazione che li identifichi come persone.

Questa fase è stata l'unica della ricerca a vedere la partecipazione di utenti migranti forzati, attraverso la raccolta di 18 colloqui, per altro basati su un modello di codifica di interazione costruito ad hoc ma non ancora del tutto perfezionato. Ciò conduce ad ammettere che questi dati e le affermazioni fatte in merito agli utenti non sono possono ritenersi abbastanza ampi o abbastanza approfonditi da confermare il nuovo profilo emerso rispetto alla letteratura, quello dell'utente ambiguo. Altri studi sono necessari per raccogliere non solo il punto di vista dei migranti forzati che si interfacciano con gli operatori, ma per delineare meglio quali pratiche descrivono i loro incontri nei servizi.

### IL PROFILO DEGLI OPERATORI DELL'ASSOCIAZIONE

#### 5.1 Introduzione, metodologia e questioni etiche

Nel movimento *grounded* a più livelli che ha attraversato questa ricerca, è andata consolidandosi un'ipotesi che così come ha spinto ad aprire questa ricerca, spinge ora a chiuderla attraverso una lettura di sintesi dei diversi risultati in essa ottenuti. Tale ipotesi si fondava (e forse ora ancor di più si fonda ora) sull'idea che la cornice istituzionale del sistema di accoglienza, che circonda gli operatori dell'associazione e i loro ruoli (livello istituzionale), concorra a creare le rappresentazioni sociali che essi hanno espresso nelle loro interviste (livello rappresentazionale) e che queste dimensioni, istituzionali e rappresentazionali, incidano sul modo che gli operatori hanno di approcciarsi agli stessi utenti e sul tipo di interazioni che mettono in atto quotidianamente con loro (livello delle prassi).

Per questa lettura di sintesi si è tentato pertanto di triangolare i dati raccolti attraverso le metodologie utilizzate nelle tre fasi precedenti della ricerca, al fine di rilevare se i diversi livelli di analisi a cui esse hanno fatto riferimento (istituzionale: studio etnografico, rappresentazionale: interviste e delle prassi: analisi delle sequenze interattive) interagiscono effettivamente tra loro nel contesto specifico scelto. Per fare questo, si è scelto di utilizzare la metodologia dello studio dei casi. Nello specifico di verificare possibili pattern tra i livelli di analisi operazionalizzati e rilevati, considerando come unità di analisi ogni singolo operatore.

Nello specifico, lo studio di casi qui di seguito presentato è stato costruito tenendo presente: il ruolo svolto dai diversi operatori in associazione (delineato nelle note etnografiche raccolte in fase 1); b) i contenuti rappresentazionali emersi dalle interviste semi-strutturate condotte nella fase 2; c) le interazioni di questi operatori con gli utenti condotte nella fase 3.

Dallo studio etnografico abbiamo ricavato in particolare la descrizione dei ruoli degli operatori all'interno dell'associazione. Dalle interviste, analizzate con il software MAXQDA7, abbiamo estrapolato i contenuti delle rappresentazioni degli operatori nei 4 livelli rappresentazionali emersi più frequentemente (inerenti la rappresentazione sociale dell'operatore e della relazione con l'utente, del richiedente asilo/rifugiato/utente, del sistema di accoglienza italiano e del Diritto d'Asilo). Dalla matrice di codifica delle interazioni, abbiamo ricavato i pattern comunicativi più presenti nei colloqui dei 6 operatori, utilizzando, seppure in modo qualitativo, sia i risultati dell'analisi del chi-quadrato con il test puntuale di Monte Carlo applicata su tutte le categorie di comportamenti comunicativi degli operatori considerati, sia i pattern emersi da analisi multidimensionali (MDS) condotte sui singoli operatori utilizzando il metodo Alscal.



I grafici sulle distribuzioni dei 4 livelli rappresentazionali, sui profili delle interviste di ciascun operatore e sui pattern di interazione messi in atto da ciascuno sono riportati in Appendice C.

Al fine di garantire la privacy e la non riconoscibilità dei singoli operatori, nei limiti possibili all'interno di questo progetto di ricerca, il riferimento numerico che sin dall'inizio è stato attribuito ad ogni singolo operatore e con cui sono stati quindi identificati i dati raccolti nelle diverse fasi è stato in questo studio sostituito con un nome di fantasia. In questo modo i casi che verranno di seguito presentati non sono facilmente rintracciabili negli estratti delle note di campo, delle interviste o delle sequenze interattive utilizzate nei capitoli precedenti. Inoltre, ad ulteriore garanzia dell'anonimato, il livello istituzionale rappresentato dal ruolo che i singoli operatori svolgono in associazione (area giuridica, sociale e sanitaria), ampiamente descritto nel capitolo secondo, verrà chiamato in causa solo per evidenziare se coerente o non coerente con il livello rappresentazionale e delle pratiche, senza mai riferirsi esplicitamente all'area chiamata in causa.

## **5.2 Operatore per operatore: tra livello istituzionale, rappresentazionale e delle prassi**

Il ruolo istituzionale di Alessandro in associazione sembra rispecchiare in parte il livello rappresentazionale e meno il livello delle prassi.

A livello rappresentazionale Alessandro mostra un'attenzione distribuita fra tutti i temi dei 4 livelli rappresentazionali. Partendo dalla rappresentazione sociale del sistema di accoglienza, questa risulta ruotare intorno a contenuti critici inerenti il gap tra la domanda dei migranti e le risposte del sistema, dove le responsabilità vengono attribuite al mal funzionamento nella rete dei servizi, alla poca chiarezza del diritto e ai buchi legislativi che esso presenta. L'utente e le risposte ai suoi bisogni vengono inoltre rimbalzati tra servizi diversi, aumentando lo scarto temporale tra un passaggio e l'altro nel progetto dell'utente. Ne consegue una rappresentazione del migrante forzato percepito come una presenza dilatata nell'attesa, che aumenta l'immagine vittimizzante che emerge dai contenuti del migrante sofferente, che ha subito traumi e persecuzioni nel Paese di origine, costretto alla fuga dalla violenza e dalle guerre, sopravvissuto a lunghi e durissimi viaggi. Accanto all'immagine generica di un migrante sofferente, emerge invece un'immagine di utente più attivo descritto come possibile falso migrante forzato. Il contenuto del *bogus* pone talvolta l'operatore di fronte a dilemmi forti nella costruzione di una relazione d'aiuto e nello svolgimento del suo ruolo.

La relazione tra operatore e utente viene rappresentata come un incontro intimo dove la confidenza rilasciata e condivisa dall'utente, nonché accolta dall'operatore, contribuisce a costituire uno spazio privilegiato tra i due attori sociali. E' una relazione fatta del rispetto dei tempi e dei momenti di apertura dell'utente. Tale rappresentazione non sembra tuttavia trovare totale conferma nelle analisi delle

interazioni condotte con i 3 utenti con cui è stato osservato. In esse Alessandro sembra mettere in atto più significativamente il suo mandato istituzionale rispetto a quello relazionale e lo fa dando molte spiegazioni, in linea con il suo ruolo istituzionale. Tende a non porre domande più che a porle suscitando nell'utente l'ascolto senza intervento più che altre modalità di entrare nella relazione. Questi comportamenti sembrano tradursi in soli due pattern nelle analisi multidimensionali (grafico 3 in appendice C). Il primo riguarda l'operatore *propositivo-paternalistico-utente attivo-ambiguo*, che vede al suo interno pratiche che riconducono al mandato istituzionale volte appunto al dare spiegazioni ed identificare nessi. Il secondo, il pattern *impositivo-utente passivo-buono*, dentro cui chiede chiarimenti e informazioni all'utente, in linea con il suo mandato. Si potrebbe pertanto sintetizzare il profilo di Alessandro nell'"operatore orientativo" che svolge il suo mandato istituzionale fornendo spiegazioni all'utente per orientarlo nel percorso di accoglienza e integrazione che egli sta affrontando, con la consapevolezza dei limiti, dei rischi, ma anche delle soddisfazioni che possono da esso derivare.

Il ruolo istituzionale di Francesco in associazione sembra rispecchiare in modo coerente sia il livello rappresentazionale che quello interazionale. Circa il primo, Francesco dimostra un'ampia attenzione intorno alla rappresentazione sociale di richiedente asilo e rifugiato. Il migrante forzato è rappresentato in quanto eroe che con coraggio ha affrontato le difficoltà di un processo migratorio dove la fuga è contenuto principale. L'operatore è al contempo portatore di un'immagine del migrante forzato sradicato, costretto ad abbandonare forzatamente il Paese di origine, disorientato nel Paese di arrivo e che necessita di costruirsi un progetto e una continuità nel qui ed ora (il bisogno di progettualità è fortemente attribuito agli utenti con cui si relaziona nel suo ruolo associato all'area sociale e all'inserimento socio-economico). Francesco sembra oscillare dunque tra il polo valutativo che vede il migrante come agente attivo che possiede risorse (un eroe da stimare) e quello che descrive il migrante in quanto persona portatrice di sofferenza (sradicata dal suo contesto). In termini di rappresentazione sociale del ruolo e della relazione con l'utente, Francesco sente come centrale la necessità di usare strumenti associabili ad una dimensione relazionale dell'interazione, in cui il rispetto suscitato da questi utenti e dai loro vissuti si traduce in un'apertura ad essi attraverso l'ascolto. La stabilità data dal riprogettarsi in un luogo di accoglienza diviene l'obiettivo del lavoro con queste persone, che si concretizza nel tentativo di agire mettendo la persona al centro dello scambio e della costruzione del suo progetto. Agli occhi dell'operatore sembra che il sistema di accoglienza ostacoli il raggiungimento di tale obiettivo. E' un sistema percepito, infatti, come frammentato e caratterizzato da un'incapacità di fornire risposte immediate ai bisogni dell'utente, tanto che questo è obbligato talvolta a lasciare l'Italia per cercare in altri Paesi di accoglienza nuove possibilità di sopravvivenza.

Queste duplici facce che si palesano nella rappresentazione sociale di migrante forzato e della relazione con esso sembrano trovare conferma, a livello di prassi,

nelle interazioni che Francesco ha messo in atto i 3 utenti, da cui emergono solamente due pattern ben distinti (grafico 6 in appendice C). Da un lato un pattern in cui l'operatore agisce la dimensione relazionale tanto centrale nella sua rappresentazione sociale. In essa, egli tende a fare più commenti empatici, a rassicurare l'utente e a sostituirsi ad esso che a rinforzarlo nell'apertura. Tant'è che l'utente utilizza maggiormente risposte con cui conferma quanto detto al suo posto dall'operatore o da lui sostenuto. Il pattern interazionale che ne emerge è quello dell'operatore *propositivo-paternalistico-utente attivo-ambiguo*, Nel suo agire in funzione del mandato istituzionale, invece, Francesco agisce il pattern dell'operatore *impositivo-utente passivo- buono*, entro cui pone richieste di chiarimenti e informazioni, con un utente che risponde passivamente, dicendo semplicemente i fatti così come gli sono stati chiesti (pattern blu).

Tali modalità interattive sembrano essere in linea con la percezione che vi sia un sistema di accoglienza che ostacola il percorso dell'utente, che pertanto va guidato dal servizio e dall'operatore, che possono. E' in tale cornice di incontro con il migrante che l'operatore afferma di vivere un senso di impotenza di fronte alla stanchezza e alla frustrazione dell'utente, sentimento che viene tuttavia mascherato nell'interazione, proseguendo con il valore di sostenere e contenere la sofferenza dell'altro e con il compito di orientarlo sul territorio al fine di "fermarsi in un luogo per ricostruirsi una vita". Il profilo di Francesco sembra essere caratterizzato dal "doppio legame" in cui da lato il rispetto suscitato dall'utente lo induce ad affermare che egli va ascoltato e sostenuto nel suo progettarsi, dall'altro lo spingerebbe tuttavia a volersene prendere carico quasi sostituendosi ad esso, nel timore che l'utente possa abbandonare il progetto per cercare altrove possibilità.

Il ruolo istituzionale che Alfonso ricopre in associazione sembra solo in parte rispecchiare il livello rappresentazionale ed interazionale, mostrando nel gioco di interdipendenza tra i livelli la posizione forse più ambigua. A livello rappresentazionale, in Alfonso la rappresentazione sociale di migrante forzato, non particolarmente sovra-rappresentata in quest'intervista, risulta connotata da codici finora non presenti. L'operatore oscilla tra una visione del migrante forzato in quanto sofferente, non protetto dal proprio Paese di origine e quella di un migrante attivo, percepito in un'accezione negativa che lo descrive in quanto conflittuale. Circa la specifica rappresentazione di utente, l'operatore riflette sul fatto che questo talvolta si possa mostrare più acquiescente di quanto forse dentro di sé è realmente (dati i sentimenti di rabbia e rivendicazione di cui l'operatore parla in merito al migrante forzato in genere). Ne emerge pertanto un'immagine disillusa dell'utente, che sembra denotare l'attribuzione di un ruolo attivo, per nulla vittimistico, ma anzi paritario. Di fronte alla voce dell'utente, falsa o credibile che essa sia, l'operatore afferma di rispondere con il suo ruolo e attraverso la costruzione di una dimensione di relazione intensa, con cui sarebbe possibile tranquillizzare l'utente, mettendolo a suo agio e dandogli consigli. Tale

rappresentazione del suo agire la relazione con l'utente non sembra trovare però del tutto conferma, a livello di prassi, nelle interazioni osservate, da cui emergono due pattern (grafico 9 in appendice C). Innanzitutto, Alfonso sembra mettere in atto, attraverso il pattern dell'operatore *propositivo-paternalistico-utente attivo-ambiguo*, pratiche che richiamano in parte al suo mandato istituzionale, dentro cui chiede informazioni e chiarimenti all'utente, più che fornirgli spiegazioni o identificare nessi e pratiche con cui mostra la tendenza a supportare l'utente. Questo atteggiamento sembra suscitare nell'utente una reazione poco attiva nell'interazione, dove egli tende maggiormente ad ascoltare senza intervenire. Vi è poi l'attuazione di una dimensione più specifica di apertura all'utente (pattern rosso dell'operatore *propositivo-utente che si dà voce*), in cui l'operatore lo ascolta senza porre domande o facendo interventi inerenti ciò che l'utente esprime, richiamando quella volontà rappresentata di mettere a proprio agio l'altro nell'incontro con lui, anche se a ciò non sembra corrispondere un'uguale reazione dell'utente che si limita a dire fatti. Nonostante dunque l'immagine dell'utente rivendicativo portata da Alfonso a livello rappresentazionale, essa non sembra emergere dalle interazioni e ciò potrebbe confermare forse l'idea dell'operatore che sostiene che nella relazione con i servizi l'utente a volte indossa una maschera per rendersi coerente con quanto essi richiedono. Alfonso mostra il tentativo di aprirsi al bisogno dell'utente, mimetizzandosi attraverso il silenzio e l'ascolto, dandogli lo spazio per raccontarsi, anche se questo pare non essere colto fino in fondo dall'interlocutore. Rimane pertanto costante nel suo profilo la sensazione che questo operatore possa essere definito come "disilluso", perché consapevole di un confine di ruolo che lo separa da ciò che forse prova il suo utente realmente, un confine che quasi invano prova a valicare nella relazione con lui.

Il ruolo istituzionale che Federico ricopre in associazione sembra rispecchiare solo in parte il livello rappresentazionale e invece fortemente quello interazionale. Circa le rappresentazioni sociali Federico ha mostrato di focalizzarsi con maggior frequenza intorno ai temi inerenti il sistema di accoglienza. In termini contenutistici, tale rappresentazione sociale sembra strettamente legata ai temi dell'integrazione sociale del migrante attraverso il lavoro, l'apprendimento della lingua, il benessere fisico. In questa visione incentrata sull'integrazione sociale dell'utente nel contesto di accoglienza, la sua rappresentazione sociale del diritto d'asilo si delinea intorno ai temi della "necessità" e del "dovere" da parte di una società che si definisca "civile" di fornire risorse e aiuto ai richiedenti asilo e rifugiati al fine di raggiungere gli obiettivi di autonomia e affrancamento dai servizi. L'operatore riconosce anche un'effettiva non esigibilità del diritto, che fa sì che vi sia, nella sua rappresentazione del sistema di accoglienza, il riconoscimento di un gap tra la domanda di integrazione da parte dei migranti e le risposte che ad essa può fornire il sistema italiano. Dal punto di vista di questo operatore lo Stato, nell'insieme dei suoi cittadini, dovrebbe pertanto assumersi la responsabilità di integrare le risorse mancanti dei migranti forzati, che vengono rappresentati come persone

giuridicamente uguali agli italiani , non solo portatrici dunque di specifici diritti che provengono dalla sensazione che essi “se li meritino”, ma anche chiamate agli stessi doveri dei cittadini italiani. Pertanto sembra che anche il ruolo che l’operatore svolge in associazione si concretizzi nel compito di integrare tali mancanze presentate dall’utente e in quello di ovviare alle mancanze del sistema di accoglienza, facendo da mediatore ove entrambi non possono arrivare. Il suo è ruolo percepito come attivo, volto a creare e a mostrare all’utente le possibilità che il sistema offre per muoversi ed integrarsi in esso. Emerge quindi, in Federico, un complesso di rappresentazioni sociali che da un lato sembrano richiamare ad un approccio paternalistico e umanitario in cui l’accoglienza e l’integrazione sono percepite come un diritto che la nostra società deve a persone che lo meritano; dall’altro ad un approccio più restrittivo in cui il migrante forzato, essendo percepito come un cittadino italiano a tutti gli effetti, è chiamato agli stessi doveri a cui è chiamato chiunque altro.

L’oscillazione da una posizione all’altra, non sempre coerente, sembra trovare conferme nelle interazioni che egli ha messo in atto con i 3 utenti nei colloqui raccolti, dove sembra agire prevalentemente mosso da motivazioni relazionali ed espressive che tuttavia non evidenziano l’utilizzo privilegiato – e quindi strategico - di una strategia piuttosto che un’altra e dove se una strategia comunicativa emerge come più strutturata rispetto ad un’altra è proprio quella più impositiva del chiedere chiarimenti all’utente in linea con il suo ruolo in associazione a prevalere rispetto al profilo di altri operatori. Ciò che questo operatore sembra quindi assecondare è un agito impositivo con un utente prevalentemente passivo-acquiescente (pattern verde, grafico 12 in appendice C), che si limita cioè a confermare o disconfermare le domande dell’operatore. Il suo mandato si traduce anche nel mettere in atto il pattern impositivo-utente passivo-buono (pattern blu), che lo vede svolgere il suo compito istituzionale, suscitando nell’utente risposte aderenti di tipo passivo, anche se queste risposte da parte dell’utente sembrano un po’ meno frequenti di quelle rilevate nei colloqui con altri operatori. Questo comportamento comunicativo potrebbe quindi rimandare a quell’approccio più di tipo restrittivo che a volte sembra emergere dalle sue rappresentazioni sociali. In questo operatore troviamo forte la dimensione relazionale della comunicazione operatore-utente, tuttavia essa non sembra suscitare una risposta di apertura da parte degli utenti. Questo emerge anche dall’analisi multidimensionale dove il pattern viola propositivo-paternalistico si avvicina, quasi a sovrapporsi, a quello impositivo del pattern verde, per cui l’agire relazionale empatico, di rassicurazione, di sostituzione all’utente sembra quasi entrare in commistione – e forse anche in collisione viste le risposte che suscita negli utenti - con l’agire più istituzionale dettato dal suo ruolo. Tale tendenza a mescolare i compiti più istituzionali con quelli più di sostegno e relazionali sembra richiamare a quell’approccio più paternalistico e umanitario delineatosi fra i contenuti delle sue rappresentazioni sociali. L’oscillazione che caratterizza l’operato di Federico, unita alla rappresentazione di un ruolo attivo, ma al tempo stesso fin troppo invasivo, paternalistico appunto,

motivato probabilmente anche dall'idea che il migrante debba essere considerato e abbia il diritto di essere considerato uguale agli italiani, ci portano a paragonare il profilo di questo operatore a quello di un "genitore – guida".

