

Introduzione

Perché ci è venuta l'idea di scrivere un libro sulle persone straniere di cui si occupano gli operatori appartenenti ai servizi sociali, educativi e sanitari? Ebbene, quest'idea è nata lo scorso anno, nell'estate, quando aprendo i giornali e accendendo la televisione non veniva che trattato il tema dell'“emergenza profughi”, termine non tecnico, ma che era assegnato a quelle persone che venivano raccolte dai gommoni per essere assistite. Inoltre, quando capitava l'occasione di parlare con operatori impegnati nell'accoglienza, essi lamentavano l'impossibilità di farsi carico in maniera adeguata di una quantità enorme di persone che, dopo viaggi allucinanti, presentavano uno stato di sofferenza enorme, sia fisica, sia psichica.

I profughi erano ragazzi giovani, e chi può affrontare rischi così alti se non i giovani? Donne e uomini con bambini anche piccoli, donne incinte, ragazzi giovanissimi, anzi minorenni. Non c'era giorno che sui giornali o sui social – Facebook, Instagram, Twitter e altri – non venissero pubblicate fotografie di bambini ribaltati sulle spiagge, morti. Qualche moto di pietà, poi il solito ritornello, ma come si fa ad accoglierli tutti? Il tema, difficile da capire per le sue implicazioni politiche, storiche, economiche, legislative ed etiche, era trattato e presentato in maniere del tutto difforme a seconda dell'orientamento politico dell'interlocutore o dell'editore di riferimento.

Il papa non trascorreva un giorno senza richiamare i governi del mondo ad accogliere gli “ultimi”, rappresentati in questo particolare periodo storico dai migranti, per motivazioni non tanto legate a ragioni di fede, ma come segno di umanità.

Ci avevano anche colpito le parole dell'attore Alessandro Bergonzoni, di cui riportiamo un passaggio preso dal primo capitolo:

Emergenza umanitaria? Sovrumanitaria semmai, non solo politica, europea o di cooperazione. Manca sovrumanità nell'accogliere non solo i migranti dalla miseria, ma nell'accogliere l'idea, il concetto che si debba accettare, tener con noi, difendere, annettere, per salvare, far vivere, per aprire alla pace, la loro e la nostra. Si continua a non accettare neanche l'idea che l'esodo biblico del mondo che sta morendo di torture, sia parte della nostra esistenza.

Il fenomeno migratorio è ormai **strutturato O STRUTTURALE?** e non emergenziale; è iniziato negli anni Novanta e i servizi socio-sanitari hanno già accumulato un'esperienza e un bagaglio teorico di conoscenze sul come trattare un'utenza multiculturale, portatrice di valori, lingue, credenze, culture molto diverse fra loro.

Gli stranieri storici che si rivolgono ai servizi sono quei migranti già presenti in Italia da anni, che avevano scelto di cercare opportunità di lavoro in Italia per migliorare il loro livello di vita e per offrire ai loro figli migliori opportunità. Gli stranieri extracomunitari possono lavorare in Italia e ottenere regolare permesso di soggiorno, ma il loro numero è fissato rigidamente dai "decreti flussi", decreti emanati dal presidente del Consiglio dei ministri, secondo le indicazioni fornite dal Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali.

Gli stranieri venuti in Italia tramite i flussi programmati sono stati un numero ridotto, soprattutto se paragonati a quelli che arrivavano in Italia per altre strade. Spesso succedeva che entrassero con permessi di soggiorno per turismo, poi non rientravano in patria allo scadere del termine concesso e reperivano attività lavorativa, nella speranza di poter regolarizzare la situazione tramite "sanatorie": il classico esempio è quello delle "badanti".

C'è chi insiste nel distinguere i migranti tra rifugiati e migranti economici; si tratta di una distinzione che viene utilizzata a livello amministrativo, ma è una semplificazione che non rappresenta un fenomeno così complesso e che rischia di dividere gli immigrati in buoni – i rifugiati che scappano da persecuzioni – e i cattivi, coloro che cercano cibo e acqua.

Lo Stato, negli ultimi anni, si è trovato a dover affrontare questo nuovo fenomeno, ossia è stato obbligato a disporre misure atte a soccorrere e a dare assistenza a queste nuove persone che avevano attraversato il deserto, che avevano subito torture, che erano scappate dalla guerra e dalla fame e che chiedevano di veder riconosciuti i loro diritti, ma com'erano e come si poteva, a fronte di situazioni di emergenza, dare risposte mirate e personali?

Quali strumenti professionali avevano gli operatori per migliorare un livello di assistenza che non poteva che essere di bassa soglia?

Erano domande a cui nemmeno noi sapevamo rispondere, anche perché le fonti delle informazioni al riguardo erano contraddittorie; si leggeva tutto e il contrario di tutto, mancava una letteratura in merito. Gli operatori in genere – medici, psicologi, psichiatri, educatori e soprattutto assistenti sociali – ricoprono

un ruolo cruciale nelle azioni di contrasto all'esclusione sociale, ma su quel versante si sono trovati spesso in uno stato di smarrimento **per il fatto di aver dovuto** improvvisare degli interventi senza saperne prevedere l'esito, per la necessità di lavorare in condizioni emergenziali.

