

Una ricerca etnografica nella Provincia autonoma di Trento

La formazione «fai da te» degli operatori d'accoglienza

Elena Giacomelli

Assegnista di ricerca, Università di Bologna

Il presente articolo descrive una ricerca etnografica delle (nuove) professionalità formatesi all'interno del sistema di accoglienza in Trentino: gli operatori di accoglienza per richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale. Lo studio è nato sul campo dall'esperienza della ricercatrice come operatrice di accoglienza per l'Associazione Centro Astalli Trento, che costituisce il caso empirico approfondito. L'osservazione partecipante e le interviste hanno fatto emergere la frammentarietà della formazione degli operatori di accoglienza. L'analisi ha cercato di far emergere la centralità di questa (nuova) figura professionale che troppo spesso non viene considerata come tale.

Parole chiave

Osservazione partecipante – Operatore di accoglienza – Reception system – Formazione – Riflessività professionale.

Introduzione

In questo articolo si analizzano e discutono la specificità del profilo e le competenze dell'operatore di accoglienza per richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale nella Provincia autonoma di Trento e la costruzione di una sua professionalità nel corso degli anni tramite la nascita di comunità di pratiche, soffermandosi sia sugli elementi in base ai quali effettua le sue scelte, sia sulle tensioni alle quali viene sottoposto.

Questo articolo si inserisce in un filone di studi etnografici e di ricerche qualitative sul sistema di accoglienza italiano, provenienti da diversi settori e discipline della sociologia e delle scienze sociali.

Partendo spesso dalle loro esperienze operative sul campo, diversi giovani ricercatrici e ricercatori italiani hanno analizzato e preso in considerazione esperienze, punti critici e «zone grigie» (Pendezzini, 2013) del sistema di accoglienza: dagli studi sulle esperienze dei richiedenti asilo all'interno del sistema (Vacchiano, 2011; Marchetti, 2014a; Fontanari e Ambrosini, 2018), fino a narrazioni e immaginari quotidiani all'interno di questo dispositivo (Beneduce, 2008; Sorgoni, 2013; Mencacci, 2013). Altre ricerche si focalizzano sulle contraddizioni intrinseche nelle politiche di accoglienza e di asilo (Sorgoni, 2011; Marchetti, 2014b) e pratiche ambigue tra assistenza e contenimento caratterizzanti il sistema (Fabini, Tabar e Vianello, 2019). Il lavoro sociale con persone straniere (Barberis e Boccagni, 2017) è stato spesso preso in esame in termini di squilibri di potere (Tarsia, 2010; Salinaro, 2018) o di risultati di integrazione a lungo termine (Campomori, 2018; Ambrosini, 2017). La ricerca si pone in continuità con le riflessioni di questi studiosi e cerca di andare ad analizzare una delle figure meno considerate e la sua formazione: l'operatore di accoglienza con richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale. In un campo dove lo scollamento tra *law in books* e *law in action* (Grivet Talocia, 2019) appare a volte eccessivo, le ricerche etnografiche sul campo colmano la distanza tra le politiche reali e le politiche scritte.

Questa ricerca si propone quindi di analizzare la competenza e la formazione degli operatori di accoglienza, soggetti che compongono il sistema di accoglienza in Trentino e che quotidianamente sono impegnati nella negoziazione di più equilibri e confini: tra mandato istituzionale e mandato contestuale; tra necessità di controllo e desiderio di costruire percorsi individualizzati; tra regole standardizzate e la necessità di dare spazio e risposte individuali. In questa ricerca si indicano quali sono i vari tasselli che compongono la professionalità dell'operatore di accoglienza, rilevandoli soprattutto attraverso il modo con cui essi vengono discussi, condivisi, contestati o assorbiti. Si inizia prendendo in considerazione la formazione nei primi tre mesi di lavoro del soggetto di studio, per poi capire come si costituisce e forma la figura dell'operatore di accoglienza e quali competenze sono considerate necessarie per la professione. Con questo articolo si cercherà di rispondere ad alcuni interrogativi: perché in Trentino si cerca di definire una professionalità per la figura dell'operatore di accoglienza? In che modo si forma? Che competenze personali e professionali ha?