Il ruolo istituzionale di Giuseppe in associazione sembra ben rispecchiare il livello rappresentazionale, che a sua volta sembra coerente con il livello interazionale.

A livello rappresentazionale, nell'intervista di Giuseppe è emersa un'ampia attenzione data al tema della relazione con l'utente e alla riflessione in merito al proprio ruolo in associazione. La relazione con l'utente è rappresentata da questo operatore come incentrata sulle pratiche dell'incoraggiamento, del rinforzo e del supporto nei progetti e nei percorsi che insieme vengono costruiti, in cui gli obiettivi istituzionali (i progetti e l'autonomia dell'utente) vengono perseguiti costruendo con lui una dimensione relazionale. Il migrante forzato è rappresentato come portatore di vissuti e sofferenze che a volte ostacolano o rallentano il processo di autonomia ed è qui che entra in gioco l'operatore riflessivo che riflette sui limiti di un ruolo, di un sistema ma soprattutto di un insieme di vissuti intimi dell'utente che non sempre permettono il successo dei percorsi di autonomia e di integrazione. La frustrazione che accompagna il lavoro con i migranti forzati potrebbe essere legata dunque alla percezione di non poter cambiare il sistema. Emerge tuttavia anche un vissuto emotivo ottimista nella riflessione dell'operatore dato dalla percezione che nel lavoro quotidiano di integrazione socio-economica e psicosociale con i migranti forzati ci si possa ricavare uno spazio di libertà e creatività. Di fronte alla presenza di un agire istituzionale, questo viene messo in atto per lo più chiedendo conferme all'utente sulle informazioni che sta raccogliendo o dando spiegazioni e facendo il punto della situazione sul progetto dell'utente. Tali comportamenti sostengono la presenza del pattern verde dell'operatore *impositivo-utente passivo- acquiescente* (grafico 15 in appendice C), che sembra mescolarsi a quello dell'operatore *impositivo-utente passivo- buono*. Ma è l'agire relazionale, più che quello istituzionale, che sembra caratterizzare maggiormente Giuseppe nel suo incontro quotidiano con il migrante. L'operatore ascolta l'utente, senza porre domande e ottenendo così un'apertura maggiore da parte di questo ma soprattutto rinforzare la conversazione in atto, permettendo all'utente di aprirsi, lo supporta con commenti empatici, con rassicurazioni, esprimendo la sua opinione e identificando nessi, permettendo all'utente di fare domande e chiedere chiarimenti. Quest'area di comportamenti si avvicina ai pattern istituzionali (soprattutto quello verde), mostrando una tendenza di questo operatore a usare il supporto e l'empatia come strumenti anche del suo agire i compiti e il ruolo istituzionale.

Il concetto rappresentazionale di progettualità, nella sua accezione di relazione con l'utente per aiutarlo a progettarsi un futuro nel nuovo contesto sembra tradursi pertanto nelle prassi di questo operatore in termini di impegno nell'accorciare lo scarto tra quello che è un percorso di accoglienza e integrazione ideale e quello che è il percorso e il progetto nella sua attuale e spesso difficoltosa realizzazione. Un

impegno fondato sulla creatività e sulla volontà di entrare nella relazione con apertura, tale per cui Giuseppe si potrebbe definire come l' "operatore empatico".

Il ruolo istituzionale che Carlo ricopre nell'associazione, ben si rispecchia, a livello rappresentazionale nella lettura dei compiti che egli sente di dover svolgere quotidianamente e nel tipo di relazione che dichiara di costruire con gli utenti. In merito ai compiti e alle pratiche a cui si sente chiamato, identifica il consigliare, il fornire informazioni, spiegando come funziona il sistema, lo stimolare l'utente nel suo progetto, pratiche che rimanderebbero in effetti al suo mandato istituzionale e a ciò che il suo ruolo richiede all'interno del sistema di accoglienza italiano. È interessante osservare come questo operatore interpreti il proprio ruolo soprattutto in chiave politica. Essere un paladino dei diritti dei richiedenti asilo diventa quindi una missione che sembra andare ben oltre il proprio ruolo ufficiale, per trasformare, a volte, il proprio operato quasi in una di sfida nei confronti del sistema, soprattutto delle difficoltà e degli ostacoli in esso percepiti. In merito alla relazione con gli utenti, centrale nella descrizione dell'operatore è invece la necessità di costruire una dimensione relazionale per l'utente che con l'utente. Questo non solo fornendo spiegazioni, dando consiglio e stimolando, incoraggiando l'utente (relazione per l'utente), ma anche attraverso l'ascolto basato su un'intensa empatia, la necessità di dar voce ai suoi bisogni, accogliendo la rabbia che egli a volte porta nello spazio dell'incontro, dovuta alla frustrazione di muoversi entro un sistema di accoglienza che non sempre ha le risorse per rispondere alle richieste di accoglienza e integrazione (relazione con l'utente).

Questa sua rappresentazione sociale della relazione con l'utente e del suo ruolo in essa, sembra trovare corrispondenza nelle interazioni che egli ha messo in atto con i 3 utenti con cui è stato osservato. In esse, dimostra di agire mosso soprattutto dal suo mandato istituzionale, chiedendo ad esempio molte conferme all'utente sulle informazioni date nei colloqui, come dimostra anche la presenza del pattern verde dell'operatore impositivo-utente passivo-acquiescente (grafico 18 in appendice C). Oppure lo fa ponendo, ma non molto più spesso di quanto non facciano gli altri operatori, richieste di chiarimenti e informazioni e ottenendo da parte dell'utente risposte con cui questo non si limita solo a dire (passivamente) dei fatti (pattern blu dell'operatore impositivo-utente passivo-buono), ma richiede a sua volta chiarimenti, quando non anche esprime la sua voce. Questo comportamento comunicativo dell'utente, significativamente sovra-rappresentato per questo operatore, è forse incoraggiato ancora di più dal suo passaggio dalla pratica più prettamente istituzionale ad una dimensione più relazionale (pattern rosso dell'operatore propositivo-utente che si dà voce), quando l'operatore si limita ad ascoltare l'utente, senza porre domande e ottenendo così un'apertura maggiore da parte di questo. Infatti, l'operatore dimostra di agire nel suo lavoro anche attraverso una dimensione più puramente relazionale (pattern viola dell'operatore propositivo-utente attivo-ambiguo) svolta soprattutto rinforzando la conversazione e ciò che l'utente sta dicendo, mostrando empatia, rassicurandolo. Di fronte

all'apertura dell'operatore l'utente sembra rispondere entrando nello spazio in modo attivo, attraverso il fare domande o il rilanciare su argomenti toccati.

La presenza di pattern di interazione che vedono questo operatore tutto sommato più impositivo che propositivo, nonostante le risposte di apertura che in ogni caso suscita negli utenti, è sicuramente influenzata dalla motivazione, dall'esperienza e sicuramente anche dal ruolo che questo operatore svolge in associazione, ma anche dalla rappresentazione sociale che egli ha di questo ruolo e del sistema di accoglienza. In essa centrali sono infatti le consapevolezza dell'operatore circa il forte scarto tra ciò che il migrante chiede al sistema di accoglienza e ciò che da esso ottiene e l'esigibilità di una legge non sempre adatta a salvaguardare il diritto alla protezione. In tale contesto l'operatore percepisce la necessità di sfidare un sistema mal funzionante, che però gli concede la possibilità di svolgere i suoi compiti istituzionali attraverso modalità creative, cercando soluzioni per rispondere a ciò che nell'immediato altrimenti non avrebbe risoluzione.

Potrebbe essere proprio la rappresentazione dell'utente e del richiedente asilo di questo operatore a sostenere e incoraggiare il suo fare più propositivo e la sua motivazione nel costruire una dimensione di ascolto e di apertura al migrante. Un migrante rappresentato più come passivo che come attivo, sofferente, vulnerabile, a causa della fuga, della persecuzione, della sopravvivenza al viaggio.

Fra le mancanze del sistema d'accoglienza e la visione vittimizzante del migrante il profilo di I Carlo può essere sintetizzato con il "politicizzato", in quanto operatore che è spinto a combattere per ciò che non funziona, spinto che forse gli permette di esplicitare i vissuti legati al lavoro, di sentirsi soddisfatto del lavoro svolto e, forse, di affrontare anche con più distacco e oggettività la profonda intimità della relazione con utenti portatori di sofferenza.



## Conclusioni

### **Salendo e scendendo tra i livelli di analisi**

Come ricordavano alcuni autori (Harrell-Bond, 1986; Zetter, 2007), lavorare *con, sui* e *per* i migranti forzati è un'azione che necessita di uno sguardo ampio, che parte innanzitutto dallo sfondo legislativo che li incorpora in quanto soggetti istituzionali dentro ai confini di un sistema che regola e burocratizza la loro presenza nel contesto ospitante (Smith, Smith e Peang-Meth 2010). Per questo motivo, la conoscenza delle leggi e del funzionamento del sistema di accoglienza (cfr. cap. 1) rappresenta uno strumento senza il quale non è possibile comprendere da vicino l'esperienza di questi soggetti e di coloro, gli operatori nel caso di questa ricerca, che intorno ad essi ruotano (Al-Qdah e Lacroix, 2010). Lo strumento del Diritto si rivela pertanto utile nel lavoro quotidiano con migranti forzati, per costruire *con* essi e *per* essi un contesto di legami sociali e di riferimenti istituzionali che li aiutino a muoversi sempre più autonomamente nel nuovo spazio (Korác, 2003). Questo livello di analisi istituzionale è stato evidenziato in questa dissertazione come influenzante il modo con cui gli operatori, con i loro ruoli e con le loro rappresentazioni sociali inerenti il sistema di accoglienza e il Diritto d'Asilo, agiscono nella relazione quotidiana con i loro utenti: una relazione permeata di pratiche che rimandano al mandato dettato dai loro compiti e da ciò che il sistema di accoglienza e la legge richiedono.

Al fine di raggiungere l'obiettivo dell'integrazione sociale dei richiedenti asilo e dei rifugiati nel contesto di accoglienza, i bisogni di cui i migranti forzati sono portatori vanno infatti ancorati ad una realtà fatta di meccanismi politici e legali specifici ad essi rivolti, ma purtroppo anche troppo complessi, non del tutto coerenti e non di facile applicazione. Ciò è riflesso nelle rappresentazioni come nelle prassi degli operatori, impegnati quotidianamente in pratiche volte all'orientamento, alla richiesta di informazioni utili a canalizzare gli utenti nei progetti di accoglienza, alla spiegazione e ri-spiegazione delle procedure di accoglienza, riconoscimento giuridico e integrazione, all'identificazione di possibilità con cui possano adattarsi al contesto e autonomizzarsi in esso.

In termini istituzionali e rappresentazionali è emersa in questo gruppo di operatori la tendenza a ri-categorizzare i bisogni degli utenti entro i margini di una gestione che spinge dall'alto verso il basso (Harrell-Bond, 1992), di una gestione che tenga conto, cioè, dei limiti di un sistema di accoglienza italiano che si presenta ai loro occhi come ricco di carenze e come caratterizzato da un gap tra la domanda posta dal migrante (dal basso) e la risposta fornita dai servizi (dall'alto). Tale tendenza osservata andrebbe a confermare ciò che Wettergren (2013), dalla sua analisi del sistema di accoglienza italiano, ha messo in luce: il fatto che l'assistenza giuridica e le procedure di riconoscimento della protezione nel nostro Paese, dettate da tempi

burocratici piuttosto lenti, ricadano sulle prassi di assistenza sanitaria e sociale, rischiando di aumentare i già ampi e selettivi meccanismi di presa in carico di richiedenti asilo e rifugiati. A livello istituzionale, è stato osservato anche in questa ricerca come la strutturazione del sistema di accoglienza in Italia, con percorsi distribuiti per tappe (richiesta e riconoscimento della protezione, eventuale inserimento in progetti SPRAR, uscita dai progetti SPRAR), in luoghi diversi (si pensi alla compresenza di modalità diverse di accoglienza tra centri governativi, dormitori, associazioni del privato sociale) con il vissuto dell'attesa caratterizzante gli intermezzi di questo processo, frazioni e dilazioni i bisogni degli utenti. Tale frammentazione e le problematiche ad essa associate entrerebbero, secondo Rainbird (2012), direttamente dentro lo spazio dell'incontro tra chi eroga l'accoglienza e chi la riceve, rendendolo talvolta angusto e aumentando il rischio di dipendenza dagli operatori dell'accoglienza (Rainbird, 2012), ma anche generando negli operatori un senso di incompletezza e/o di intermittenza del lavoro svolto e a volte di impotenza nei confronti di ciò che, invece, potrebbero fare forse solo allungando un po' i tempi dell'assistenza garantita dallo Stato.

La rappresentazione del migrante forzato come individuo dipendente dai servizi e dall'assistenza è, infatti, abbastanza presente nelle rappresentazioni degli operatori considerati. Essa è associata, come la letteratura ha ampiamente evidenziato, ad una tradizione "umanitaria" che ha caratterizzato fortemente l'azione internazionale intorno alla difesa del diritto all'asilo (Barnett, 2001) e che sembra permanere dentro i nostri servizi (Graham 2003; Wettergren 2012a), nonostante da un lato i limiti imposti dalle istituzioni adibite all'accoglienza e, dall'altro, la rappresentazione sociale di *bogus*. Limiti e rappresentazione di un possibile approfittatore dell'asilo sono elementi che sembrano spingere sempre più verso un timido, ma da tempo presente, approccio restrittivo (Colic-Peisker and Walker, 2003). Ciò è emerso anche nelle rappresentazioni sociali degli operatori di questo studio, che leggono talvolta la relazione con il migrante in termini ambivalenti, di dipendenza e indipendenza dal servizio e che evidenziano come centrali i temi dell'assistenza e dell'estensione dei diritti, ma anche dell'autonomia e dell'affrancamento dai servizi nel lavoro con i loro utenti.

Tali rappresentazioni sociali hanno dimostrato di riversarsi nelle interazioni che essi mettono in atto con gli utenti stessi, costituite dal tentativo di costruire con loro una relazione non solo orientata dal loro mandato istituzionale, ma anche di supporto emotivo, espressivo, ciò al fine di sostenerli in questo percorso di autonomizzazione, anche se talvolta esso sfocia nella creazione di una relazione dai tratti umanitari e paternalistici.

I livelli istituzionale e rappresentazionale entrano dunque continuamente nella relazione tra l'operatore del contesto di accoglienza osservato e l'utente. La letteratura ha evidenziato come l'utente non sempre si senta del tutto compreso dall'operatore, che gli attribuisce bisogni (psicosociali) di cui lui non sente l'immediata necessità in una condizione di deprivazione e sospensione giuridica quasi costanti (Kramer, 2005). Ciò sembra confermarsi nei pattern interattivi

individuati nella fase tre di questa ricerca, dove emerge un utente a tratti oppositivo e a tratti acquiescente, con atteggiamenti di ambiguità che circolano dall'essere passivo all'essere attivo. Si sono infatti evidenziati nelle interazioni osservate pattern in cui l'utente si mostra passivo e ciò andrebbe a confermare quanto sostenuto da alcuni autori (Costantini, 2012; Eastmond, 2007; Manocchi, 2011), per i quali lo sguardo dell'operatore e il suo mandato istituzionale sembrerebbero influenzare il modo con cui egli impara a mostrarsi a loro, rimodellandosi entro quei confini rappresentazionali di cui essi sono portatori (il migrante forzato sofferente), apprendendo ben presto ad adattarsi alle regole di un canale dell'asilo sempre più restrittivo. Tuttavia, a discapito di tali rappresentazioni che influenzerebbero in tal modo la relazione, si rivela in questo gruppo di operatori anche la rappresentazione di un utente attivo, la cui *agency* si caratterizza nel suo rispondere in modo collaborativo a ciò che il sistema propone. E' nella dimensione relazionale che gli operatori mettono in atto, e nei pattern interattivi che da essa derivano, che sembra prendere corpo maggiormente questa volontà dell'utente di darsi voce e di provare a costruire il suo percorso in co-partecipazione con loro. Rispetto alla pratica stimolata dal proprio mandato istituzionale, quella volta alla costruzione di uno spazio relazionale e di co-costruzione è ancora molto timida, ma essa sembra comunque fare capolino, sia a livello rappresentazionale che delle prassi, attraverso l'ascolto empatico e l'apertura al vissuto del migrante. Nonostante questa timida presenza, tuttavia, la dimensione della relazione che vede l'utente al centro della costruzione del suo progetto individuale di integrazione, sembra rimanere ancora schiacciata dall'organizzazione del sistema di accoglienza, dai suoi limiti, da ciò che il ruolo degli operatori li chiama a fare nei 6 mesi/1 anno del progetto. Di fatto, sembra rimanere ancora schiacciata sotto la potenza dell'istituzione Asilo, per come essa è strutturata ad oggi nel contesto italiano.

Concludendo, lo studio qui presentato sembra aver raggiunto oltre agli obiettivi conoscitivi che si proponeva, anche quello più teorico-metodologico di dimostrare un gioco di interdipendenza tra i livelli di analisi *istituzionale*, *rappresentazionale* e *delle prassi*. I dati di questa ricerca rivelano in particolare che il livello istituzionale sembra più potente degli altri, determinando in modo preponderante negli operatori la direzione che il loro lavoro di relazione con gli utenti è costretto a prendere quotidianamente. Nonostante tale evidenza, tuttavia le rappresentazioni sociali che derivano dall'esperienza quotidiana di incontro con gli utenti, mostrano la volontà di sfidare questo modello istituzionalizzato, facendo spazio a riflessioni in cui il migrante forzato non è solo vittima da curare, ma anche attore sociale attivo nel processo di insediamento: non solo utente *per* cui lavorare, ma anche utente *con* cui lavorare. E' pertanto nelle rappresentazioni sociali di questi operatori che si cela, secondo chi scrive, la possibilità di un miglioramento (già per altro in atto) del contesto di accoglienza e delle pratiche che in esso avvengono e avverranno.

## **Alcuni limiti e un punto forza**

Ripercorrendo le tappe di questa ricerca, vari sono i limiti che balzano all'occhio. Fra questi, il fatto che essa è stata condotta in un contesto specifico di accoglienza, che per quanto riconosciuto nella sua eccellenza a livello italiano, non può dirsi rappresentativo del funzionamento in generale dell'incontro tra operatori e utenti migranti forzati nel diversificato e distribuito sistema di accoglienza italiano.