Ci si è posti l'obiettivo di capire come effettivamente poteva funzionare un sistema di accoglienza che doveva basarsi sull'imprevedibilità dei numeri e della qualità dei bisogni: quante persone avevano bisogno d'immediati ricoveri perché disidratate, ferite, addolorate o in prossimità di un parto e violentate?

Il sistema di salvataggio e gli attori pubblici e privati coinvolti erano parti di un processo complesso sconosciuti agli operatori e non era facile comprendere. Ci si è dovuti documentare attraverso i siti web, sia dei competenti Ministeri, sia delle ONG, sia di quella miriade di associazioni Onlus del Terzo settore impegnate a fronteggiare l'emergenza, e attraverso la carta stampata.

Ci siamo anche chiesti come questa nuova e numerosa utenza poteva integrarsi con la storica utenza straniera: si sarebbe scatenata la classica guerra tra poveri? Come **avrebbe accolto** i nuovi arrivati chi aveva rispettato le regole previste dalle norme **sull'immigrazione** e aveva atteso pazientemente che la burocrazia facesse il suo corso?

Chi si occupa di formazione e ha un rapporto costante con gli operatori ha percepito un livello di fatica, di stanchezza, di delusione, sentimenti derivati dall'impossibilità di dare risposte risolutive, ma anche forti motivazioni personali e professionali, segnali questi che fanno ben sperare.

Abbiamo allora cercato di allargare lo sguardo, di capire come può un servizio largamente inteso – quindi comprensivo di operatori dell'area sociale, educativa e sanitaria – attrezzarsi per rispondere a un'utenza straniera diversificata.

La terminologia "utenza straniera" è onnicomprensiva e si è tentato di trattare alcune delle più importanti declinazioni.

Nel primo capitolo quindi si è cercato di descrivere come le persone arrivavano sulle nostre coste in modo improvviso e imprevedibile e come l'Italia ha cercato di fronteggiare il problema, attraverso quale rete istituzionale e non: soprattutto ci si è sforzati di rappresentare le diverse e molteplici situazioni di cui è portatore il generico "migrante".

Nel secondo capitolo sono stati meglio tratteggiati e dettagliati i ruoli dei servizi sociali, che si diversificano a seconda dell'ente d'appartenenza, e del Terzo settore, direttamente impegnato nell'organizzazione dell'accoglienza. Il percorso d'integrazione inizia e getta le sue basi attraverso l'incontro tra operatori e migranti, ossia tra la capacità di trovare un equilibrio tra i bisogni delle persone e le risposte formali e sociali.

Il terzo capitolo è stato interamente dedicato ai minori stranieri non accompagnati (MSNA); chi sono, che bisogni hanno e come l'Italia, varando la legge n.

47/2017 (prima in Europa), si sia posta l'obiettivo di offrire gli strumenti operativi e legislativi per intercettarli, interpretarli e cercare soluzioni. Abbiamo cercato di comprendere come il sistema dei servizi socio-sanitari ha risposto e quali difficoltà concrete hanno affrontato gli educatori, che con i ragazzi hanno un rapporto costante. Si sono analizzati gli aspetti innovativi della legge n. 47/2017, i punti di forza e di debolezza rispetto alla sua applicabilità.

Infine, nel quarto capitolo, sono state trattate le caratteristiche di quelle famiglie straniere che vivono regolarmente e stabilmente in Italia, ma che presentano elementi di fragilità e vulnerabilità, derivate da difficoltà culturali e personali, ma anche da una crisi economica duratura che ha fortemente indebolito le fasce di persone già deboli ed esposte.

La famiglia immigrata è rappresentata da una pluralità di modelli. Una pluralità, se vogliamo, ancor più variegata, poiché arricchita da fattori connessi alla diversa provenienza geografica, linguistica, culturale, religiosa e dal particolare vissuto dei migranti.

Un percorso formativo adeguato aiuta i servizi a non leggere il fenomeno dell'immigrazione come un tutt'uno, come portatore necessariamente di disagio e degrado, ma può renderli competenti a sviluppare processi d'inclusione, d'integrazione, di radicamento sociale.

Si è voluto anche capire come gli autoctoni hanno reagito al cambiamento sociale e come gli stereotipi sui migranti possono aver influito sul livello di coesione sociale.

Lo sguardo di un operatore non può essere limitato solo ai bisogni specifici di cui sono portatori i propri "utenti", ma, soprattutto per queste fasce di persone, **deve individuare** quali ricadute a livello sociale si possono constatare.

Il rapporto tra persone, persone e comunità è un focus centrale per gli operatori, che hanno la necessità e il diritto di colmare e irrobustire, attraverso la formazione professionale, la supervisione, lo studio, alcune esigenze a livello di competenze e conoscenze.