Metodologia

La ricerca persegue l'obiettivo di formulare e rispondere ad alcune domande relative al ruolo e alle competenze professionali dell'operatore che lavora con richiedenti e titolari di protezione internazionale. L'interrogativo di fondo nasce sul campo grazie all'esperienza della ricercatrice come operatrice di accoglienza per l'Associazione Centro Astalli presso la Provincia autonoma di Trento, che costituisce il caso empirico approfondito. Si sviluppa quindi da una domanda operativa che è nata prima di tutto dal ruolo della ricercatrice come operatrice d'accoglienza e che è andata via via a inglobarsi nella ricerca di dottorato che stava svolgendo. Si è scelta la

Provincia autonoma di Trento come caso studio perché territorio *sui generis* nel sistema di accoglienza italiano: grazie a una decisione prettamente politico-amministrativa, la Provincia nel 2011 ha istituito il Centro informativo per l'immigrazione (Cinformi), unità operativa del Dipartimento Salute e Solidarietà Sociale della Provincia. Se inizialmente il Cinformi era nato solo con lo scopo di supportare la Questura per questioni amministrative legate all'arrivo di persone straniere sul territorio provinciale, poi si è trasformato in un punto di riferimento territoriale per stranieri, occupandosi anche degli aspetti relativi all'accoglienza di richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale. Nella Provincia trentina quindi si è cercato di costruire un modello unificato e non frammentato nelle varie unità del Terzo settore che operano nel mondo dell'accoglienza, al fine di gestire in un unico organo le competenze provinciali (sociale e lavoro) con i servizi statali (immigrazione).

Oltre all'osservazione partecipante, la ricerca si è avvalsa di interviste in profondità a 55 operatori — accompagnate da schede di rilevazione socio-anagrafica.

La tabella 1 riporta gli intervistati divisi per ente del Terzo settore d'appartenenza. Il Centro Astalli Trento presenta un numero di intervistati quantitativamente significativo non solo perché è una delle prime associazioni, insieme ad ATAS, ad essersi occupata di accoglienza nella Provincia autonoma di Trento, ma anche perché si occupa dei servizi trasversali offerti in maniera omogenea sul territorio provinciale in strutture sia CAS che SPRAR. Questi servizi sono il supporto psicologico, l'assistenza sociale e il supporto legale. All'interno del sistema di accoglienza si trovano soprattutto giovani tra i 25 e i 35 anni con titoli universitari. Gli intervistati di fatto hanno in media 30 anni e un alto titolo di studio. Nel prossimo paragrafo si riprenderà questo dato come significativo e strutturante del sistema di accoglienza.

TABELLA 1
Intervistati divisi per enti del Terzo settore d'appartenenza

Ente	Intervistati
Centro Astalli Trento	18
Cooperativa Arcobaleno	7
Associazione Trentina Accoglienza Stranieri (ATAS)	7
Kaleidoscopio	6
Fondazione Comunità Solidale	5
Cooperativa Punto d'Approdo	5
Nircoop	2
Croce Rossa	2
Cooperativa Samuele	1
Casa Padre Angelo	1
Cooperativa Mimosa	1
<i>Totale</i>	55

Nella ricerca svolta, la prossimità sociale e la familiarità dell'intervistatrice con i suoi soggetti di studio ha permesso di «ridurre al massimo la violenza simbolica che può esercitarsi attraverso la relazione d'intervista» (Bourdieu, 2015, p. 810). L'accostamento tra la biografia dell'intervistatrice e quella degli intervistati, in particolare rispetto all'esperienza lavorativa come operatrice di accoglienza, ha favorito la condivisione di un universo di riferimento e l'instaurarsi di una relazione simpatetica, possibile principalmente grazie alla familiarità con il contesto socio-culturale e all'esistenza di diversi legami di solidarietà, permettendo durante le interviste una «socialità schietta» (p. 813). In riferimento alla metodologia proposta nell'opera a cura di Bourdieu *La misère du monde*, per gli operatori di accoglienza lo spazio dell'intervista è diventato un luogo di (auto)analisi provocata e accompagnata dalla ricercatrice che, grazie alla conoscenza approfondita del contesto lavorativo e socio-culturale di provenienza, ha potuto presentarsi «all'altezza del suo oggetto» (p. 815) agli occhi degli intervistati ed estrapolare tratti sociologici pertinenti, mentendo quindi una «vigilanza professionale» (p. 816). La pratica dell'intervista diventa quindi:

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

L'accesso facilitato al campo ha sia agevolato il periodo di ricerca, sia creato qualche difficoltà. In particolare, la gestione dei diversi posizionamenti sul campo, contemporaneamente come ricercatrice e operatrice di accoglienza, ha reso la «sospensione dei valori» (Weber, 2001) più difficile da attuare. Di fatto, questa investigazione riporta la specificità di un'immersione, professionale e personale, in cui i confini tra lavoro professionale, ricerca accademica e azione sociale finiscono per essere continuamente ridisegnati e sfidati dagli attori protagonisti della «comunità di pratiche» (Wenger, 1998) e dalla ricercatrice stessa. Come riportano Capello e collaboratori, «l'etnografia è una tecnica che richiede da parte del ricercatore la messa in gioco della propria soggettività» (Capello, Cingolani e Vietti, 2016, p. 13).