Conoscere ed entrare nella specificità del contesto osservato ha richiesto molto tempo che ha preceduto le tre fasi di raccolta dei dati, limitando forse un po' lo spazio da dedicare alla raccolta dei dati e alla loro elaborazione/interpretazione. La raccolta dei dati non sempre si è rivelata d'altro canto semplice, a causa di alcune naturali resistenze da parte del gruppo di operatori di aprire allo sguardo di un ricercatore-psicologo il proprio operato (nella fase dell'etnografia di sfondo e nell'interazione, già delicata, con gli utenti). Nonostante tali resistenze, si riconosce a questo gruppo il merito di essersi messo in discussione e, alla fine del processo di raccolta dati, di aver voluto condividere con la ricercatrice anche alcune impressioni in merito ai momenti di osservazione e di interazione raccolti.

Un altro limite di questa ricerca ha riguardato la qualità degli spazi entro cui le interazioni sono state osservate, spesso in presenza di altri colloqui contemporaneamente: ciò non sempre ha permesso audio-registrazioni pulite e alcuni dati sono andati pertanto perduti. La mancanza di studi inerenti le interazioni tra operatori e utenti migranti forzati ha comunque rappresentato, pur nella sua perfettibilità, il vero punto di forza di questa ricerca. La perfettibilità di questa parte del lavoro va anche riferita, oltre agli spazi in cui le interazioni sono state raccolte, anche alla difficoltà di trovare un modello di analisi delle interazioni che potesse già contare su altre conferme empiriche. L'ostacolo è stato aggirato adattando, in parte, un modello derivato dalla pratica psicoterapeutica (Grasso e collaboratori, 2004). Nonostante esso ci abbia permesso di raggiungere risultati interessanti, molti restano ancora i punti deboli del sistema di codifica su cui lavorare, gli elementi da perfezionare e da eliminare.

Un ulteriore merito tuttavia va riconosciuto a tale studio: esso ha tentato di mettere insieme livelli di analisi che la letteratura psicosociale e i *Forced Migration Studies* hanno sempre esplorato separatamente, compiendo uno sforzo nella direzione di integrare i dati raccolti con diverse metodologie in una lettura che tenesse conto interdependentemente dei diversi gradi di complessità di cui è fatto il contesto dell'accoglienza dei migranti forzati in Italia e dando atto agli operatori della loro abilità nel salire e scendere questi livelli quotidianamente.

## Bibliografia

- Abric, J.-C. (1988). *Competition, cooperation et representations sociales*. Cousset: Del Val.
- Ager, A. (1999). Perspectives on refugee experience. In A. Ager (Ed.), *Refugees: Perspectives on the Experience of Forced Migration* (pp. 1-23). London and New York: Pinter.
- Al-Qdah, T., & Lacroix, M. (2011). Iraqi refugees in Jordan: Lessons for practice with refugees globally. *International Social Work, 54*(4), 521-534.
- Appadurai, A. (1996). *A modernity at large: cultural dimensions of globalization*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Baker, P., Gabrielatos, C., Khrosravinik, M., Krzyzanowski, M., Mcenery, T. & Wodak, R. (2008). A useful methodological synergy? Combining critical discourse analysis and corpus linguistics to examine discourses of refugees and asylum seekers in the UK press. *Discourse & Society, 19*(3), 273–306.
- Bakewell, O. (2008). Conceptualising displacement and migration: processes, conditions, and categories. In K. Koser & S. Martin (Eds.), *The Migration-Displacement Nexus: Patterns, Processes, and Policies* (pp. 14-28.). Oxford, UK: Berghahn Books.
- Berry, J.W. & Sam, D.L. (1997). Acculturation and adaptation. In J.W. Berry, M.H. Segal & C. Kagitçibasi (Eds.), *Handbook of Cross-Cultural Psychology: Social Behavior and Applications, 2nd edn* (pp. 291-326). Boston, MA: Allyn and Bacon.
- Bixler, M. (2005). *The Lost Boys of Sudan: an American story of the refugee experience*. Athens, GA: The University of Georgia Press.
- Black, R. (2001). Fifty years of refugee studies: from theory to policy. *International Migration Review, 35*(1), 57-78.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology, 3*(2), 77-101.
- Brewer, M. B. & Pickett, C. A. (1999). Distinctiveness motives as a source of the social self. In T. Tyler, R. Kramer & O. John (Eds.), *The psychology of the social self* (pp. 71-87). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Capdevila, R. & Callaghan, J.E.M. (2008). "It's not racist. It's common sense". A Critical Analysis of Political Discourse Around Asylum and Immigration in the UK. *Journal of Community and Applied Social Psychology, 18*, 1-16.
- Cardano, M. (2011). *La ricerca qualitativa*. Bologna: Il mulino.
- Charmaz, K. (2006). *Constructing grounded theory: A practical guide through qualitative analysis*. London: Sage.
- Charmaz, K., & Mitchell, R. (1996). *The myth of silent authorship: Self, substance, and style in ethnographic writing*. *Symbolic Interaction, 19*(4), 285-302.

- Colic-Peisker, V. & Tilbury, F. (2003). "Active" and "passive" resettlement: the influence of support services and refugees' own resources on resettlement style. *International Migration*, 41(5), 61-91.
- Colic-Peisker, V. & Walker, I. (2003). Human capital, acculturation and social identity: Bosnian refugees in Australia. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 13, 337-360.
- Contarello, A., Romaioli, D., Nencini, A., & Brondi, S. (2013). *Pensare e fare «con»*. Bologna: Il Mulino.
- Contarello, A. & Mazzara, B. M. (2000). *Le dimensioni sociali dei processi psicologici*. Roma Bari: Editori Gius Laterza
- Corbin, J. M., & Strauss, A. (1990). Grounded theory research: Procedures, canons, and evaluative criteria. *Qualitative sociology*, 13(1), 3-21.
- Cornejo, M. (2008). Political exile and the construction of identity: a life stories approach. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 18, 333-348.
- Costantini, O. (2012). "Quando sono partito io". Memoria individuale e memoria collettiva nei racconti di viaggio dei rifugiati eritrei. *Archivio Antropologico Mediterraneo, anno XV, 14(2)*, 43.
- Crowell, T. A. (2000). Attitudes towards refugees surviving human rights abuses before and after exposure to refugee related information. Dissertation Abstracts International: Section B: *The Sciences and Engineering*, 61(2B), 1132-1247.
- Deriu, M. (2005). *Dizionario critico delle nuove guerre*. EMI: Bologna.
- Derrida, J. (2001). *On cosmopolitanism and forgiveness*. London: Routledge.
- Ding, C. S. (2006). Multidimensional scaling modelling approach to latent profile analysis in psychological research. *International Journal of Psychology*, 41(3), 226-238.
- Doise, W. (1982). *L'explication en psychologie sociale*. Presses Universitaires de France: Paris.
- Donà, G. & Berry, J.W. (1994). Acculturation attitudes and acculturative stress of Central American refugees. *International Journal of Psychology*, 29, 57-70.
- Dovidio, J. F. & Esses, V. M. (2001). Immigrants and immigration: advancing the psychological perspective. *Journal of Social Issues*, 57, 375-387.
- Duranti, A. (2005). *Antropologia del linguaggio*. Roma: Meltemi.
- Esses, V.M., Dovidio, J.F., Jackson, L.M. & Armstrong, T.L. (2001). The immigration dilemma: the role of perceived group competition, ethnic prejudice and national identity. *Journal of Social Issues*, 57(3), 389-412.
- Edward, J., & Hines-Martin, V. (2014). Exploring the Providers Perspective of Health and Social Service Availability for Immigrants and Refugees in a Southern Urban Community. *Journal of Immigrant and Minority Health*, 1-7.
- Edwards, D., & Potter, J. (1992). *Discursive psychology* (Vol. 8). Sage.
- Farbey, J. (2002). The refugee condition: Legal and therapeutic dimensions. In R.K. Papadopoulos (Ed.), *Therapeutic Care for Refugees: No Place like Home* (pp. 85-101). London: Karnac Books.

- Ferrajoli, L. (1998). Diritti fondamentali. *Teoria politica*, 2, 3-33.
- Fiddian-Qasmiyeh, E. & Qasmiyeh, Y.M. (2010). Muslim asylum-seekers and refugees: negotiating identity, politics and religion in the UK. *Journal of Refugee Studies*, 23(3), 294-314.
- Fiddian-Qasmiyeh, E., Loescher, G., Long, K., & Sigona, N. (Eds.). (2014). *The Oxford Handbook of Refugee and Forced Migration Studies*. Oxford University Press.
- Figgou, L. & Condor, S. (2006). Irrational categorization, natural intolerance and reasonable discrimination: lay representations of prejudice and racism. *British Journal of Psychology*, 45, 219-243.
- Finney, N. And Robinson, V. (2008). Local press, dispersal and community in the construction of asylum debates. *Social and Cultural Geography*, 9(4), 397-413.
- Gabrielatos, C. & Baker, P. (2008). Fleeing, sneaking, flooding: a corpus analysis from restricted-access-database. *ICAME Journal*, 31, 5-43.
- Gale, P. (2004). The refugee crisis and fear: populist politics and media discourse. *Journal of Sociology*, 40, 321-340.
- Garfinkel, H. (1967). *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Geertz, C. (1977). Centers, kings, and charisma: Reflections on the symbolics of power. *Culture and its creators: Essays in honor of Edward Shils*, 150-171.
- Gemignani, M. (2011). The past if past: the use of memories and self-healing narratives in refugees from the former Yugoslavia. *Journal of Refugee Studies*, 24, 132-156.
- Gianfagna, G., Urru, R. & Vianelli, R. (2010). 'Il rifugio: diritto o privilegio?'. In Gozzi, G. and Sorgoni, B. (Eds), *I confine dei diritti. Antropologia, politiche locali e rifugiati* (pp. 21-36). Bologna: il Mulino.
- Glaser, B.G. (1978). *Theoretical Sensitivity*. Mill Valley, California: Sociology Press.
- Glaser B.G., & Strauss, A. (1967). *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*. Chicago: Aldine Publishing.
- Gnisci, A., & Bakeman, R. (2000). *L'Osservazione e l'Analisi Sequenziale dell'Interazione*. Milano: LED.
- Goodman, S. & Burke, S. (2010). "Oh you don't want asylum seekers, oh you're just racist": a discursive analysis of discussions about whether it's racist to oppose asylum seekers. *Discourse & Society*, 21(3), 325-340.
- Goodman, S. & Speer, S.A. (2007). Category use in the construction of asylum seekers. *Critical Discourse Studies*, 4(2), 165-186.
- Goodwin, C. (1994). Professional vision. *American anthropologist*, 96(3), 606-633.
- Goodwin, C. (1996). Communality as a dimension of service relationships. *Journal of Consumer Psychology*, 5(4), 387-415.
- Goodwin, C. (2000). Action and embodiment within situated human interaction. *Journal of pragmatics*, 32(10), 1489-1522.
- Gozzi, G. & Sorgoni, B. (2010). *I confine dei diritti. Antropologia, politiche locali e rifugiati*. Il Mulino: Bologna.

- Graham, M. (2003). Emotional Bureaucracies: Emotions, Civil Servants, and Immigrants in the Swedish Welfare State. *Ethos* 30(3), 199-226.
- Grasso, M., Pennella, A. R., & Cordella, B. (2004). *Metodologia dell'intervento in psicologia clinica*. Roma: Carocci.
- Grove, N. & Zwi, A.B. (2006). Our health and theirs: forced migration, othering, and public health. *Social Science & Medicine*, 62(8), 1931-1942.
- Gupta, A. & Ferguson, J. (1992). Beyond "culture": space, identity, and the politics of difference. *Cultural Anthropology*, 7, 6–23.
- Hammersley, M., & Atkinson, P. (2007). *Ethnography: Principles in practice*. Routledge.
- Hanson-Easey, S. (2011). Out of Africa : Sudanese refugees and the construction of difference in political and lay talk. Ph.D. Thesis - University of Adelaide, School of Psychology.
- Hanson-Easey, S. & Augoustinos, M. (2010). Out of Africa: accounting for refugee policy and the language of casual attribution. *Discourse & Society*, 21(3), 295-323.
- Hanson-Easey, S. & Moloney, G. (2009) Social representations of refugees: place of origin as a delineating resource. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 19, 506-514.
- Hardy, C., Phillips, N. & Clegg, S. (2001). Reflexivity in organization and management studies: A study of the production of the research subject. *Human Relations*, 54, 531-560.
- Harrell-Bond, B. E. (1986). *Imposing aid: emergency assistance to refugees*. Oxford: Oxford University Press.
- Harrell-Bond, B. (1999). The experience of refugees as aid recipients. In A. Ager (Ed.), *Refugees: Perspectives on the Experience of Forced Migration* (pp. 136-168). London and New York: Continuum.
- Harrell-Bond, B., & Voutira, E. (2007). In search of 'invisible' actors: barriers to access in refugee research. *Journal of Refugee Studies*, 20(2), 281-298.
- Hathaway, J. C. (1991). Reconceiving refugee law as human rights protection. *Journal of Refugee Studies*, 4(2), 113-131.
- Hein, C. (2010). *Rifugiati: vent'anni di storia del diritto d'asilo in Italia*. Donzelli Editore.
- Ingleby, D. (Ed.). (2005). *Forced migration and mental health: Rethinking the care of refugees and displaced persons*. Springer.
- Khosravinik, M. (2009). The representations of refugees, asylum seekers and immigrants in British newspapers during the Balkan Conflict (1999) and the British General Election (2005). *Discourse & Society*, 20(4), 477-498.
- Klocker, N. & K.M. Dunn (2003). Who's driving the Asylum debate? Newspaper and government representations of asylum seekers. *Media International Australia*, 109, 71–92.
- Korac, M. (2009). Politiche, agency e dialogo interculturale. Esperienze dei rifugiati dei conflitti jugoslavi in Italia. *Mondi migranti*.



- Kramer, S., & Bala, J. (2004). Managing Uncertainty; coping styles of refugees in Western Countries. *Intervention: International Journal of Mental Health, Psychosocial Work and Counselling in Areas of Armed Conflict*, 2(1), 33-42.
- Kramer, S. (2005). Getting Closer. In D. Ingleby (Ed.), *Forced Migration and Mental Health* (pp. 129-148). Springer US.
- Krippendorff, K. (1980). *Content Analysis: An Introduction to Its Methodology*. Newbury Park, CA: Sage.
- Jacobsen, K., & Landau, L. B. (2003). *Researching refugees: some methodological and ethical considerations in social science and forced migration*. United Nations High commissioner for refugees (UNHCR).
- Jaworska, N., & Chupetlovska-Anastasova, A. (2009). A review of multidimensional scaling (MDS) and its utility in various psychological domains. *Tutorials in Quantitative Methods for Psychology*, 5(1), 1-10.
- Jefferson, G. (1984). Notes on some orderlinesses of overlap onset. *Discourse analysis and natural rhetoric*, 500, 11-38.
- Jovchelovitch, S. (2007). *Knowledge in context: Representations, community and culture*. Routledge.
- Lambert, H., & Goodwin-Gill, G. S. (Eds.). (2010). *The limits of transnational law: refugee law, policy harmonization and judicial dialogue in the European Union*. Cambridge University Press.
- Levy, C. (2005). The European Union after 9/11: the demise of a Liberal Democratic Asylum Regime? *Government and Opposition*, 40(1), 26–59.
- Lofland, J., & Lofland, L. (1995). *Analyzing social settings: A guide to qualitative observation and analysis*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Louis, W.R., Duck, J.M., Terry, D., Schuller, R. & Lalonde, R. (2007). Why do citizens want to keep refugees out? Threats, fairness and hostile norms in the treatment of asylum seekers. *European Journal of Social Psychology*, 37, 53-73.
- Lynn, N. & Lea, S. (2003). A phantom menace and the New Aprtheid: the social construction of asylum seekers in the United Kingdom. *Discourse & Society*, 14(4), 425-452.
- Mackenzie, C., McDowell, C., & Pittaway, E. (2007). Beyond 'do no harm': The challenge of constructing ethical relationships in refugee research. *Journal of Refugee studies*, 20(2), 299-319.
- Mackie, D. M., Devos, T. & Smith, E. R. (2000). Intergroup emotions: explaining offensive action tendencies in an intergroup context. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79, 602–616.
- Malena, M. (2008). *Il diritto di asilo tra ordinamento costituzionale e sistema europeo di protezione multilivello*. Tesi di dottorato, Corso di dottorato in Diritto Costituzionale, sede amministrativa Università di Bologna, XX ciclo, discussa nell'a.a. 2007/2008, rell. A. Barbera.
- Malkki, L. (1995). Refugees and exile: from "refugee studies" to the national order of things. *Annual Review of Anthropology*, 24, 493-523.

- Malkki, L. (1990). Context and consciousness: local conditions for the production of historical and national thought among Hutu refugees in Tanzania. In R.G. Fox (Ed.), *Nationalist Ideologies and the Production of National Cultures. American Ethnological Society Monograph Series* (pp. 32-62). Washington, D.C.: American Anthropological Association.
- Manocchi, M. (2011). Questo è un rifugiato? La valutazione della domanda d'asilo e i processi di etichettamento. *Interdipendenze*, 4, 1-21.
- Mantovani, G. (2008). *Intercultura e mediazione: teorie ed esperienze*. Carocci.
- Marchetti, C. (2006). *Un mondo di rifugiati. Migrazioni forzate e campi profughi*. Bologna: EMI.
- Marková, I. (2003). *Dialogicality and social representations: The dynamics of mind*. Cambridge University Press.
- Markovic, M., & Manderson, L. (2000). Nowhere is as at home: adjustment strategies of recent immigrant women from the former Yugoslav Republics in southeast Queensland. *Journal of Sociology*, 36(3), 315-328.
- Marlowe, J. (2009). Accessing authentic knowledge: being and doing with the sudanese community. *Australian Community Psychologist*, 21(1), 39-49.
- Mckay, S. & Pitman, J. (1993). Determinants of Anglo-Australian stereotypes of the Vietnamese in Australia. *Australian Journal of Psychology*, 45, 17-23.
- Mckinnon, S. (2008). Unsettling resettlement: problematizing "Lost Boys of Sudan" resettlement and identity. *Western Journal of Communication*, 72(4), 397-414.
- Mead, M. (1934). *Kinship in the Admiralty Islands* (Vol. 34, pp. 183-358). New York: American Museum of Natural History.
- Moloney, G. (2010). Acknowledging Gerard. Articulating social representations and identity through process and content: the resettlement of refugees in regional Australia. *Papers on Social Representations*, 19, 15.1-15.16.
- Morcellini, M., Binotto, M., Bruno, M., Lai, V., Antinori, A., Cerase, A., Chiellino, L., Iannelli, L., Laurano, P., Meloni, M., Panarese, P., Rega, R., Ribaldo, C. & Tumolo, M. (2009). *Ricerca nazionale su immigrazione e asilo nei media italiani Sintesi del rapporto di ricerca*. Retrieved from [www.comunicazione.uniroma1.it](http://www.comunicazione.uniroma1.it).
- Moscovici, S. (1961/1976). *La Psychanalyse son image et son public*. Presses Universitaires de France: Paris.
- Muus, P. (1997). Shifting borders: the inclusion and exclusion of refugees and asylum seekers in the Netherlands. In P. Muus (Ed.), *Exclusion and Inclusion of Refugees in Contemporary Europe* (pp. 3-18). Utrecht, The Netherlands: Ercomer.
- Nash, M., Wong, J., & Trlin, A. (2006). Civic and social integration. A new field of social work practice with immigrants, refugees and asylum seekers. *International Social Work*, 49(3), 345-363.
- Nicassio, P.M. (1983). Psychosocial correlates of alienation: the study of a sample of Southeast Asian refugees. *Journal of Cross-cultural Psychology*, 14, 337-351.