La presa di distanza (Boltanski e Thévenot, 1999) è stata resa possibile tramite l'adozione di diverse strategie: la stesura di un diario di campo; lo svolgimento delle interviste ai colleghi-soggetti della ricerca in spazi non lavorativi; l'utilizzo di due indirizzi e-mail, uno per questioni lavorative e uno ai fini della ricerca; il distacco emotivo e fisico avvenuto con una partenza e centinaia di chilometri di distanza dal campo di studio; infine una attenta analisi del macro-contesto per poter analizzare consapevolmente e valutativamente le competenze e la formazione degli operatori. Di fatto, a dicembre 2017 la ricercatrice ha concluso l'immersione nel campo di studio, nella Provincia autonoma di Trento all'interno dell'Associazione Astalli e dell'organo provinciale Cinformi. Si sono quindi concluse anche le interviste individuali con gli operatori e le operatrici all'interno del progetto di accoglienza e, di conseguenza, l'osservazione partecipante. L'immersione totale nella comunità protagonista della ricerca, nella mutevole realtà sociale, insieme al coinvolgimento emotivo e fisico nel

campo, hanno reso il distacco tanto doloroso quanto necessario. Grazie al Progetto Erasmus-Mundus EUROSA, del quale l'Università di Bologna è partner, la ricercatrice ha poi svolto un periodo di ricerca all'estero presso l'University of the Western Cape (Cape Town, South Africa), dove è rimasta da dicembre 2017 a maggio 2018. Ciò le ha permesso di prendere distanza dalla partecipazione professionale ed emotiva avuta durante il periodo di ricerca. Il periodo all'estero le è quindi servito come cuscinetto di decompressione e di rielaborazione di emozioni, idee, sensazioni, pensieri, interviste, coinvolgimenti avuti durante i mesi precedenti.

Tramite l'intrecciarsi metodologico di osservazione partecipante e interviste in profondità, l'analisi delle conoscenze e competenze degli operatori ha permesso di sollevare la «costruzione di processi interni» (Mosse, 2006; Sacco, 2012), favorendo l'emersione di dinamiche sociali e processi di formazione interni difficilmente individuabili con l'utilizzo della sola osservazione partecipante.

La formazione «fai da te»

Imparare a essere un operatore è un processo. Ci sono dei momenti in cui credo di aver capito chi è l'operatore e che cosa deve fare, ma in realtà è una mera illusione. Nella quotidianità mi interfaccio con persone (altri operatori e figure professionali nel sistema di accoglienza) che hanno un'idea diversa rispetto a quella che ho io di operatore di accoglienza. (Operatore di accoglienza ATAS, 13/11/2017)

Nell'ambito dell'accoglienza di migranti, la formazione si presenta come preliminare e non accessoria per la connotazione di figure qualificate, capaci sia di prendere in carico il macro-sviluppo di processi giuridici e socio-politici non lineari, sia, nel micro, di lavorare nella quotidianità a stretto contatto con persone di vissuti e origini diversi. Per esprimere il concetto con le parole di Lorenzo Vianelli: «lavorare *nella e con la* complessità» (Vianelli, 2014, p. 12). Le conoscenze nell'ambito del circuito dell'accoglienza spaziano da aspetti più giuridici e procedurali, quali la stessa richiesta d'asilo o l'iscrizione ai servizi sul territorio, ad aspetti più sociologici, di interazione empatica e di comunicazione interculturale, fino ad arrivare ad aspetti più prettamente logistico-amministrativi, quali la (troppa) burocrazia o la consegna del pocket money.