- Nickerson, A. M. & Louis, W. R. (2008). Nationality versus humanity?. *Journal of Applied Social Psychology, 38*, 796 – 817.
- Norredam, M., Mygind, A. & Krasnik, A. (2006). Access to health care for asylum seekers in the European Union – a comparative study of country policies. *European Journal of Public Health, 16*(3), 285–289.
- O’Doherty, K. & Augoustinos, M. (2008). Protecting the Nation: nationalist rhetoric on asylum seekers and the Tampa. *Journal of Community and Applied Social Psychology, 18*, 576-592.
- O’Doherty, K. & Lecouteur, A. (2007). “Asylum seekers”, “boat people” and “illegal immigrants”: Social categorization in the media. *Australian Journal of Psychology, 59*(1), 1-12.
- O'Higgins, A. (2012). Vulnerability and agency: beyond an irreconcilable dichotomy for social service providers working with young refugees in the UK. *New directions for child and adolescent development, 2012*(136), 79-91.
- Ong, A. (2003). *Buddha is hiding: Refugees, citizenship, the new America*. Berkeley: University of California Press.
- Papadopoulos, R.K. (2006). *L'assistenza terapeutica ai rifugiati: nessun luogo è come casa propria*. Ma.Gi.
- Pearce, J.M. & Stockdale, J.E. (2009). Responses to the asylum issue: a comparison of lay and expert views. *Journal of Community and Applied Social Psychology, 19*, 142-155.
- Pehrson, S.& Green, E. G. T. (2010). Who we are and who can join us: national identity and entry criteria for new immigrants. *Journal of Social Issues, 66*(4), 695 – 716.
- Petrovic, N. (2011). *Rifugiati, profughi, sfollati. Breve storia del diritto d'asilo in Italia dalla Costituzione ad oggi*. Milano: FrancoAngeli.
- Phillips, N. & Hardy, C. (1997). Managing multiple identities: discourse, legitimacy and resources in the U.K. refugee system. *Organization, 4*(2), 159–185.
- Pickering, S. (2001). Common sense and original deviancy: news discourses and asylum seekers in Australia. *Journal of Refugee Studies, 14*(2), 169-86.
- Priebe, S., Sandhu, S., Dias, S., Gaddini, A., Greacen, T., Ioannidis, E., ... & Bogic, M. (2011). Good practice in health care for migrants: views and experiences of care professionals in 16 European countries. *BMC public health, 11*(1), 187.
- Rainbird, S. (2012). Asylum seeker ‘vulnerability’: the official explanation of service providers and the emotive responses of asylum seekers. *Community Development Journal, 47*(3), 405-422.
- Rajaram, K.P. (2002). Humanitarianism and representations of the refugee. *Journal of Refugee Studies, 15*, 247-264.
- Reicher, S., & Hopkins, N. (2001). *Self and nation*. London: Sage.
- Richmond, A.H. (1993). Reactive migration: sociological perspectives on refugee movements. *Journal of Refugee Studies, 6*, 7–24.
- Robins, M. (2003). “Lost Boys” and the Promised Land: US newspaper coverage of Sudanese refugees. *Journalism, 4*, 29–49.

- Ross, L. & Nisbett, R. E. (1991). *The person and the situation*. Philadelphia, PA: Temple U. Press.
- Sacks, H., Schegloff, E. A., & Jefferson, G. (1974). A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, 696-735.
- Saxton, A. (2003). "I certainly don't want people like that here": the discursive construction of "asylum seekers". *Culture and Policy*, 109, 109–20.
- Schweitzer, R., Perkoulidis, S., Krome, S., Ludlow, C. & Ryan, M. (2005). Attitudes toward refugees: the dark side of prejudice in Australia. *Australian Journal of Psychology*, 57(3), 170-179.
- Schutz, A. (1964). *Collected Papers, II, Studies in Social Theory*. The Hague: Martinus Nijhoff.
- Serrano, F., & Fasulo, A. (2011). *L'intervista come conversazione: Preparazione, conduzione e analisi del colloquio di ricerca*. Roma: Carocci.
- Sidanius, J. (1993). The psychology of group conflict and the dynamics of oppression: a social dominance perspective. In S. Iyengar & W. McGuire (Eds.), *Explorations in political psychology* (pp. 183-219). Durham, NC: Duke University Press.
- Siddiquee, A. & Kagan, C. (2006). The internet, empowerment and identity: an exploration of participation by refugee women in a community internet project (CIP) in the United Kingdom (UK). *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 16, 189-206.
- Silverstein, P (2005). Immigrant racialization and the new savage slot: race, migration and immigration in the New Europe. *Annual Review of Anthropology*, 34, 363–384.
- Slattery, K. (2003). Drowning not waving: the children overboard event and Australia's fear of the other. *Media International Australia Featuring Culture and Policy*, 109, 93- 108.
- Smith, A. (2001). *Nationalism: Theory, ideology, history*. Cambridge, MA: Polity Press.
- Smith, T. S., Smith, K. D. & Peang-Meth, A. (2010). University-based services for asylum seekers on Guam: empowerment, culture learning and community. *International Journal of Intercultural Relations*, 34, 150-162.
- SPRAR (2010-2011). *Rapporto Annuale del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati*. Roma: Servizio centrale per Richiedenti Asilo e Rifugiati. <http://www.serviziocentrale.it>.
- SPRAR (2011-2012). *Rapporto Annuale del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati*. Roma: Servizio centrale per Richiedenti Asilo e Rifugiati. <http://www.serviziocentrale.it>.
- SPRAR (2013-2014). *Rapporto Annuale del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati*. Roma: Servizio centrale per Richiedenti Asilo e Rifugiati <http://www.serviziocentrale.it>.
- SPRAR (2011). *Manuale Operativo per l'attivazione e la gestione di servizi di accoglienza e integrazione per richiedenti e titolari di protezione*

- internazionale*. Roma: Servizio centrale per Richiedenti Asilo e Rifugiati <http://www.serviziocentrale.it>.
- Steimel, S. (2010). Refugees as people: the portrayal of refugees in American human interest stories. *Journal of Refugee Studies*, 23(2), 219-237.
- Stephan, W. G. & Stephan, C. W. (2000). An integrated threat theory of prejudice. In S. Oskamp (Ed.), *Reducing prejudice and discrimination* (pp. 23-45). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Tajfel, H. (1981). *Human groups and social categories: studies in social psychology*. Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Tarozzi, M. (2008). *Che cos'è la grounded theory*. Roma: Carocci.
- Temple, B., & Edwards, R. (2008). Interpreters/translators and cross-language research: Reflexivity and border crossings. *International Journal of Qualitative Methods*, 1(2), 1-12.
- Timotijevic, L. & Breakwell, G. M. (2001). Migration and threat to identity. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 10, 355-372.
- Tran, T. V., Wright, R. & Mindel, C.H. (1987). Alienation among Vietnamese refugees in the United States: a causal approach. *Journal of Social Service Research*, 11, 59-75.
- Troeller, G. (2008). *Protracted refugee situations: political, human rights and security implications*. J. H. Milner, & E. Newman (Eds.). Tokyo, New York and Paris: United Nations University Press.
- Turner, J.C., Hogg, M., Oakes, J.P., Reicher, D.S. & Wetherell, M.S. (1987). *Rediscovering the social group*. New York: Blackwell.
- Un High Commissioner For Refugees (UNHCR) (2011). *Global Trends 2011. A Year of Crisis*. Geneva: UNHCR. [www.unhcr.org/statistics/populationdatabase](http://www.unhcr.org/statistics/populationdatabase).
- Van Aken, M. (2003). *Facing home. Palestinian belonging in a valley of doubt*. Wageningen: Shaker.
- Van Dijk, T. A. (1982). Episodes as units of discourse analysis. *Analyzing discourse: Text and talk*, 177-195.
- Van Selm, K., Sam, D. L. & Van Oudenhoven, J. P. (1997). Life satisfaction and competence of Bosnian refugees in Norway. *Scandinavian Journal of Psychology*, 38, 143-149.
- Verkuyten, M. (2004). Emotional reactions to and support for immigrant policies: attributes responsibilities to categories of asylum seekers. *Social Justice Research*, 17(3), 293-314.
- Vicksec, L., Keszi, R. & Màrkus, M. (2008). Representations of refugees, asylum seekers and refugee affairs in Hungarian dailies. *Journal of Identity and Migration Studies*, 2(2), 87-107.
- Vygotsky, L. S. (2012). *Thought and language*. MIT press.
- Volpini, M.P. (2009). *Un'analisi antropologica della cultura organizzativa dei servizi socio sanitari e delle sue dinamiche socio-culturali di cambiamento in rapporto al fenomeno dell'immigrazione*. Tesi di dottorato, Corso di dottorato in Antropologia, Storia Medievale, Filologia e Letterature del Mediterraneo

- Occidentale in relazione alla Sardegna, sede amministrativa Università degli Studi di Sassari, XXI ciclo, discussa nell'a.a. 2007/2008, rel. G. Cristofaro Longo e M. Atzori.
- Voutira, E. & Donà, G. (2007). Refugee research methodologies: consolidation and transformation of a field. *Journal of Refugee Studies*, 20(2), 163-71.
- Ward, C., Bochner, S. & Furnham, A. (2001). *The psychology of culture shock*. London: Routledge.
- Watters, C. (2001). Emerging paradigms in the mental health care of refugees. *Social Science & Medicine*, 52,1709–1718.
- Watters, C., & Ingleby, D. (2004). Locations of care: meeting the mental health and social care needs of refugees in Europe. *International Journal of Law and Psychiatry*, 27, 549–570.
- Waxman, P. (1998). Service provision and the needs of newly arrived refugees in Sydney, Australia: a descriptive analysis. *International Migration Review*, 761-777.
- Wetherell, M., & Potter, J. (1992). *Mapping the language of racism*. London: Harvester Wheatsheaf.
- Wettergren, Å. (2012a). Humiliation and Shaming of Institutionalized Helper Interactions. In B. Wijma et al. (Eds.), *Proceedings from the Conference Violences and Silences: Shaming, Blaming - and Intervening*. October 12th-14th, 2010. Linköping: Center of Gender Excellence - GEXcel, University of Linköping.
- Wettergren, Å. (2013). A Normal Life: Reception of Asylum Seekers in an Italian and a Swedish Region.
- Windle, J. (2008). Racialisation of African Youth in Australia. *Social Identities*, 14(5), 553-566.
- Wolfinger, N. H. (2002). On writing fieldnotes: collection strategies and background expectancies. *Qualitative research*, 2(1), 85-93.
- Worboys, J. & Moloney, G. (2005). Adolescent understanding of refugees: the role of social identity and intergroup contact. Published Conference Proceedings, 40th Australian Psychological Society annual conference, (APS). Past Reflections Future Directions.
- Ybema, S., Yanow, D., Wells, H. and Kamsteeg, F. (2009). Studying everyday organizational life. In S. Ybema, D. Yanow, H. Wells, & F. Kamsteeg, (Eds). *Organizational Ethnography: Studying the Complexities of Everyday Life* (pp. 1-20). Sage Publications.
- Zetter, R. (1988). Refugees and Refugee Studies: A Label and an Agenda. *Journal of Refugee Studies*, 1(1), 1-6.
- Zetter, R. (1991). Labelling refugees: forming and transforming a bureaucratic identity. *Journal of Refugee Studies*, 4(1), 39-62.
- Zetter, R. (2007). More labels, fewer refugees: remaking the refugee label in an era of globalization. *Journal of Refugee Studies*, 20(2), 172–192.

## Appendice A

### FASE 1 - LE NOTE ETNOGRAFICHE

#### Passaggi della codifica

**Tabella 1** - Temi emersi dal primo passaggio della codifica iniziale applicata alle note etnografiche

ELENCO TEMI EMERGENTI	ANNOTAZIONI AI TEMI EMERGENTI
<i>PRIMO DOCUMENTO, GIORNO 1</i>	
1. Nodi della rete	
2. Pratiche	Rituali formali, rituali informali
3. Artefatti	Oggetti nello spazio; oggetti rappresentativi della cultura dell'associazione, boudery objects (compensi, pocket money, borse lavoro, ecc.)
4. Documentazione e sua organizzazione	
5. Materiale cartaceo di supporto	
6. Attività organizzate per utenti	
7. Spazi fisici	Descrizione, movimenti degli operatori e percezioni della ricercatrice
8. Emozioni	Verbale e non verbale
9. Comunicazione tra operatori	Verbale e non verbale
10. Interscambiabilità tra operatori	Ad es. Passaggio di utenti tra operatore e operatore in associazione
11. Interscambiabilità utente-operatori	Dove gli operatori si sostituiscono agli utenti nel fare qualcosa
12. Ruoli degli operatori e il loro riconoscimento	Da parte dei colleghi, da parti degli utenti
13. Conoscenza degli utenti	Intesa come livello di controllo degli utenti da parte degli operatori
14. Gap partiche istituzionali e pratiche dell'associazione	
15. Sensazioni/percezioni/impressioni personali	Della ricercatrice
16. Tempi lavorativi	
17. Temi di discussione tra operatori	Anche in équipe
18. <i>Cultural differences</i>	
19. Comunicazioni utenti-operatori	Spiegare/informare/comunicare
20. Contatti con enti esterni alla rete	
<i>SECONDO DOCUMENTO, GIORNO 2</i>	
21. Comunicazione operatori-operatori	Spiegare, scambiarsi informazioni, passarsi avvisi
22. Passaggi burocratici di documenti nella	

rete dei servizi	
23. Negoziazioni	<i>Segnalare tra chi e chi</i>
24. Le figure della rete	Operatori, medici, forze dell'ordine, amministrativi e figure burocratiche
25. Interferenza di rete	Interferenze nel lavoro tra i servizi/tra operatori/tra attività offerte dai servizi/tra documentazione prodotta
26. Modalità di raccolta delle informazioni	Informazioni e comunicazioni di varia natura
27. Progetti d'Accoglienza	Progetti/presentazione progetti/gestione progetti
28. Cambiamenti di pratiche rispetto al passato	
<b>TERZO DOCUMENTO, GIORNO 3</b>	
29. Gerarchie e pratiche decisionali in associazione	
30. Privacy utenti	
31. Tempi	Burocratici e non, di progetto, di progettazione
32. <i>Labels</i>	Definizioni giuridiche, uso di etichette per definire gli utenti
33. Polifonie	
34. Bisogni espressi dagli utenti	
35. Il punto di vista degli operatori sugli utenti	Loro impressioni, idee, ecc.
36. Dinamiche di gruppo	
37. Autonomizzazione	Punti di vista sull'autonomia, decisioni in merito all'autonomia degli utenti , tentativi di autonomia da parte degli utenti
38. Collaborazione/co-costruzione dei progetti	
39. Assistenzialismo, paternalismo	Tendenze a questi atteggiamenti negli osservatori
40. Accompagnamenti	Come pratiche istituzionali
41. Responsabilità, responsabilizzazione	
42. <i>Meaning</i>	Come usano le parole gli operatori e gli utenti
<b>QUARTO DOCUMENTO, GIORNO 4</b>	
43. Confini e sconfinamenti operatori-utenti	Ad es. Convivenze, telefonate con telefono personale, lavoro nel weekend, ecc.
44. Atteggiamenti dietro le pratiche	Pregiudizi, stereotipi, ecc.
45. Norme degli operatori/Norme dell'associazione	
46. Incomprensioni/non-detti	
47. Il punto di vista degli utenti/la voce degli utenti	La loro visione sui progetti, lamentele, percezione della loro presenza nel contesto



	osservato
QUINTO DOCUMENTO, GIORNO 5 <sup>52</sup>	
48. Prese di decisione	Interviste etnografiche
49. Rappresentazioni dell'utente	Interviste etnografiche
50. Rappresentazioni del percorso di un utente	Interviste etnografiche
51. Rappresentazioni dell'operatore	Interviste etnografiche
52. Progetti dell'associazione	Interviste etnografiche

**Tabella 2 - Temi emersi dal secondo passaggio della codifica iniziale applicata alle note etnografiche**

<b>SISTEMA DEI CODICI</b>
1. Emotività
2. Spazi fisici
3. La voce degli utenti
4. La presenza fisica degli utenti
5. Bisogni dell'utente espressi dagli operatori
6. Bisogni espressi dagli utenti
7. La storia del gruppo
8. <i>Cultural differences</i>
9. Confini e sconfinamenti
10. Norme del gruppo
11. Gli atteggiamenti verso utenza
12. Le pratiche decisionali
13. Il punto di vista operatori sugli utenti
14. La rappresentazione dell'operatore ideale
15. La rappresentazioni del percorso degli utenti
16. La rappresentazione dell'utente
17. Comunicazioni tra nodi della rete
18. Comunicazioni operatori-utenti
19. Comunicazioni tra operatori
20. Funzionamento in rete
21. Interferenze di rete
22. Nodi della rete
23. Le figure della rete
24. Passaggi burocratici di documenti nella rete dei servizi
25. Contatti con enti esterni
26. Artefatti
27. <i>Meaning</i> -uso delle parole- <i>labels</i>
28. Materiale cartaceo di supporto
29. Documentazione

<sup>52</sup> Questa giornata, come già specificato, è stata esclusa dall'accordo tra i due giudici indipendenti, poiché il corpus riportava la trascrizione di interviste etnografiche e non di note etnografiche. Tuttavia nella codifica iniziale, i temi emersi dal materiale raccolto in essa sono stati comunque considerati come parte del sistema di codifica.

30. Ruoli e riconoscimenti
31. Polifonie
32. Gerarchie
33. Aree competenza operatori
34. Conoscenza/Controllo utenti da parte di operatori
35. Interscambiabilità tra utente e operatore
36. Interscambiabilità operatori
37. L'organizzazione delle pratiche
38. Accompagnamenti
39. Co-costruzione operatori-utenti
40. Cambiamenti di pratiche rispetto al passato
41. Progetti e Progettazioni
42. Negoziazioni
43. Tempi burocratici
44. Tempi lavorativi
45. Gap partiche associazione/pratiche istituzionali
46. Pratiche burocratiche
47. Pratiche informali
48. Pratiche formali
49. Le attività per l'utenza

Dal confronto tra la tabella 1 e la tabella 2 è possibile vedere che i codici sono rimasti pressoché gli stessi, con il passaggio da 53 a 49 codici<sup>53</sup>.

Rispetto alla tabella 1, il sistema dei codici in tabella 2 ha visto anche un accorpamento di codici precedenti all'interno del codice *atteggiamenti verso gli utenti*. Questo nuovo codice comprendeva ora al suo interno il precedente tema emergente dell'assistenzialismo-paternalismo, ma anche i vecchi temi emergenti dell'autonomizzazione e della responsabilità-responsabilizzazione degli utenti.