Nella Provincia autonoma di Trento, gli operatori di accoglienza intervistati hanno in media 30 anni. Il fattore generazionale pare giocare un ruolo importante, come sottolinea Zanetti-Polzi, definendola una «predisposizione generazionale» nata dalla «curiosità nell'approccio a un fenomeno — quello immigratorio — che sta cambiando radicalmente il volto delle nostre città e del nostro Paese, costringendoci a confrontarci quotidianamente con culture "altre"» (Zanetti Polzi, 2006, p. 115). Un'altra motivazione che spinge i giovani ad essere maggiormente impiegati in questo settore è la struttura del lavoro stesso: di fatto è un lavoro con ritmi frenetici e molto stressanti che, come sottolinea un intervistato, non sarebbero accettabili da persone più adulte, come madri e padri di famiglia con figli a carico. Dalle interviste si evince

come spesso gli orari lavorativi non vengano rispettati e che la giornata lavorativa sia spesso cadenzata da emergenze.

La maggior parte degli intervistati possiede un titolo di studio in ambito umanistico, con poche eccezioni con percorsi di studi con indirizzi in materie economiche o artistiche. La maggior parte degli operatori si può dire sia culturalmente e accademicamente «attrezzata», rispetto a un approccio multiculturale e/o sociale nella professionalità intrapresa.

L'interesse specifico verso le migrazioni, però, spesso nasce e si sviluppa durante la stessa esperienza lavorativa, e porta l'operatore a ridefinire i propri progetti futuri o a farne di nuovi: si riportano i casi di quattro intervistati, due dei quali hanno deciso di svolgere successivamente un corso di specializzazione sull'immigrazione all'Università «Cà Foscari» di Venezia, mentre un altro un Master in *Global Refugee Studies* a Copenhagen; infine, un operatore originario del Trentino, inizialmente intenzionato a trovare lavoro all'estero a causa delle scarse possibilità professionali nella Provincia, il quale ha deciso poi di rimanere grazie all'assunzione come operatore di accoglienza.

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

Nessuno mi ha insegnato il lavoro. Io avevo sul contratto scritto «Mansioni organizzative e problem-solving», quindi una cosa molto più vicina alla logistica che al lavoro sociale, però sono stato assunto mentre facevo l'educatore in una comunità di detenuti e avevo un profilo prettamente sociale, quindi un po' lo sfasamento tipico... cioè hanno assunto un educatore per fare l'organizzatore, e quindi ho imparato per «prove ed errori», capivo di aver sbagliato quando arrivava il «cazziatone», e poi mi sono state utili le esperienze precedenti, sia da un punto di vista sociale, che se devo dire aver fatto politica, essere stato in un collettivo, mi ha aiutato a gestire una struttura di novanta persone. E però ecco ho imparato qualcosa da tutti e niente da nessuno. (Operatore di accoglienza, 10/10/2017)

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

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

Mi sono reso conto che le associazioni con più anni di esperienza nel settore hanno delle sovrastrutture più forti che proteggono di più i dipendenti da quello che è il mondo istituzionale. (Operatore di accoglienza del Centro Astalli, 10/10/2017)

Per mandato associativo si intende quell'insieme di principi e di valori che indirizzano e modellano le pratiche di una specifica associazione. In questo senso, ogni associazione e cooperativa del Terzo settore ha una *mission* precisa. Un esempio è l'obiettivo delineato dalle linee nazionali del Centro Astalli, che sottolinea il suo mandato nelle parole di *accompagnare, servire e difendere* i rifugiati. Il mandato istituzionale invece corrisponde ai regolamenti e agli assetti organizzativi degli apparati dirigenti e i decisori politici, che nella Provincia autonoma di Trento corrispondono alle decisioni del Cinformi.

La presenza più o meno ingombrante — se non «protettiva» — dell'associazione per il lavoro dell'operatore, rispetto al mandato associativo e professionale, a un *modus operandi* e a un'appartenenza più stretta rispetto a dei valori associativi, rende il lavoro e la figura professionale più o meno difficili da interpretare. Questa presenza può essere percepita positivamente, specialmente quando l'associazione può farsi interprete dei bisogni formativi degli operatori per le istituzioni provinciali; tuttavia risulta essere «scomoda e invadente» (operatore di accoglienza di ATAS, 13/11/2017) quando il mandato associativo va a coincidere e sovrapporsi al solo mandato istituzionale.

I complessi, diversificati e, a volte, contraddittori ruoli, da svolgere spesso simultaneamente, rendono la stessa professionalità dell'operatore di accoglienza difficile da inquadrare. Di fatto, nella pratica di campo, è piuttosto verosimile incontrare figure professionali di scarsa conoscenza interdisciplinare in materia di migrazioni, come professionisti nelle pratiche etno-psicologiche che tuttavia ignorano le varie procedure legali dietro alla domanda d'asilo. Queste carenze «trasversali» nella preparazione professionale comportano gravi disfunzioni strutturali delle organizzazioni dell'umanitario (Walkup, 1997). A differenza dell'assistente sociale, che si specializza tendenzialmente in un'area specifica (donne vittime di violenze, minori, disagio psichico, disabilità fisiche, anziani, famiglie), l'operatore dell'accoglienza deve essere in grado di interfacciarsi con tutti questi aspetti contemporaneamente, trovandosi dinanzi un essere umano di origine straniera che potrebbe essere anziano, bambino, donna, adolescente, con disagio psichico o vittima di tortura o di tratta. L'accento dell'intersezionalità della tematica delle migrazioni con il genere, l'etnia, la classe e la sessualità contraddistingue il lavoro dell'operatore di accoglienza nell'importanza di non confinare le varie categorie analitiche e tradire le soggettività multiple e aggregate dei migranti, riconoscendo le soggettività come non inscrivibili dentro categorie stagne.

In primo luogo, l'operatore deve quindi essere perfettamente in grado di relazionarsi con tutte queste variabili, in modo da non cadere in stereotipizzazioni, aiutando al meglio il beneficiario. In secondo luogo, deve svolgere un ruolo di interlocutore anche all'interno della realtà locale nella quale il beneficiario del progetto viene inserito, e con altre figure professionali nel progetto. Come figura «ponte», l'operatore di accoglienza deve imparare a muoversi in diversi ambienti sociali: dalle comunità di vicinato agli uffici comunali, dalle sale d'ospedale alla Questura, senza mai sostituire

però il soggetto beneficiario del progetto. Fin da subito, ogni operatore di accoglienza dovrebbe assumere consapevolezza del proprio ruolo ponte, *in-between*, e del carattere fortemente asimmetrico e potenzialmente carico di violenza (si vedano Bourdieu, 2003; Beneduce, 2008; Pinelli, 2011; Vacchiano, 2005) della relazione che intrattiene con i migranti beneficiari del progetto, creando così i presupposti per un possibile significativo miglioramento nelle pratiche quotidiane (Vianelli, 2014).

Durante le interviste, dopo una breve introduzione anagrafica del soggetto intervistato, si è cercato di prendere in considerazione il primo periodo lavorativo e formativo (i primi tre mesi), focalizzandosi sulle esperienze personali significative nella comprensione del proprio ruolo e delle mansioni da svolgere. Il disorientamento iniziale degli operatori di accoglienza ha segnato quasi la totalità dei soggetti intervistati. Alcune delle espressioni utilizzate dalle operatrici e dagli operatori intervistati per descrivere i loro primi mesi di lavoro sono:

- «battesimo di fuoco» (operatore di Fondazione Comunità Solidale, 9/11/2017);
- «affiancamento caotico con continua sensazione di disorientamento e solitudine» (operatore del Centro Astalli, 25/10/2017);
- «inizio estremamente traumatico e forte» (referente struttura di Lavarone – TN, 10/11/2017);
- «essere abbandonata a me stessa» (operatrice di Fondazione Comunità Solidale, 25/10/2017).

I due estratti che seguono sottolineano come l'apprendimento iniziale avvenga spesso in maniera autonoma e autoformativa. Nel primo, l'operatrice parla dei suoi primi tre mesi lavorativi nel 2017, coincidenti anche con l'apertura della struttura per donne potenzialmente vittime di tratta per la quale era stata assunta. Il secondo, invece, parla dei suoi primi tre mesi di lavoro nel 2015 all'interno di una struttura di prima accoglienza, dove l'ente del Terzo settore che la gestiva era anch'esso alle prime armi all'interno del sistema di accoglienza.

Non ci è stata fatta nessuna formazione né prima dell'ingresso in struttura né successivamente. Avevo colleghe che venivano da tutt'altro ambito, nessuno era preparato per l'apertura. Non c'è stato dato nessun tipo di mansionario quindi ci siamo improvvisate e abbiamo iniziato semplicemente ad accogliere queste persone fornendo loro un servizio di accoglienza inteso come posto letto, organizzazione della casa, quindi della cucina, dei gruppi e dell'autofunzionamento della struttura. Il carico organizzativo era abbastanza importante, perché la struttura andava organizzata di default da zero. [...] E da lì siamo partite, è stato un apprendimento reciproco, noi abbiamo imparato in quei primi mesi a essere operatori di accoglienza, però degli operatori che non hanno ricevuto una formazione dall'organizzazione di provenienza, quindi ci siamo mossi in modo molto autonomo. (Referente struttura di Lavarone – TN, 10/11/2017)