**Tabella 3** - Primo passaggio della codifica focalizzata, con l'individuazione di categorie comprendenti i codici

SISTEMA DEI CODICI	CATEGORIE COMPRENDENTI I CODICI
<b>1. SPAZI FISICI</b>	
<b>2. ASPETTI EMOTIVI</b>	
<b>LA VOCE DEGLI UTENTI</b>	
3. La presenza fisica degli utenti	ASPETTI SIMBOLICI
4. Bisogni dell'utente espressi dagli operatori	ASPETTI SIMBOLICI
5. Bisogni espressi dagli utenti	ASPETTI SIMBOLICI
<b>ARTEFATTI</b>	
6. <i>Meaning</i> -uso delle parole- <i>labels</i>	ASPETTI SIMBOLICI
7. Materiale cartaceo di supporto	ASPETTI SIMBOLICI
8. Documentazione	ASPETTI SIMBOLICI

<sup>53</sup> Sono stati eliminati il codice *privacy utenti* e del codice *incomprensioni/non-detti*, poiché entrambi dalla seconda analisi del testo ricadevano sotto altri codici più numerosi, mentre il codice *labels* è stato unito al codice *meaning*.

<b>LA RELAZIONE OPERATORE-UTENTE</b>	
9. Gli atteggiamenti verso utenza	ASPETTI RELAZIONALI
10. Co-costruzione operatori-utenti	ASPETTI RELAZIONALI
11. Negoziazioni operatore-utente	ASPETTI RELAZIONALI
<b>DINAMICHE DI GRUPPO</b>	
12. La storia del gruppo	ASPETTI STRUTTURALI <i>Interni all'associazione</i>
13. Pratiche informali	ASPETTI STRUTTURALI
14. Norme del gruppo	ASPETTI STRUTTURALI
15. Le pratiche decisionali	ASPETTI STRUTTURALI
<b>RUOLI E RICONOSCIMENTI</b>	
16. Confini e sconfinamenti	ASPETTI STRUTTURALI
18. Polifonie	ASPETTI STRUTTURALI
19. Gerarchie	ASPETTI STRUTTURALI
20. Aree competenza operatori	ASPETTI STRUTTURALI
21. Conoscenza/Controllo utenti da parte di operatori	ASPETTI STRUTTURALI
22. Interscambiabilità tra utente e operatore	ASPETTI STRUTTURALI
23. Interscambiabilità operatori	ASPETTI STRUTTURALI
<b>COMUNICAZIONI</b>	
24. Comunicazioni tra nodi della rete	ASPETTI STRUTTURALI <i>Relativi alle relazioni con l'esterno</i>
25. Comunicazioni operatori-utenti	ASPETTI STRUTTURALI
26. Comunicazioni tra operatori	ASPETTI STRUTTURALI
<b>NETWORK</b>	
27. Funzionamento in rete	ASPETTI STRUTTURALI <i>Relativi alle relazioni con l'esterno</i>
28. Interferenze di rete	ASPETTI STRUTTURALI
29. Nodi della rete	ASPETTI STRUTTURALI
30. Le figure della rete	ASPETTI STRUTTURALI
31. Passaggi burocratici di documenti nella rete dei servizi	ASPETTI STRUTTURALI
32. Contatti con enti esterni	ASPETTI STRUTTURALI
<b>LE PRATICHE</b>	
33. Accompagnamenti	ASPETTI STRUTTURALI <i>relativi alle pratiche dell'associazione e alle attività gli operatori</i>
34. Progetti e Progettazioni	ASPETTI STRUTTURALI
35. Tempi burocratici	ASPETTI STRUTTURALI
36. Tempi lavorativi	ASPETTI STRUTTURALI
37. Gap partiche associazione/pratiche istituzionali	ASPETTI STRUTTURALI
38. Pratiche burocratiche	ASPETTI STRUTTURALI
39. Pratiche formali	ASPETTI STRUTTURALI
40. Le attività per l'utenza	ASPETTI STRUTTURALI

Come è possibile osservare dalla tabella 3, i sotto-codici (le righe in grigio individuano i codici che in alcuni casi li raggruppano), identificativi di sfumature diverse date alle note (la colonna 2), sono risultati essere 40, con alcune eliminazioni rispetto al secondo passaggio della codifica iniziale<sup>54</sup>.

Dalla codifica focalizzata sono emersi ulteriori codici che sono stati organizzati sotto macro-categorie. Di seguito il sistema dei codici definitivo (tabella 4), applicato poi al corpus e attraverso il quale è stato fatto l'accordo tra giudici sulle note etnografiche.

**Tabella 4 - L'albero dei codici definitivo con numerosità dei codici nelle 98 unità di analisi**

CATEGORIE	SOTTO-CATEGORIE	CODICI	N	N
<b>SPAZI FISICI</b>	DESCRIZIONE SPAZI FISICI		6	<b>6</b>
<b>Aspetti strutturali INTERNI ALL'ASSOCIAZIONE</b>	DINAMICHE DEL GRUPPO	NORME DEL GRUPPO E CULTURA	5	<b>9</b>
		CONFINI E SCONFINAMENTI	2	
		PRATICHE DECISIONALI	1	
		PRATICHE INFORMALI	1	
	RUOLI	CONOSCENZA/CONTROLLO UTENTI da parte degli operatori	7	<b>15</b>
		COLLABORAZIONE/COMPENSAZIONE	1	
		INTERSCAMBIABILITA' OPERATORI	7	
	PRATICHE (ciò che gli operatori fanno a servizio dell'utenza)	ACCOMPAGNAMENTI	11	<b>81</b>
		PROGETTI E PROGETTAZIONI	8	
		TEMPI BUROCRATICI	2	
		GAP PRATICHE CIAC/ISTITUZIONALI	3	
		PRATICHE BUROCRATICHE	2	
		PRATICHE FORMALI	29	
		ATTIVITA' PER L'UTENZA	7	
		ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI	19	
<b>Aspetti strutturali DI RACCORDO CON L'ESTERNO</b>	NETWORK	FUNZIONAMENTO IN RETE	13	<b>48</b>
		INTERFERENZE DI RETE	5	
		NODI DELLA RETE	8	
		FIGURE DELLA RETE	5	
		PASSAGGI BUROCRATICI DI DOCUMENTI NELLA RETE	4	
		CONTATTI CON ENTI ESTERNI	13	
<b>ARTEFATTI</b>		ARTEFATTI: OGGETTI NELLO SPAZIO	1	

<sup>54</sup> Più nel dettaglio, sono stati eliminati i precedenti codici delle *Cultural differences*, poiché la frequenza di 1 suggeriva che forse tali differenze non potessero essere rilevate attraverso questo materiale etnografico; i codici sulle *rappresentazioni* (dell'utente, del suo percorso, dell'operatore ideale), poiché ci si è accorti quanto fosse difficile rilevarle dalle note etnografiche e poiché esse sono state più specificatamente esplorate nelle interviste semi-strutturate condotte con gli 8 operatori dell'associazione (nella fase 2 di questa ricerca); il codice dei cambiamenti di pratiche, anch'esso con un unico riferimento e considerato dai due giudici per nulla influente in termini di contenuto analizzabile e utilizzabile.

		ARETEFATTI: BOUDARY	8	<b>41</b>
		ARTEFATTI: NORME E PRATICHE DEL GRUPPO	4	
		MEANING	4	
		MATERIALE CARTACEO DI SUPPORTO	9	
		DOCUMENTAZIONE	15	
<b>BISOGNI</b>	BISOGNI: ACCOGLIENZA		1	<b>29</b>
	BISOGNI: DUBLINO		1	
	BISOGNI: LINGUA		4	
	BISOGNI: SANITARI		2	
	BISOGNI: FORMAZIONE		1	
	BISOGNI: STATUS		1	
	BISOGNI: LAVORO		8	
	BISOGNO: VULNERABILITÀ PSICOLOGICA		1	
	BISOGNO: CONTATTO CON FAMIGLIA		2	
	BISOGNI: RESIDENZA E ALTRI DOCUMENTI		2	
	BISOGNI: MATERIALI E ASSISTENZA MATERIALE		6	
<b>ASPETTI EMOTIVI</b>	DI CHI OSSERVA		1	<b>7</b>
	DEGLI OPERATORI		4	
	DEGLI UTENTI		2	
<b>ATTEGGIAMENTI, RAPPRESENTAZIONI</b>	ATTEGGIAMENTI OPERATORI VS. UTENZA		9	<b>12</b>
	AUTORIFLESSIVITA' OPERATORI		3	
<b>RELAZIONI CON GLI UTENTI</b>	DENTRO LE PRATICHE FORMALI	CONFINI E SCONFINAMENTI (non solo fisici)	8	<b>48</b>
		INTERSCAMBIABILITA' TRA UTENTE E OPERATORE	1	
		CO-COSTRUZIONE OPERATORI-UTENTI	2	
		NEGOZIAZIONE OPERATORE-UTENTE	3	
		PROPORRE IN MODO DIRETTIVO	5	
		ADATTAMENTO CULTURALE	7	
	ADATTAMENTO LINGUISTICO	21		
NELLE RELAZIONI INFORMALI		1		
<b>TOTALI</b>			296	<b>296</b>

## Appendice B

### FASE 2 - LE INTERVISTE SEMI-STRUTTURATE AGLI OPERATORI DELL'ASSOCIAZIONE

#### Strumenti, passaggi della codifica e risultati

#### Griglia dell'intervista semi-strutturata con gli 8 operatori dell'associazione

Luogo e data dell'intervista

.....

*Questa intervista fa parte di una ricerca azione. Crediamo che la vostra collaborazione sia fondamentale e probabilmente verrete contattati più volte. Per questo motivo dovrò chiedervi il nome e il cognome al fine di identificarvi nell'eventualità veniate ri convolti. Tuttavia vi verrà garantito l'anonimato nel momento in cui verranno presentati i dati.*

*Mi consenti di audio-registrare questa intervista?*

#### DATI ANAGRAFICI

- Nome e Cognome
- Età
- Genere
- Nazionalità
- Professione
- Formazione

TEMI DELL'INTERVISTA:

#### 1) DIRITTO D'ASILO E SISTEMA DI ACCOGLIENZA

- Stimolo DIRITTO D'ASILO: associazioni libere (*farsi spiegare il motivo per cui è stata scelta una parola, cosa evoca quella parola, quali immagini... parlarne con loro*).
- Il sistema di accoglienza italiano e la garanzia del diritto alla protezione in Italia (domanda esempio: *Che opinione ti sei fatto sulla garanzia del diritto alla protezione in Italia?*)
- Le fasi dell'accoglienza, della presa in carico e dell'integrazione degli utenti (domande esempio: *Cosa significa per te accoglienza? Quali elementi caratterizzano la presa in carico di un migrante? Cosa significa integrazione per te?*)
- La declinazione dei temi nel contesto dell'associazione

#### 2) IL RICHIEDENTE ASILO, IL RIFUGIATO, L'UTENTE

- Il migrante forzato tipo (domanda esempio: *che immagini ti vengono in mente pensando ai richiedenti asilo e ai rifugiati?*)
- L'utente ideale e l'utente non ideale

### 3) LE PRASSI E IL LAVORO DELL'OPERATORE

- Esempio di possibili domande: *Che lavoro fai con i migranti forzati in associazione? Come ti relazioni? Hai mai incontrato difficoltà? Cosa ti porti a casa dagli incontri con i migranti? Sei soddisfatto del lavoro che fai con loro? Cosa pensi che ti manchi?*

### 4) LA CHIUSURA DELL'INTERVISTA

- *Se tu dovessi convincermi a lavorare in quest'associazione, cosa mi diresti?*

#### **Associazioni libere per l'apertura dell'intervista semi-strutturata**

Quali parole o brevi frasi ti vengono in mente di fronte a questo stimolo? Puoi scriverle nelle righe.

DIRITTO D'ASILO

- 1).....
- 2).....
- 3).....
- 4).....
- 5).....

#### **Passaggi della codifica (iniziale e focalizzata) delle interviste semi-strutturate**

**Tabella 1 - Temi emersi dalla codifica iniziale applicata alle interviste semi-strutturate**

CODICI	MACRO-CATEGORIE (livelli di analisi)
<u>1.L'ATTRIBUZIONE DI RESPONSABILITA'</u> tutti quei casi in cui l'operatore attribuisce responsabilità a sé stesso, all'utente migrante, allo Stato, alla legislazione, ai rapporti internazionali con gli altri Stati per le difficoltà associate alla gestione dell'accoglienza, ai percorsi degli utenti, ai flussi migratori, alla riuscita o non riuscita di un progetto di integrazione.	Codice che può essere raggruppato sotto più livelli di analisi a seconda del tema del segmento
<u>2. IL DIRITTO D'ASILO DALLA PROSPETTIVA DELL'OPERATORE</u> Le associazioni libere che hanno aperto le interviste in cui gli operatori hanno trovato parole/brevi frasi che a loro avviso sono	Livello socio-culturale, ma

collegate al Diritto d'Asilo. Oltre a queste, anche tutti i segmenti in cui gli operatori fanno riferimento al Diritto d'Asilo, alla sua esigibilità e allo scollamento tra ciò che è sancito e ciò che viene effettivamente assicurato ai beneficiari.	talvolta anche istituzionale a seconda del tema del segmento
<u>3. IL SISTEMA DI ACCOGLIENZA E SUO SVILUPPO</u> Ciò che riguarda il sistema di accoglienza in Italia, i progetti che lo costituiscono, come si è sviluppato, i processi di cambiamento che lo hanno attraversato, le caratteristiche di tale sistema agli occhi degli operatori (comprese carenze e problematiche percepite), le considerazioni inerenti le pratiche e modi di gestire l'Asilo in Italia.	Livello socio-culturale, ma talvolta anche istituzionale a seconda del tema del segmento
<u>4. LA STORIA DELL'ASSOCIAZIONE</u> Ciò che riguarda la nascita e i valori su cui si è fondato il lavoro dell'associazione	Livello istituzionale
<u>5. IL CONCETTO DI "ACCOGLIENZA"</u> Tutte le forme che assume tale costrutto dal punto di vista degli operatori. Cosa significa fare accoglienza dal loro punto di vista (scopi e caratteristiche dell'accoglienza).	Livello socio-culturale
<u>6. I BISOGNI DEI MIGRANTI FORZATI AGLI OCCHI DEGLI OPERATORI</u> Quando si fa riferimento alla parola <i>Bisogno</i> , intesa come richiesta da parte degli utenti migranti, espressione di ciò che per loro è primario o secondario nel processo di accoglienza e integrazione, considerazioni che gli operatori fanno circa le necessità presentate dagli utenti.	Livello socio-culturale e livello interpersonale (delle prassi)
<u>7. IL CONCETTO DI "INTEGRAZIONE"</u> Si fa spesso riferimento a tale costrutto, attribuendo ad esso significati e spiegazioni, pratiche e azioni che abbiano come obiettivo l'integrazione del migrante nella vita del Paese di arrivo e definendo gli strumenti che ne facilitano l'attuazione.	Livello socio-culturale e livello interpersonale (delle prassi)
<u>8. IL CONCETTO DI "AUTONOMIA" (DELL'UTENTE)</u> Costrutto percepito come obiettivo del lavoro con i migranti forzati intorno al quale gli operatori riflettono parlando dei percorsi e dei progetti di integrazione sociale che essi seguono nel loro lavoro.	Livello socio-culturale
<u>9. LA RAPPRESENTAZIONE DI RICHIEDENTE ASILO E RIFUGIATO</u> Contenuti e immagini in riferimento a come vengono percepiti e descritti i richiedenti asilo e i rifugiati dagli operatori. Comprende inoltre i contenuti e le immagini in riferimento al fenomeno della migrazione forzata.	Livello socio-culturale
<u>10. LA RAPPRESENTAZIONE DELL'UTENTE DELL'ASSOCIAZIONE</u> Contenuti e immagini in riferimento a come vengono percepiti e descritti gli utenti dell'associazione, la descrizione dell'utente ideale che si contrappone a quella dell'utente non collaborativo; la descrizione dei percorsi ritenuti positivi e di quelli invece considerati un fallimento.	Livello socio-culturale
<u>11. IL RUOLO DELL'OPERATORE</u> I ruoli che gli operatori intervistati ricoprono in associazione: il loro lavoro, cosa fanno di preciso, l'area di cui si occupano, le criticità legate al loro ruolo.	Livello istituzionale e livello interpersonale (delle prassi)
<u>12. IL CONCETTO DI "TUTELA"</u> Sotto tale codice ricadono i segmenti in cui viene descritta l'azione	Codice che può



di difesa dei diritti dei migranti forzati e di tutela delle situazioni che manifestano vulnerabilità e disagi.	essere raggruppato sotto più livelli di analisi a seconda del tema del segmento
<u>13. LA RELAZIONE TRA L'OPERATORE E L'UTENTE</u> Tutto ciò che concerne l'interazione e la relazione che l'operatore instaura con l'utente, tutte le dinamiche relazionali descritte, ciò che caratterizza l'incontro tra i due attori sociali, le aspettative degli utenti e le risposte che ad esse danno gli operatori.	Livello interpersonale (delle prassi)
<u>14. I VISSUTI INTIMI ED EMOTIVI DELL'OPERATORE</u> Tutto ciò che riguarda l'espressione delle emozioni e dei vissuti che l'operatore esprime circa il suo lavoro quotidiano a contatto con gli utenti migranti.	Livello interpersonale (delle prassi)
<u>15. L'ÉQUIPE</u> Descritta nelle interviste come uno spazio di condivisione dei vissuti emotivi, luogo di presa in carico dei percorsi degli utenti e strumento per fronteggiare il peso del lavoro. Questi segmenti comprendono anche le criticità legate al lavorare in équipe.	Livello istituzionale e livello interpersonale (delle prassi)
<u>16. LA RETE DEI SERVIZI</u> Fa riferimento all'organizzazione di enti e servizi per le risposte agli utenti, per la gestione distribuita dei loro bisogni; fa riferimento anche alle criticità associate al lavoro in network e all'accoglienza distribuita, tipica <i>del modello di governance multilivello</i> italiano.	Livello istituzionale
<u>17. IL CONCETTO DI SPAZIO-CASA</u> Categoria che emerge solo dalle interviste condotte con gli operatori che lavorano nelle case degli utenti: riguarda lo spazio simbolico della casa che entra in gioco nel creare relazioni diverse con l'operatore rispetto a quelle descritte finora nelle altre interviste, condotte con operatori che si interfacciano con gli utenti in contesti più formali(ad esempio l'ufficio) rispetto all'abitazione.	Livello interpersonale (delle prassi)

La tabella 1 mostra i primi 17 codici, la loro descrizione e le macro-categorie (corrispondenti a livelli di analisi diversi) a cui sono stati associati in questo primo processo di codifica. Tuttavia, la poca chiarezza delle macro-categorie inerenti i livelli di analisi (colonna 2 della Tabella 1) e l'imprecisione nella definizione di ciò che esse potevano includere le rendeva difficilmente ri-applicabili da un secondo giudice indipendente. Sono state pertanto eliminate dallo schema successivo dei codici e sostituite con altre macro-categorie che potevano meglio rendere conto della natura e di alcune sfumature dei codici. Gli stessi codici all'interno della macro-categorie sono aumentati. La tabella 2 di seguito mostra questo secondo passaggio della codifica iniziale.