Le varie cose che ho appreso sono state quasi tutte apprese tramite autoformazione poiché il primo ente per il quale ho lavorato in questo settore era anch'esso alle prime esperienze nell'ambito dell'accoglienza, quindi non c'era un operatore esperto oppure

qualcuno da affiancare, ma tramite il collegamento con il Cinformi ho imparato autonomamente le varie procedure e gli aspetti più o meno legali, oltre a quelli chiaramente relazionali, ma quelli sono un'altra sfera insomma, dal punto di vista amministrativo, quelli li ho imparati non all'interno dell'ente ma nel sistema dell'accoglienza. (Operatore di prima accoglienza, 12/12/2017)

In altri casi, il periodo di lavoro iniziale dei soggetti intervistati è caratterizzato da un breve e caotico affiancamento ai colleghi della stessa équipe o, quando possibile, alla persona che si andrà a sostituire. Se teoricamente l'affiancamento risulta essere il metodo più funzionale e immediato per l'apprendimento delle mansioni quotidiane, nella pratica porta il nuovo assunto a imparare il «fare comportamentale» e il «fare burocratico» di un unico punto di riferimento, un singolo individuo. In questi casi la trasmissione delle pratiche avviene quasi sempre per via orale, tramite l'osservazione, qualche volta con una consegna di informazioni cartacee rispetto alle pratiche più istituzionali e disciplinari, quali la distribuzione del *pocket money* (l'esigua somma consegnata ai richiedenti asilo le spese quotidiane) e del contributo alimentare, le situazioni in uscita dal progetto di accoglienza. Lo «sganciamento» dalla figura affiancata è spesso vissuto in maniera intensa e traumatica: per rendere al meglio l'idea, un operatore ATAS lo ha descritto come un sentirsi abbandonato «in mare aperto, senza punti di riferimento, cercando di prendere piccoli spunti dalle persone che si hanno attorno sul cosa si dovrebbe fare e sul come applicare le regole» (13/11/2017). Dalle interviste si evince come il periodo di affiancamento sia quasi sempre percepito come insufficiente per le aspettative e le esigenze degli operatori.

Conclusioni

Questo articolo vuole analizzare la formazione degli operatori di accoglienza all'interno della Provincia autonoma di Trento. A una prima lettura, il livello mesio-organizzativo provinciale potrebbe sembrare uniformato dall'organo del Cinformi. L'indagine però rileva un contesto frammentato, approfondendo e (de)costruendo la figura dell'operatore di accoglienza e quella dello stesso Centro Informativo per l'Immigrazione.

Partendo dalle interviste, si è cercato di non dare niente per scontato, andando quindi oltre i luoghi comuni e gli stereotipi, per far emergere il quadro effettivo in cui si collocano e al tempo stesso si autorappresentano le varie figure professionali, prendendo in considerazione il primo periodo lavorativo e formativo. Si è notato come l'operatore di accoglienza si sia di fatto *professionalizzato all'interno del sistema*, luogo dove ha sviluppato le proprie competenze e costruito le proprie «grammatiche d'azione» (Boltanski e Thévenot, 1999).

A detta di Emiliana Mangone, questa scarsa formazione pregressa del personale porta con sé due ordini di problemi: uno di carattere formale, in quanto viola la Direttiva europea sull'accoglienza (Direttiva 2013/33/UE del Parlamento e del Consiglio Europeo del 26/06/2013), che nell'articolo 18 comma 2 sottolinea come «le persone che lavorano nei centri di accoglienza debbano ricevere una formazione adeguata»; l'altro

di carattere pratico e sostanziale, relativo al fatto che gli operatori non professionalizzati e non formati non sono poi in grado di «attivare processi resilienti di ri-costruzione del tessuto identitario individuale e collettivo dei rifugiati e della stessa comunità di accoglienza» (Mangone, 2018, p. 7).

Il lavoro quotidiano sul campo connesso all'osservazione partecipante all'interno dei circuiti dell'accoglienza ha in effetti comprovato tali problemi, permettendo di acquisire profonda consapevolezza rispetto alle lacune formative iniziali. La necessità di una formazione più mirata e consapevole attraverso un approccio pragmatico dei vari intrecci di competenze necessarie porta a delle riflessioni più ampie, rispetto a quali *soft* e *hard skills* siano essenziali per questa figura. L'analisi fa intravedere quanto sarebbe importante, per migliorare i processi, aprire ulteriori possibilità di adottare, nel mondo dell'accoglienza, uno spazio omogeneo ed efficace che riconosca l'operatore di accoglienza come figura professionale legittima, facilitatore di integrazione e mediatore del necessario «imparare a litigare bene» (parole utilizzate da un operatore per descrivere che cosa volesse dire per lui la parola «integrazione», 25/10/2017), collante tra richiedenti asilo e una realtà esterna molto eterogenea (cittadini, altre professionalità nel sistema di accoglienza, commercianti, funzionari della pubblica amministrazione).