**Tabella 2 - Primo passaggio della codifica focalizzata**

MACRO-CATEGORIE	CODICI
RAPPRESENTAZIONE SOCIALE DELL'OPERATORE	1. ( <i>l'operatore che</i> ) sfida al sistema
	2. ( <i>l'operatore che deve</i> ) creare nuovi bisogni e integrare mancanze
	3. il paladino dei diritti umani

	4. Auto-riflessività degli operatori sul proprio lavoro
	5. ruolo op
	6. l'équipe
	7. vissuti emotivi ed intimi dell'operatore
	8. relazione operatore-utente
	9. Il concetto di spazio-casa
RAPPRESENTAZIONE SOCIALE DEL SISTEMA DI ACCOGLIENZA	10. gap percorso ideale-percorso reale
	11. gap domanda-risposta
	12. rappresentazione dello SPRAR
	13. arrivo in Italia dei migranti
	14. procedure
	15. storia dell'associazione
	16. attribuzione di responsabilità
	17. concetto di Integrazione
	18. rete dei servizi
	19. concetto di "autonomia"
	20. concetto di "accoglienza"
RAPPRESENTAZIONE DI RICHIEDENTE ASILO E DI RIFUGIATO	21. Rappresentazione sociale dell'utente
	22. 1° contenuto: l'eroe
	23. 2° contenuto: equiparabilità tra richiedente asilo e cittadino italiano
	24. 3° contenuto: il ricco
	25. 4° contenuto: vulnerabilità
	26. 5° contenuto : il clandestino
	27. 6° contenuto : i sopravvissuti
	28. 7° contenuto: spaesato e disorientato
	29. 8° contenuto: il livello culturale del migrante
	30. 9° contenuto: distinzione tra migrazione volontaria e forzata
	31. 10° contenuto: l'utente come presenza reale
	32. 11° contenuto: "sono come me"
	33. 12° contenuto: la fuga
	34. 13° contenuto: la distinzione tra richiedenti asilo e rifugiati
	35. bisogni psicosociali dei migranti forzati
	36. bisogni materiali dei migranti forzati
RAPPRESENTAZIONE SOCIALE DEL DIRITTO D'ASILO	37. 1° contenuto: specificità del sistema giuridico italiano
	38. diritto internazionale
	39. 2° contenuto: necessità e civiltà
	40. 3° contenuto: dovere
	41. 4° contenuto: esigibilità
	42. concetto di "tutela"

**Tabella 3** - Ultimo passaggio definitivo della codifica focalizzata (con la numerosità degli estratti codificati per ciascun codice)

TEMA (MACRO-CATEGORIA)	CODICI
<b>Livello rappresentazionale: R.S. DELL'OPERATORE [totale 114]</b>	
	concetto di spazio-casa [5]
	RUOLO OP. - RIFLESSIVO [10]
	Auto-riflessività degli operatori sul proprio lavoro e adattamento [4]
	identificazione con il ruolo [3]

<b>INTERPRETAZIONE PERSONALE DEL RUOLO DI OPERATORE [30]</b>	Dilemmi morali: dubbi dell'operatore [2]
	responsabilità [1]
	Operatore come custode dei racconti intimi degli utenti [2]
	Leggi come protezione per l'operatore [1]
	<b>RUOLO OP. - MIMETICO [6]</b>
	mimetizzazione del proprio ruolo [2]
	"Andare a sentimento" (in mancanza di un protocollo, seguire il [3]
	come l'utente percepisce l'operatore [1]
	<b>RUOLO OP. - ATTIVO [2]</b>
	creare nuovi bisogni e integrare mancanze [2]
	<b>RUOLO OP. - POLITICO [7]</b>
	il paladino dei diritti umani [1]
	sfida al sistema [4]
	critica al sistema [2]
<b>ASPETTI STRUTTURALI INERENTI L'OPERATORE [35]</b>	l'équipe [6]
	ruolo op [31]
	le pratiche [2]
<b>LA RELAZIONE OPERATORE-UTENTE [ 31]</b>	<b>RELAZIONE CON L'UTENTE [22]</b>
	incontro con l'altro [2]
	aspetti rivendicativi e di rabbia da parte degli utenti [3]
	differenza tra fornire servizio e creare relazione [1]
	il vissuto del migrante forzato come distanza che separa utente-operatore [1]
	l'ascolto: strumento di relazione [1]
	riconoscere/dare voce al migrante [2]
	rispetto verso l'operatore [1]
	relazione come conoscenza approfondita ed intima [6]
	definire lo spazio della relazione [3]
	una relazione basata su intensa empatia [2]
	<b>RELAZIONE PER L'UTENTE [12]</b>
	dipendenza/indipendenza nella relazione [1]
	stimolare, responsabilizzare e incoraggiare [4]
	relazione paternalistica [2]
	tranquillizzare l'utente, metterlo a proprio agio [2]
	dare consigli [2]
	spiegare, informare, orientare [1]
<b>VISSUTI EMOTIVI DELL'OPERATORE [18]</b>	soddisfazione lavorativa [5]
	i vissuti negativi legati al proprio lavoro [9]
	i vissuti positivi legati al proprio lavoro [4]

<b>Livello rappresentazionale: R.S. SISTEMA DI ACCOGLIENZA [totale 76]</b>	
<b>CONCETTO DI AUTONOMIA [8]</b>	autonomia: affrancamento dall'assistenza [4]
	autonomia: autogestione [2]
	autonomia: inserimento sociale [2]
<b>CONCETTO DI INTEGRAZIONE [10]</b>	la lingua: mezzo di integrazione [1]
	salute: mezzo di integrazione [1]
	Integrazione: comprensione del funzionamento de Paese di arrivo [2]
	Integrazione: acquisizione del lavoro [3]
	Integrazione: azione che deve partire dallo Stato [1]
	Integrazione: convivenza fra tanti [1]
	favorire l'integrazione degli altri [1]
<b>CONCETTO DI ACCOGLIENZA [10]</b>	dovere di accoglimento di una richiesta [1]
	come bisogno e presa in carico [2]
	il concetto giuridico di accoglienza [1]
	Concetto di "progetto" [2]
	Progetti come forma di <i>etichettamento</i> del proprio status [2]
	uscire dalla solitudine [2]
	Emersione (uscire dalla solitudine) [1]
<b>ASPETTI STRUTTURALI DEL SISTEMA D'ACCOGLIENZA [19]</b>	frammentazione del sistema [1]
	emergenza nord-africa: descrizione [1]
	Borsa Lavoro: descrizione [1]
	arrivo in Italia dei migranti [1]
	rappresentazione dello SPRAR [5]
	procedure [3]
	storia di CIAC [4]
	rete dei servizi [4]
<b>PROBLEMI DEL SISTEMA DI ACCOGLIENZA ITALIANO [29]</b>	Rimbalzo di responsabilità (rinviare il migrante ad altri) [3]
	gap temporale [3]
	Emergenza Nord-Africa: limiti e processi di costruzione sociale [5]
	attribuzione di responsabilità [7]
	Responsabilità alla crisi economica [1]
	gap domanda-risposta [13]
	gap percorso ideale-percorso reale [4]
<b>Livello rappresentazionale: R.S. DI RICHIEDENTE ASILO E RIFUGIATO [totale 82]</b>	
<b>TEMA DELLA FUGA [14]</b>	FUGA - <i>M. ATTIVO</i> [4]
	l'eroe e il suo coraggio (per l'alto rischio corso) [4]
	FUGA - <i>M. SOFFERENTE</i> [14]
	la fuga [5]
	i sopravvissuti [6]
	Impossibilità del ritorno [1]
	Perseguitato [2]
	viaggio, attraversare paesi [1]
<b>TEMA DELL'ESTRANEITA' AL CONTESTO (LEGATA)</b>	ESTRANEITA' - <i>M. SOFFERENTE</i> [15]

<b>ALLO SRADICAMENTO) [15]</b>	l'essere altrove [2]
	spaesamento e disorientamento [4]
	colui che non è a casa propria [3]
	la scelta forzata [3]
	il vissuto che crea distanza [2]
	Sradicati, strappati agli affetti della terra di origine [1]
<b>TEMA UGUAGLIANZA E CONFRONTO CON CITTADINI ITALIANI [2]</b>	UGUAGLIANZA - <i>M. ATTIVO</i> [2]
	equiparabilità R.A.- cittadino italiano [1]
	sono come me [1]
<b>TEMA DELLA MIGRAZIONE FORZATA [11]</b>	M. FORZATA - <i>M. ATTIVO</i> [6]
	il <i>bogus</i> (il falso migrante forzato) [4]
	Rifugiato ricco (politico) vs. rifugiato povero [2]
	M. FORZATA - <i>M. SOFFERENTE</i> [5]
	distinzione tra richiedente e rifugiato [1]
	distinzione tra migrante forzato e volontario [3]
<b>TEMA DELL'ESSERE NEL CONTESTO OSPITANTE [11]</b>	persone non protette dai loro Stati [1]
	NEL CONTESTO - <i>M. ATTIVO</i> [6]
	conflittuali e rivendicativi [3]
	pigri [2]
	diffidenti [1]
	NEL CONTESTO - <i>M. SOFFERENTE</i> [5]
	clandestino [1]
	La solitudine: ognuno per conto proprio [1]
	mancanti di una rete di supporto [1]
Dilatato dall'attesa [2]	
<b>IL TEMA DELLA VULNERABILITA'/LA VITTIMA [4]</b>	VULNERABILITA - <i>M. SOFFERENTE</i> [4]
	i vulnerabili [3]
	trauma [1]
<b>BISOGNI DEI RICHIEDENTI ASILO/RIFUGIATI [12]</b>	bisogno di rimettere ordine in ciò che è accaduto [1]
	bisogni psicosociali dei migranti forzati [3]
	bisogni materiali [5]
	bisogno di progettualità [3]
<b>R.S. UTENTE [13]</b>	R.S. <i>NEUTRA</i> DELL'UTENTE [2]
	tutti diversi (no massa incolore) [1]
	l'utente come presenza reale [1]
	R.S. <i>POSITIVA</i> DELL'UTENTE [9]
	Utenti integrati [2]
	Immagine positiva [2]
	Agency/impegno/riuscita dell'utente [4]
	Utente che vuole riconquistare la sua autonomia [1]
	R.S. <i>NEGATIVA</i> DELL'UTENTE [9]
	l'utente che resta in superficie [1]
	Utenti in difficoltà [2]
	Utente che si adagia [1]

	utente costretto a raccontare storie non sue [2]
	la maschera [3]
<b>Livello rappresentazionale: R.S. DI DIRITTO D'ASILO [totale 34]</b>	
<b>DOVERI PER LA SOCIETA' [5]</b>	diritto come dovere [2]
	diritto come necessità e civiltà [2]
	dovere di accoglimento di una richiesta [1]
<b>PROBLEMI PER LA SOCIETA [10]</b>	il tema dell'esigibilità [6]
	peso/problema per la società [1]
	Disinformazione sui diritti dei richiedenti asilo [2]
	Diritto come tutela dello stato ospitante [1]
<b>DIRITTI DEI RICHIEDENTI ASILO [14]</b>	concetto di "tutela" e protezione [5]
	Diritto all'emancipazione, alla libertà [1]
	pool di diritti [2]
	Diritto alla parità di trattamento: stessi diritti degli Italia [4]
	specificità dei diritti dei RA [4]
<b>ASPETTI STRUTTURALI LEGATI AL DIRITTO D'ASILO [5]</b>	diritto internazionale [1]
	la specificità del sistema giuridico italiano [4]

## Appendice C

### STUDIO DEI CASI

**Tabella 1** – *Tavola di contingenza Operatore per Operatore in Interazione con l'Utente (N sequenze conversazionali e residui standardizzati)*

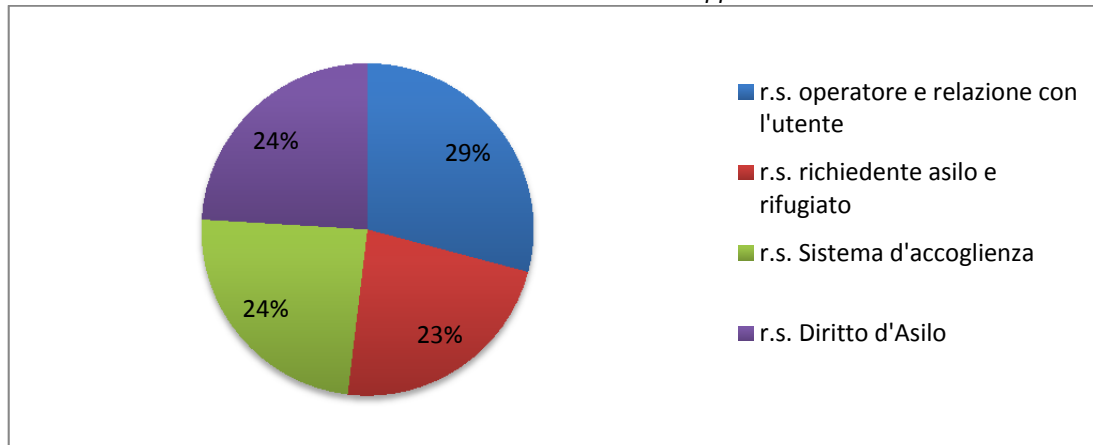
			Alessandro	Francesco	Alfonso	Federico	Giuseppe	Carlo	
OP: Tipo di domanda o intervento	non pone una domanda	<i>N</i>	<b>129</b>	77	151	100	176	375	1008
		<i>rsc</i>	<b>4,3</b>	-,9	-3,6	1,3	1,4	-1,1	
	aperta correlata	<i>N</i>	11	16	43	11	41	77	199
		<i>rsc</i>	-2,2	-,1	1,3	-1,8	1,7	,1	
	aperta non correlata	<i>N</i>	0	2	0	1	0	4	7
		<i>rsc</i>	-,9	2,0	-1,2	,5	-1,2	1,0	
chiusa correlata	<i>N</i>	65	73	182	75	120	339	854	
	<i>rsc</i>	-2,9	,5	3,1	-,4	-2,3	1,0		
chiusa non correlata	<i>N</i>	0	2	0	1	0	1	4	
	<i>rsc</i>	-,7	3,0	-,9	1,1	-,9	-,6		
OP: Tecnica utilizzata	agire strategico, mandato istituzionale	<i>N</i>	<b>182</b>	135	258	121	232	<b>628</b>	1556
		<i>Rsc</i>	<b>4,4</b>	-,1	-1,1	-3,9	-1,9	<b>1,9</b>	
	agire relazionale, espressivo	<i>N</i>	17	35	75	<b>56</b>	<b>75</b>	140	398
		<i>Rsc</i>	-4,4	,1	1,1	<b>3,9</b>	<b>1,9</b>	-1,9	
OP: Tipologia di tecnica Istituzionale	chiarimento/informazione	<i>N</i>	55	59	136	<b>73</b>	88	307	718
		<i>Rsc</i>	-4,6	-,6	2,3	<b>3,4</b>	-2,7	1,8	
	Conferma	<i>N</i>	23	7	69	12	<b>67</b>	<b>173</b>	351
		<i>Rsc</i>	-3,4	-5,1	1,8	-3,4	<b>2,5</b>	<b>3,9</b>	
	Riformula	<i>N</i>	<b>103</b>	46	42	32	<b>72</b>	112	407
		<i>Rsc</i>	<b>9,9</b>	2,2	-4,0	,1	<b>1,8</b>	-6,2	
	esprime/chiede opinione	<i>N</i>	1	20	10	3	3	30	67
		<i>Rsc</i>	-2,7	6,3	-,4	-1,0	-2,5	,7	
identifica nessi	<i>N</i>	0	3	1	0	2	6	12	
	<i>Rsc</i>	-1,3	2,0	-,8	-1,0	,2	,7		
OP: Tipologia di tecnica RELAZIONALE	commenti empatici	<i>N</i>	1	12	7	5	11	7	43
		<i>Rsc</i>	-,7	4,7	-,5	-,5	1,2	-2,7	
	Rassicura	<i>N</i>	2	9	10	7	10	9	47
		<i>Rsc</i>	,0	2,7	,5	,2	,5	-2,5	
	Ripropone	<i>N</i>	11	7	51	36	51	<b>102</b>	258
		<i>Rsc</i>	,0	-5,8	,6	-,1	,6	<b>2,5</b>	
si sostituisce	<i>N</i>	1	7	6	5	1	14	34	

		<i>R<sub>s</sub> c</i>	-,4	2,5	-,2	,1	-2,5	,8	
	mette in dubbio	<i>N</i>	2	0	1	3	2	8	16
		<i>R<sub>s</sub> c</i>	1,7	-1,3	-1,3	,5	-,7	1,3	
UTENTE: Tipo di risposta/int ervento	non viene data risposta	<i>N</i>	<b>87</b>	11	<b>68</b>	28	58	64	31 6
		<i>R<sub>s</sub> c</i>	<b>10,3</b>	-3,5	<b>3,7</b>	1,3	1,0	-8,7	
	aperta correlata	<i>N</i>	56	36	88	40	124	<b>349</b>	69 3
		<i>R<sub>s</sub> c</i>	-3,1	-3,9	-2,0	-1,8	1,3	<b>5,5</b>	
	aperta non correlata	<i>N</i>	7	2	9	3	6	15	42
		<i>R<sub>s</sub> c</i>	1,2	-,9	1,2	,0	-,4	-,9	
	chiusa correlata	<i>N</i>	52	106	109	60	115	349	79 1
		<i>R<sub>s</sub> c</i>	-5,2	6,6	-1,1	,6	-1,9	1,5	
	chiusa non correlata	<i>N</i>	2	2	1	2	2	6	15
		<i>R<sub>s</sub> c</i>	,3	,7	-,9	,9	-,3	-,2	
UTENTE: Tecnica	Dire	<i>N</i>	49	45	<b>152</b>	49	126	340	76 1
		<i>R<sub>s</sub> c</i>	-1,5	-4,6	<b>7,3</b>	-,6	,8	-1,8	
	conferma (si/no)	<i>N</i>	35	<b>83</b>	31	<b>38</b>	58	163	40 8
		<i>R<sub>s</sub> c</i>	1,0	<b>8,8</b>	-4,1	<b>2,3</b>	-1,0	-3,3	
	nega, si oppone	<i>N</i>	1	1	0	1	1	7	11
		<i>R<sub>s</sub> c</i>	,2	,0	-1,3	,3	-,6	1,1	
	fa domande, rilancia, chiede chiarimenti	<i>N</i>	6	5	13	4	5	<b>83</b>	11 6
		<i>R<sub>s</sub> c</i>	-1,0	-1,9	-,8	-1,5	-3,5	<b>5,5</b>	
	si da voce	<i>N</i>	26	13	16	15	57	<b>145</b>	27 2
		<i>R<sub>s</sub> c</i>	1,4	-2,9	-4,1	-,9	2,6	<b>2,3</b>	



## Grafici di distribuzione dei livelli rappresentazionali, profili di sintesi dei livelli rappresentazionali (MAXQDA7), analisi multidimensionali (MDS) Alscal<sup>55</sup> sul livello delle prassi (interazioni)

**Grafico 1** – Intervista con Alessandro: distribuzione dei 4 livelli rappresentazionali



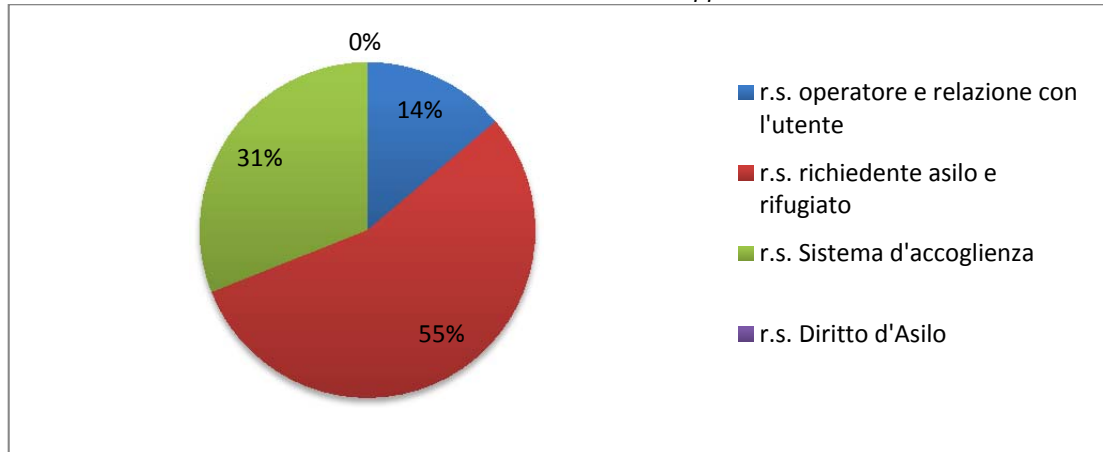
<sup>55</sup> Analisi multidimensionale (MDS) con metodo Alscal, utilizzando le distanze euclidee per dati dicotomici (0 = assenza, 1 = presenza) e un adattamento delle distanze basato su una scala a rapporti. Questa analisi ha permesso di verificare, in modo complesso, specifici pattern dell'interazione che ciascun operatore ha messo in atto con i tre utenti che ha incontrato. Vicinanze e distanze tra i valori sul piano cartesiano sono indicative di come l'operatore in questione è entrato in interazione con l'utente e di come questo a sua volta si è comportato. I grafici mostrano il risultato di queste analisi, condotte ponendo sul piano cartesiano:

1) per l'operatore è stato messo a confronto il tipo di domanda/intervento, la cui etichetta sul grafico è D\_BB con i numeri che corrispondono al tipo di domanda/intervento fatto (1. Domanda aperta correlata; 2. Domanda Aperta non correlata; 3. Domanda Chiusa correlata; 4. Domanda Chiusa non correlata) e la pratica (mandato istituzionale indicato con l'etichetta FG1\_BB e l'agire relazionale con l'etichetta FG2\_BB. I numeri associati a queste due etichette corrispondono alle pratiche specifiche che descrivono rispettivamente l'agire istituzionale e quello relazionale (la prima costituita da: 1. Fornisce o chiede chiarimenti/informazioni; 2. Chiede conferme 3. Riformula/fornisce spiegazioni; 4. Esprime/chiede opinioni; 5. Identifica nessi; la seconda costituita da: 1. Fa commenti empatici; 2. Rassicura l'utente; 3. Rinforza la conversazione e quanto l'utente sta dicendo; 4. Si sostituisce all'utente; 5. Mette in dubbio ciò che l'utente sta dicendo);

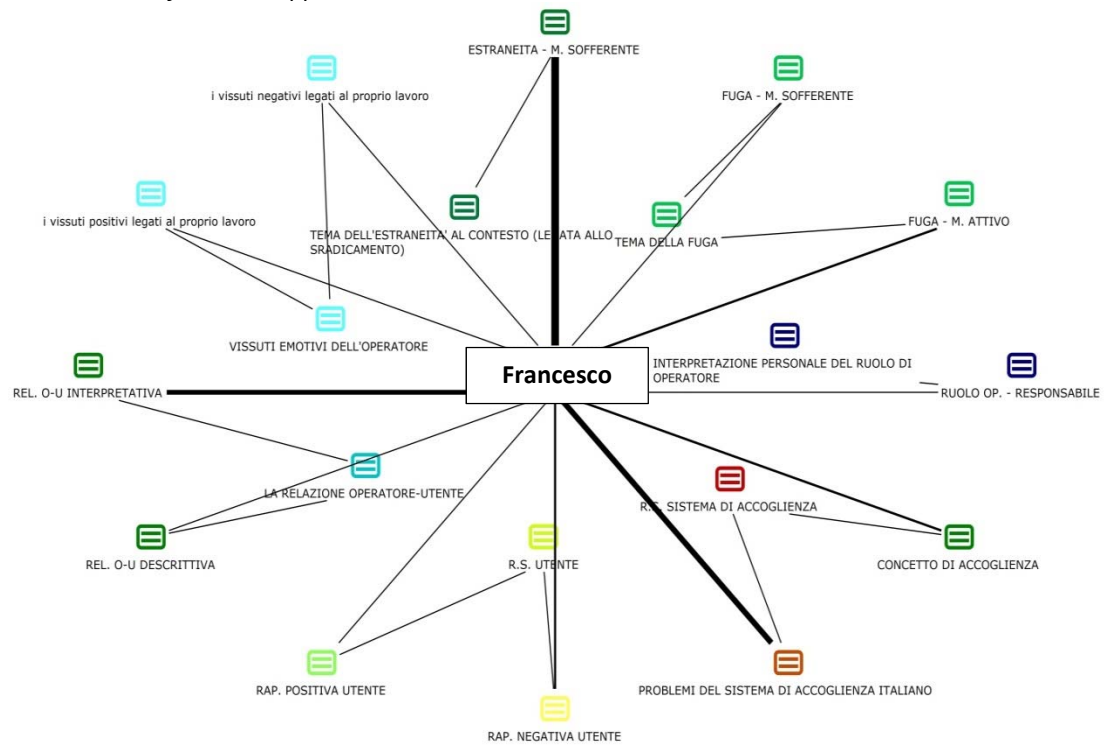
2) per l'utente è stato messo a confronto il tipo di risposta/intervento la cui etichetta sul grafico è H\_BB, con i numeri che corrispondono al tipo di risposta/intervento fatto (1. Risposta aperta correlata; 2. Risposta aperta non correlata; 3. Risposta chiusa correlata; 4. Risposta chiusa non correlata) e la pratica specifica da lui messa in atto, la cui etichetta sul grafico è J\_BB con i numeri che corrispondono alle pratiche specifiche dell'utente (1. Dice fatti; 2. Conferma con un sì o un no; 3. Nega o si oppone; 4. Fa domande, rilancia, chiede chiarimenti all'operatore; 5. Si dà voce).



**Grafico 4 – Intervista con Francesco: distribuzione dei 4 livelli rappresentazionali**



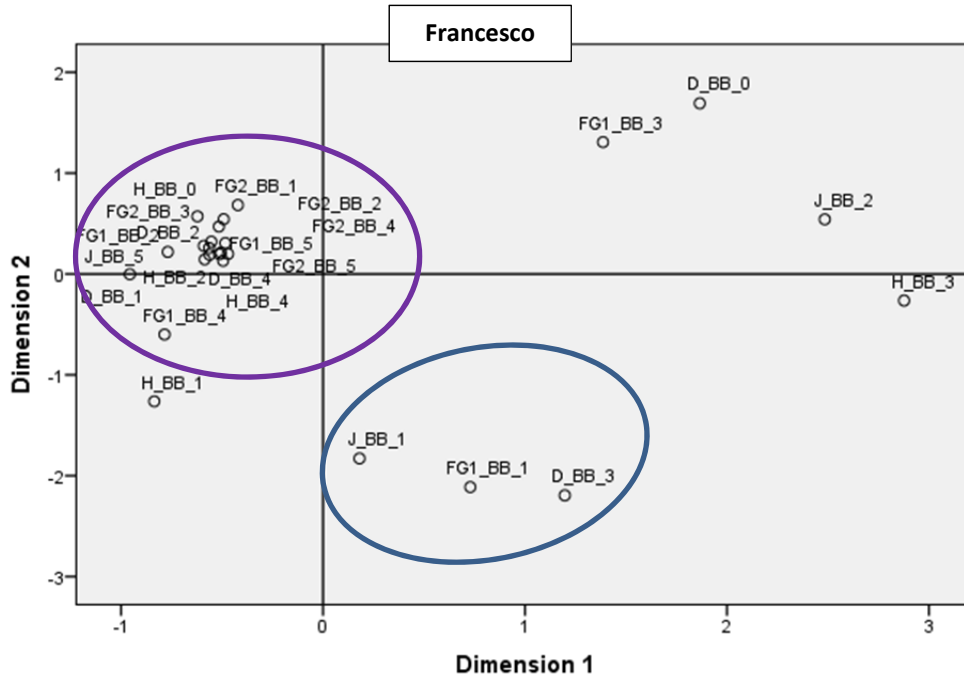
**Grafico 5 – Profilo delle rappresentazioni sociali Francesco**



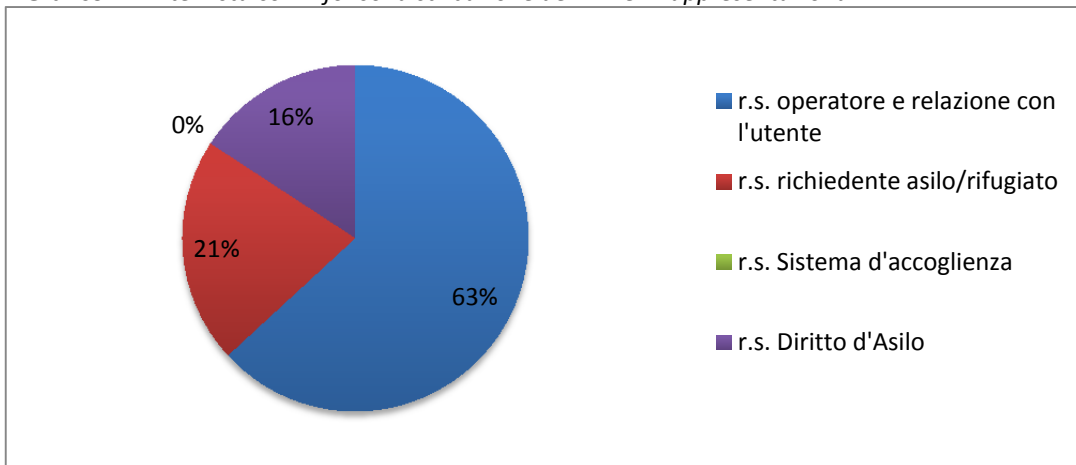
**Grafico 6 – Interazioni di Francesco: Analisi multidimensionale (MDS) Alscal (Soluzione a due dimensioni: adattamento ai dati pari all'92.5% (RSQ), stress di .29)**

**Derived Stimulus Configuration**

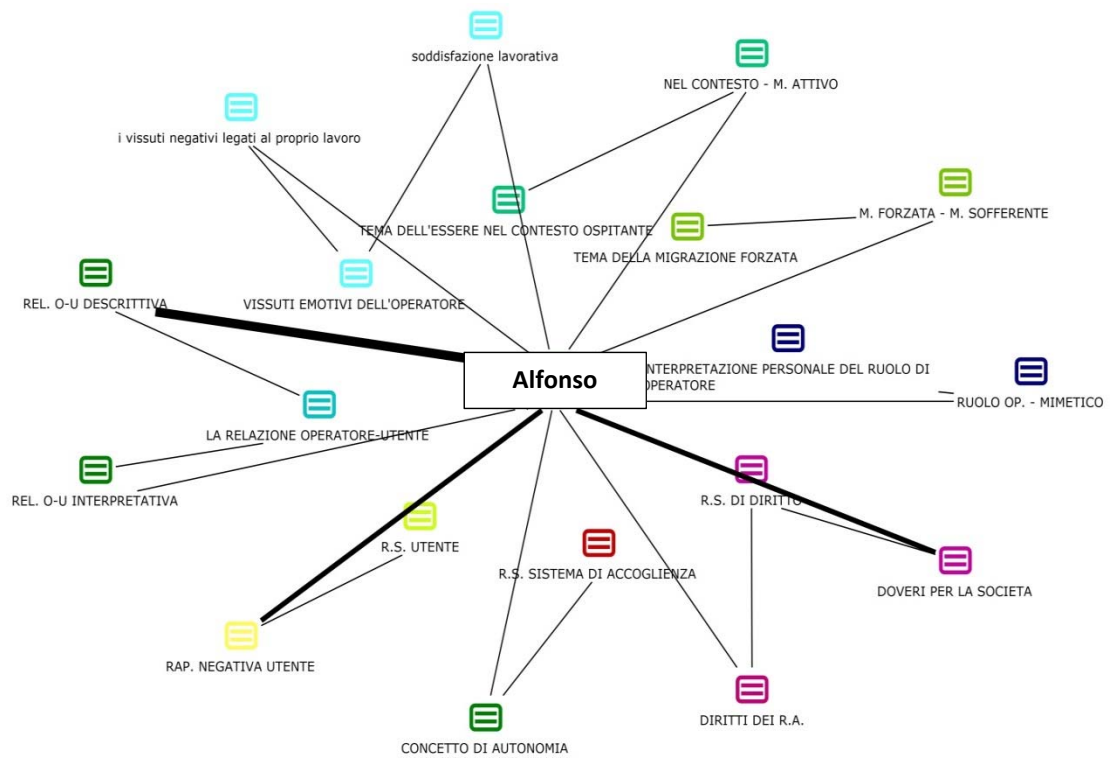
**Euclidean distance model**



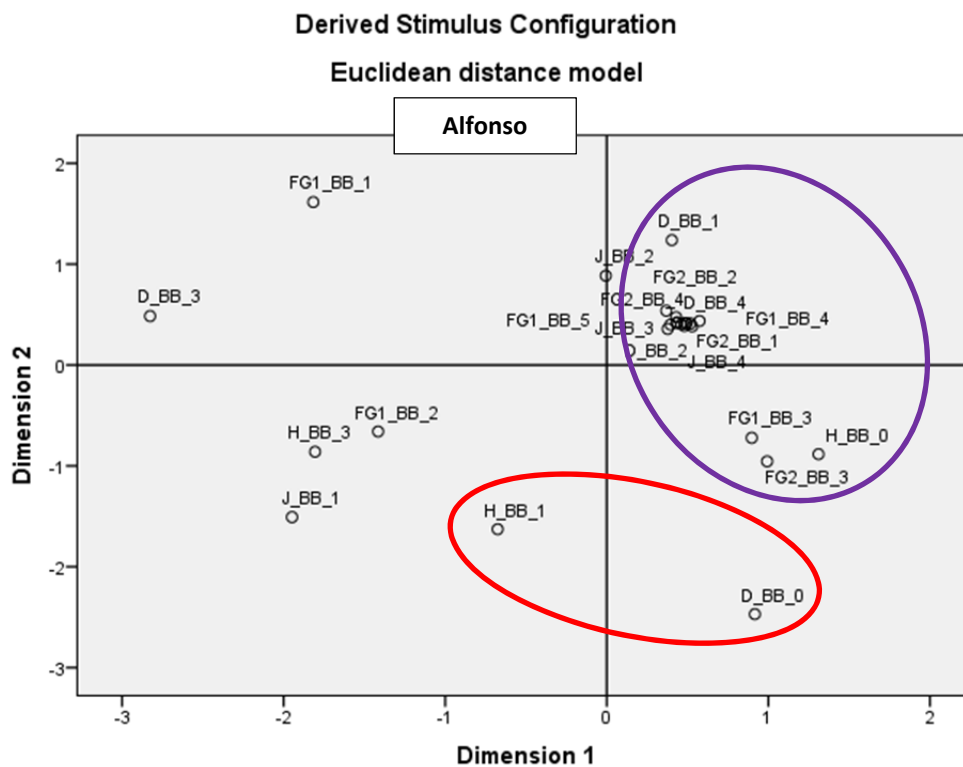
**Grafico 7 – Intervista con Alfonso: distribuzione dei 4 livelli rappresentazionali**



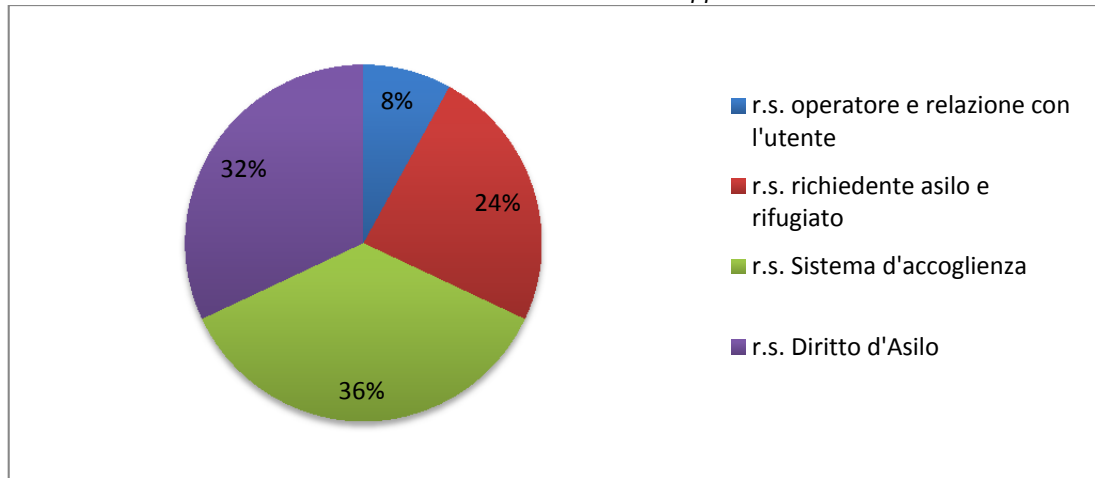
**Grafico 8 – Profilo delle rappresentazioni sociali Alfonso**