Abstract

This article describes an ethnographic research of the (new) professional figures within the reception system for asylum seekers and refugees in the Autonomous Province of Trento: the social workers with asylum seekers and holders of international protection. This study started in the field, from the experience of the researcher as social worker for the Association Centro Astalli Trento, that represents the empirical case study. Participant observation and interviews revealed the fragmented nature of the training and the background formation of social operators. The goal of the analysis is to highlight the centrality of this (new) professional figure who too often is not considered as such.

Keywords

Participant observation – Social worker with asylum seekers and refugees – Reception system – Background formation – Professional reflexivity.

Bibliografia

- Agier M (2005), *Ordine e disordini dell'umanitario. Dalla vittima al soggetto politico*, «Antropologia», vol. 5, pp. 49-65.
- Altin R. e Sanò G. (2017), *Richiedenti asilo e sapere antropologico*, «Antropologia Pubblica», vol. 3, n. 1, pp. 8-34.
- Ambrosini M. (2011), *Sociologia delle migrazioni*, 2ª ed., Bologna, il Mulino.

- Ambrosini M. (a cura di) (2012), *Governare città plurali. Politiche locali di integrazione per gli immigrati in Europa*, Milano, FrancoAngeli.
- Ambrosini M. (2014), *Non passa lo straniero? Le politiche migratorie tra sovranità nazionale e diritti umani*, Assisi (PG), Cittadella.
- Barberis E. e Boccagni P. (2017), *Il lavoro sociale con le persone immigrate. Strumenti per la formazione e la pratica interculturale nei servizi*, Bologna, Maggioli.
- Beneduce R. (2008), *Undocumented bodies, burned identities: Refugees, sans papiers, harraga – When things fall apart*, «Social Science Information», vol. 47, n. 4, pp. 505-527.
- Boccagni P. (2017), *Il lavoro sociale con popolazioni «mobili», tra bisogni locali e sfide comuni*, «Welfare Oggi», vol. 1, pp. 64-70.
- Boltanski L. e Thévenot L. (1999), *The sociology of critical capacity*, «European Journal of Social Theory», vol. 2, n. 3, pp. 359-377.
- Bourdieu P. (2003), *Per una teoria della pratica*, Milano, Raffaello Cortina.
- Bourdieu O. (2015), *La miseria del mondo*, Milano, Mimesis.
- Campomori F. (2018), *Criticità e contraddizioni delle politiche di ricezione dei richiedenti asilo in Italia*, «Politiche Sociali, Social Policies», n. 3/2018, pp. 429-436.
- Capello C., Cingolani P. e Vietti F. (2016), *Etnografia delle migrazioni. Temi e metodi di ricerca*, Roma, Carocci.
- Crozier M. e Friedberg E. (1977), *L'acteur et le système. Les contraintes de l'action collective*, Paris, Seuil. Ed. it., *Attore sociale e sistema*, Milano, Etas, 1990.
- De Certeau M. (2010), *L'invenzione del quotidiano*, Roma, Edizioni Lavoro.
- Donati P. (2011), *Il valore sociale aggiunto delle relazioni sociali*, «Sociologia e Politiche Sociali», vol. 1, pp. 9-22.
- Emler N. (1994), *La réputation sociale*. In S. Moscovici, *Psychologie sociale des relations à autrui*, Paris, Nathan, pp. 119-139.
- Fabini G., Tabar F.O. e Vianello F. (a cura di) (2019), *Lungo i confini dell'accoglienza. Migranti e territori tra resistenze e dispositivi di controllo*, Roma, ManifestoLibri.
- Fargion S. (2013), *Il metodo del servizio sociale*, Roma, Carocci.
- Fassin D. (2005), *Compassion and repression: The moral economy of immigration policies in France*, «Cultural Anthropology», vol. 20, pp. 362-387.
- Ferrari M. e Rosso C. (2008), *Interazioni precarie. Il dilemma dell'integrazione dei migranti nelle politiche sociali locali: il caso di Brescia*, Messina, Cirsdig.
- Folgheraiter F. (2000), *Reciprocità e lavoro sociale: La via relazionale al benessere*, «Sociologia e Politiche Sociali», n. 2, pp. 119-153.
- Fontanari E. e Ambrosini M. (2018), *Into the interstices: Everyday practices of refugees and their supporters in Europe's migration «crisis»*, «Sociology», vol. 52, n. 3, pp. 587-603.
- Freund J. (1995), *Il terzo, il nemico, il conflitto*, Milano, Giuffrè.
- Gallotti C. e Tarabusi F. (2018), *Introduzione. Monografico: Formazione e comunicazione nei campi dell'accoglienza di rifugiati e richiedenti asilo*, «Educazione Interculturale», vol. 16, n. 2.
- Giddens A. (1979), *Nuove regole del metodo sociologico*, Bologna, il Mulino.
- Grivet Talocia F. (2019), *La gestione del rischio e la percezione degli operatori del Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati di Roma*, Tesi di Dottorato, «Sapienza» Università di Roma.
- Lemieux C. (2009), *Sulla difficoltà dei giornalisti di rispettare la propria deontologia*. In G. Gardini e P. Lalli (a cura di), *Per un'etica dell'informazione e della comunicazione* (traduzione del capitolo 9), Milano, FrancoAngeli, pp. 187-208.
- Mangone E. (2018), *Il Mediterraneo come spazio di frizione: Le pratiche di accoglienza dal «lavoro d'aiuto» al «lavoro sociale»*, «Educazione Interculturale», vol. 16, n. 1, pp. 1-12.