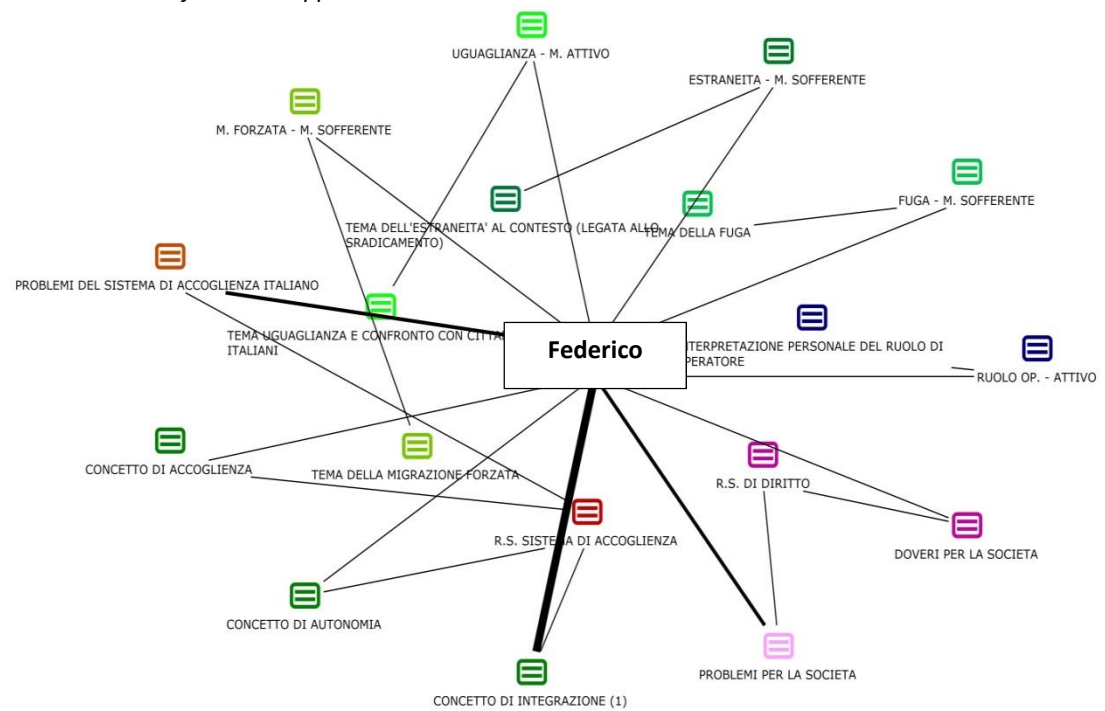
**Grafico 9 – Interazioni di Alfonso: Analisi multidimensionale (MDS) Alscal**  
 (Soluzione a due dimensioni: adattamento ai dati pari all'85.8% (RSQ), stress di .28)



**Grafico 10 – Intervista con Federico: distribuzione dei 4 livelli rappresentazionali**



**Grafico 11 – Profilo delle rappresentazioni sociali Federico**



**Grafico 12 – Interazioni di Federico: Analisi multidimensionale (MDS) Alscal (Soluzione a due dimensioni: adattamento ai dati pari all'85.8% (RSQ), stress di .29)**

Derived Stimulus Configuration

Euclidean distance model

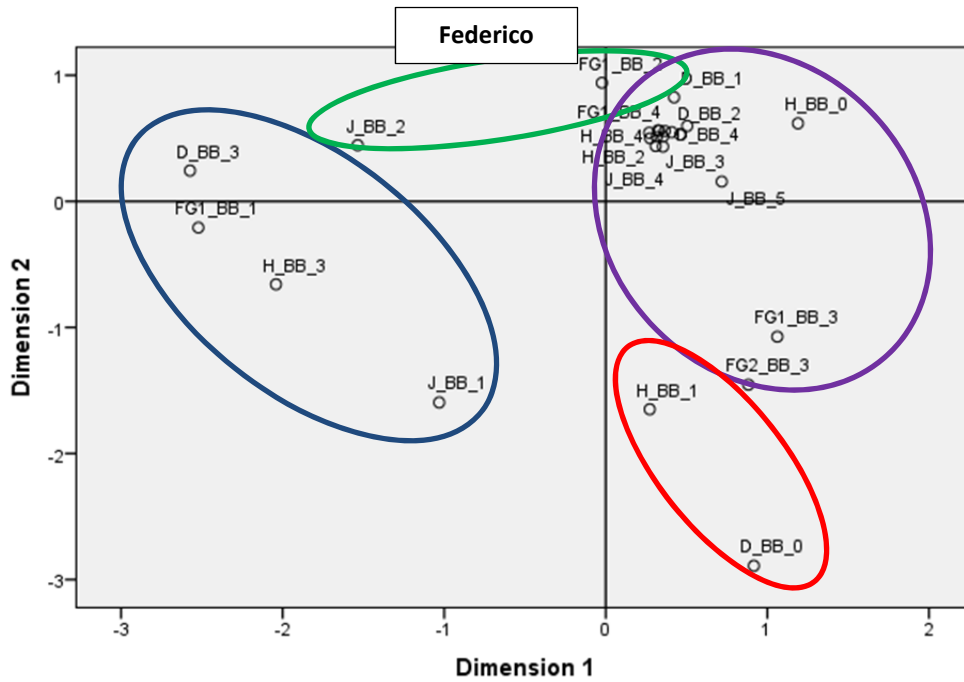
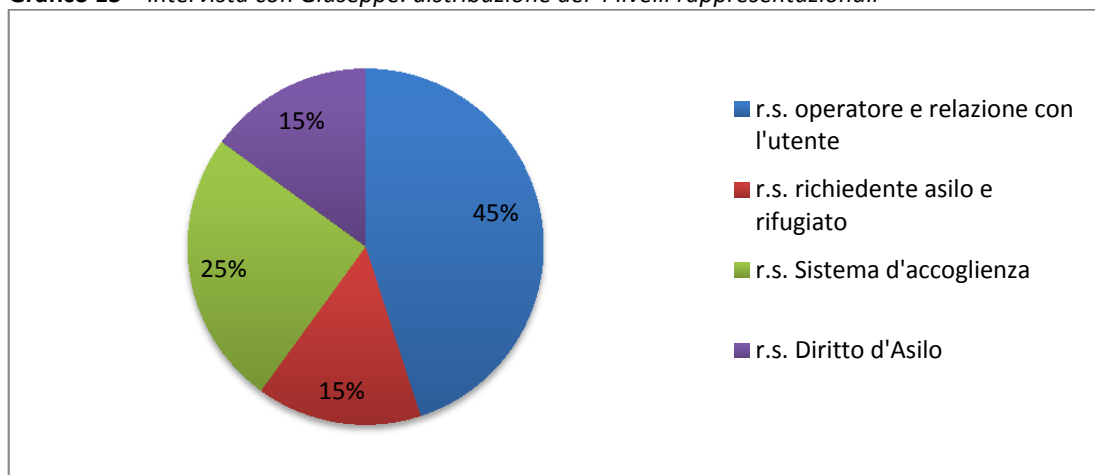
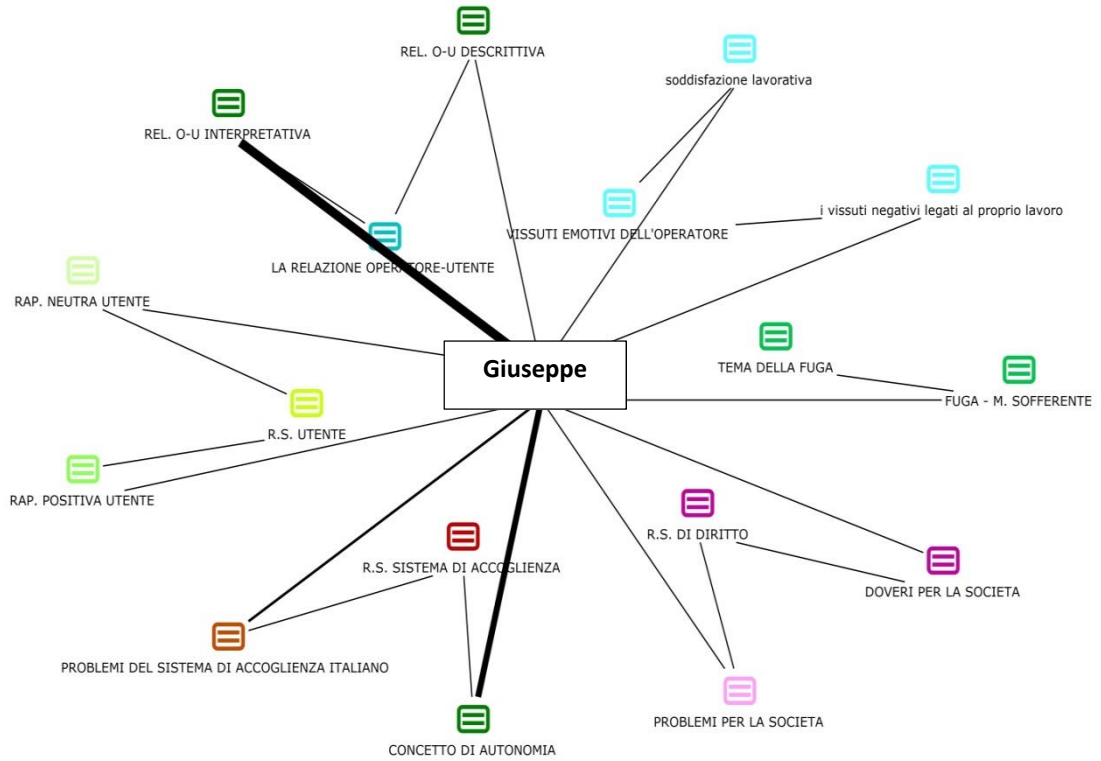


Grafico 13 – Intervista con Giuseppe: distribuzione dei 4 livelli rappresentazionali



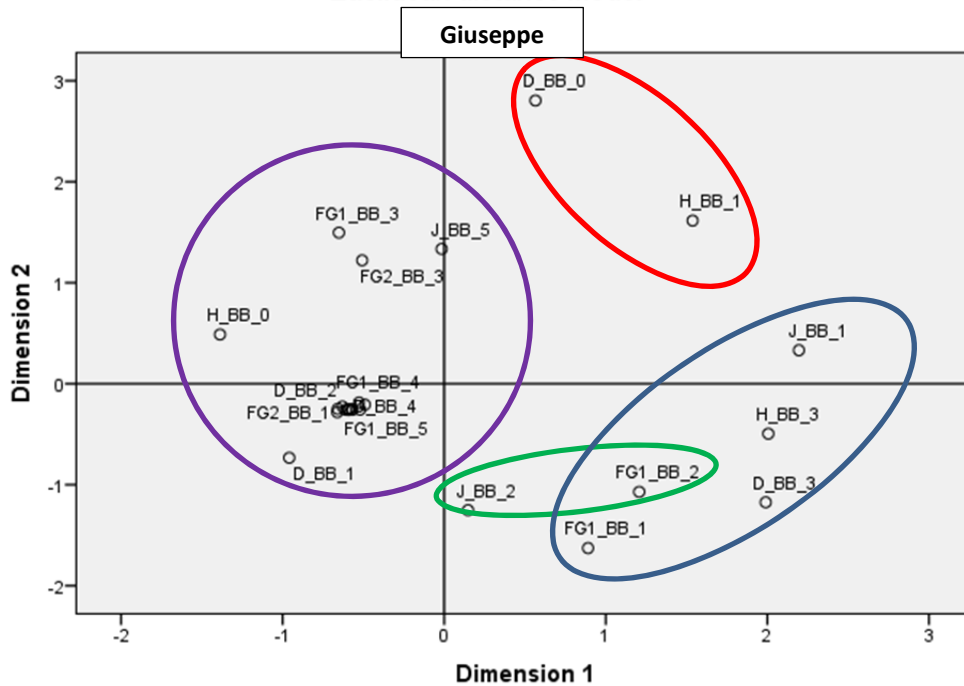
**Grafico 14 – Profilo delle rappresentazioni sociali Giuseppe**



**Grafico 15 – Interazioni di Giuseppe: Analisi multidimensionale (MDS) Alscal**  
 (Soluzione a due dimensioni: adattamento ai dati pari all'81.7% (RSQ), stress di .29)

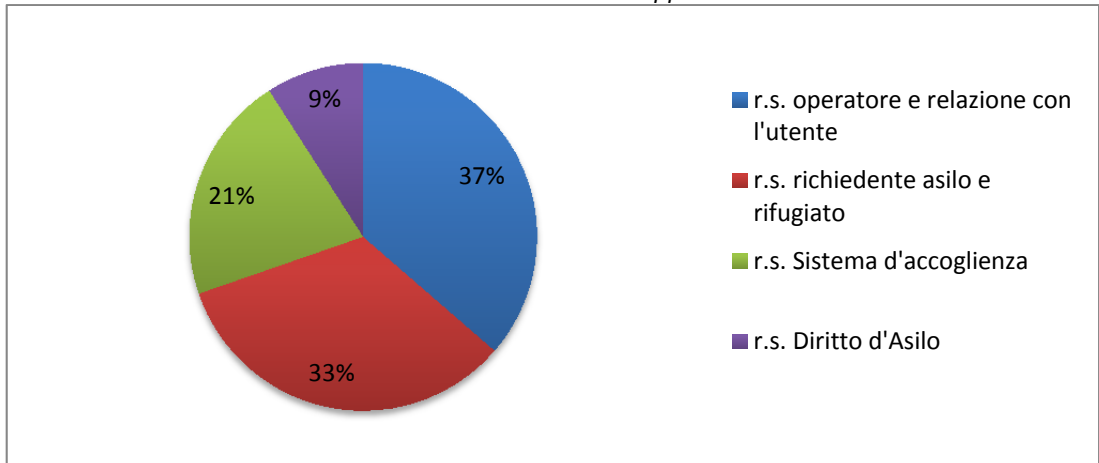
**Derived Stimulus Configuration**

**Euclidean distance model**

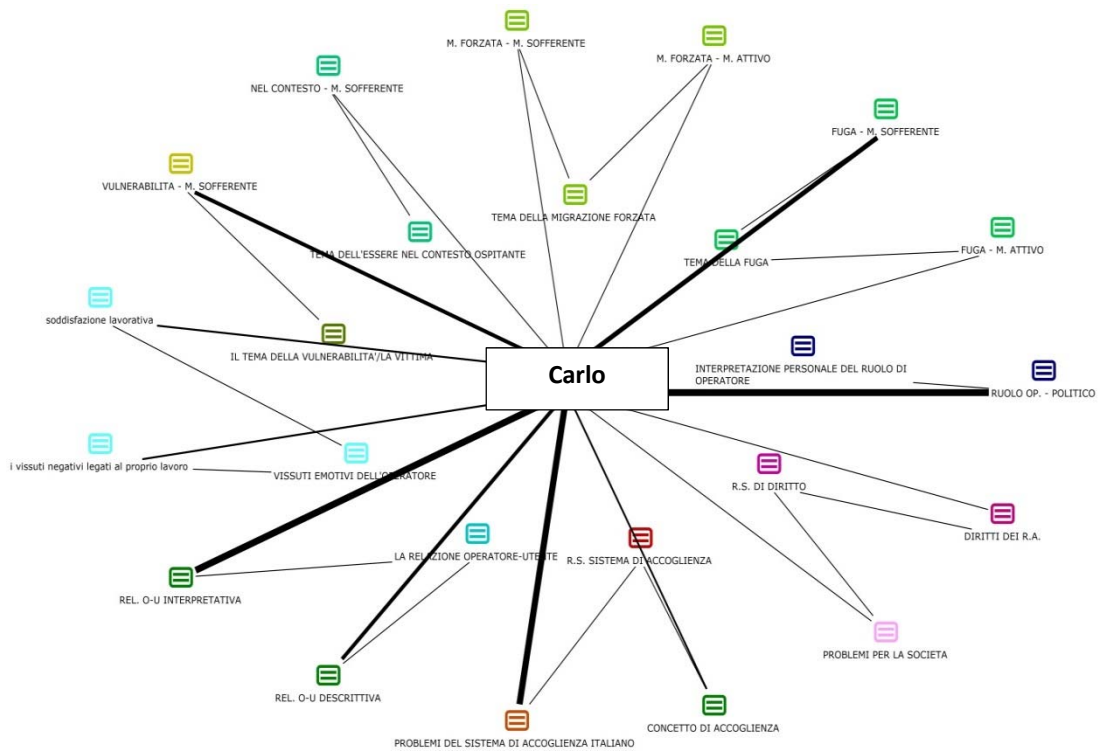




**Grafico 16 – Intervista con Carlo: distribuzione dei 4 livelli rappresentazionali**



**Grafico 17 – Profilo delle rappresentazioni sociali Carlo**

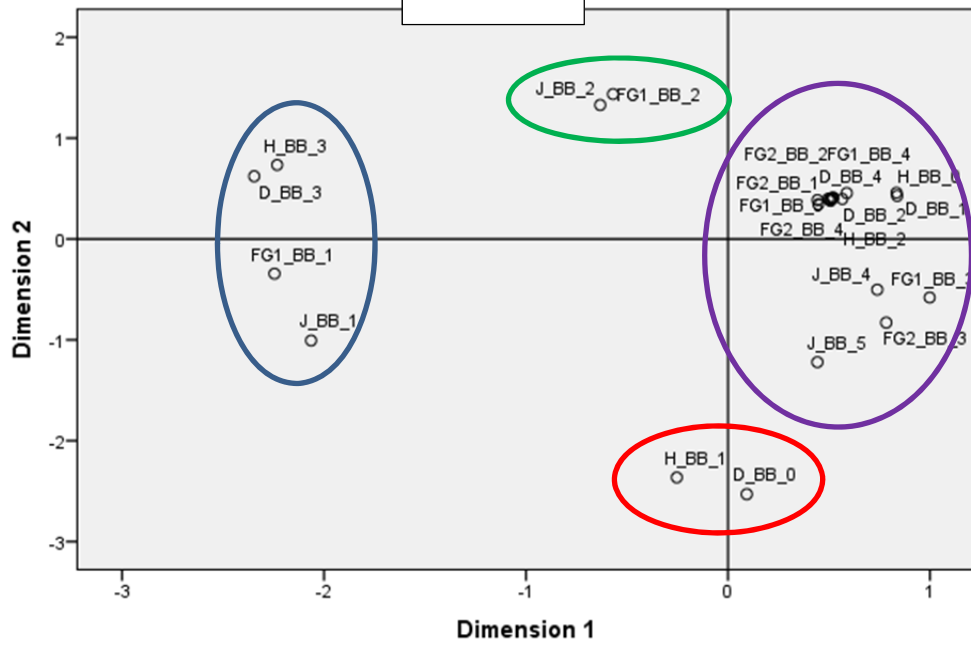


**Grafico 18 – Interazioni di Carlo: Analisi multidimensionale (MDS) Alscal (Soluzione a due dimensioni: adattamento ai dati pari all'85.8% (RSQ), stress di .29)**

# Derived Stimulus Configuration

## Euclidean distance model

Carlo



## Ringraziamenti

Un grazie alla mia tutor per la presenza costante in questi anni e per la pazienza con cui mi è accanto da tempo. Non ci sono parole per tradurre ciò che quotidianamente lei condivide con me. Le uniche che mi risuonano armoniosamente, e che mai si smentiscono, sono che con lei quella che si definisce “fatica” è in realtà un immenso piacere che pochi altri - forse nessuno - sanno eguagliare.

Un grazie al Collegio Docenti del mio Corso di Dottorato e ai miei compagni, vecchi e meno vecchi, per i consigli utili forniti nel tempo e per l’amabile clima che, grazie a loro, mi ha circondato nell’esperienza in Dipartimento.

Un grazie all’associazione in cui si è svolta questa ricerca, ai suoi operatori che si sono messi umilmente in discussione. In loro ammiro, profondamente, la passione con cui ogni giorno si dedicano a ciò che fanno.

Un grazie a Samanta, l’unica che possiede le chiavi della mia “caverna”, l’unica con cui condivido il sapore dolce della conoscenza.

Un grazie a Michele, perché ci sono incontri che determinano la direzione che la nostra vita sente di voler prendere. E Michele è, per me, quella spinta.

Un grazie alla Gis, che è la mia gioia e la mia forza.

E un grazie a Cosimo, che è la mia vita.