- Marchetti C. (2014a), *I rifugiati: da eroi a profughi dell'emergenza*. In M.P. Paternò (a cura di), *Questioni di confine. Riflessioni sulla convivenza giuridico-politica in una prospettiva multidisciplinare*, Napoli, Editoriale Scientifica, pp. 105-127.
- Marchetti C. (2014b), *Rifugiati e migranti forzati in Italia. Il pendolo tra «emergenza» e «sistema»*, «REMHU – Revista Interdisciplinar da Mobilidade Humana», vol. 22, n. 43, pp. 53-70.
- Maslach C. (1982), *Burnout. The cost of caring*, New York, Prentice Hall.
- Membretti A. e Galera G. (2017), *Accoglienza dei migranti e turismo sostenibile nelle Alpi. Il ruolo dell'impresa sociale*, «Antropologia Pubblica», vol. 3, n. 1, pp. 105-116.
- Mencacci E. (2013), *Tra pratiche istituzionali, discorsi legali e dispositivi clinici: la narrazione nel processo di richiesta d'asilo. Un'indagine etnografica*, PhD thesis, Università di Trento.
- Mezzadra S. e Neilson B. (2013), *Border as method, or, the multiplication of labor*, Durham, NC, Duke University Press.
- Mosse D. (2006), *Anti-social anthropology? Objectivity, objection, and the ethnography of public policy and professional communities*, «Journal of the Royal Anthropological Institute», vol. XII, n. 4, pp. 935-956.
- Pendezzini A. (2013), *Un'ambigua ospitalità. La «zona grigia» nelle pratiche di accoglienza di richiedenti asilo e rifugiati in Italia*, PhD thesis, Università di Trento.
- Pinelli B. (a cura di) (2011), *Attraversando il Mediterraneo. Il sistema campo in Italia: violenza e soggettività nelle esperienze delle donne*. In B. Sorgoni (a cura di), *Chiedere asilo in Europa. Confini, margini e soggettività*, «Lares», vol. LXXVII, n. 1, pp. 159-179.
- Pizza G. e Johannessen H. (2009), *Two or three things about embodiment and the State*, «AM. Rivista della Società Italiana di Antropologia Medica», vol. 27-28, pp. 13-20.
- Sacco V. (2012), *Il ruolo dell'antropologo consulente presso le organizzazioni internazionali*. In F. Declich, *Il mestiere dell'antropologo. Esperienze di consulenza tra istituzioni e cooperazione allo sviluppo*, Roma, Carocci.
- Salinaro M. (2018), *Oltre i «corpi umani in fuga». La sfida della progettualità esistenziale nelle pratiche degli operatori dell'accoglienza nei servizi SPAR a Bologna*, «Educazione Interculturale», vol. 16, n. 2, pp. 36-48.
- Sorgoni B. (2013), *Chiedere asilo. Racconti, traduzioni, trascrizioni*. In B. Pinelli (a cura di), *Migrazioni e asilo politico*, «Antropologia», Annuario, a. XIII, n. 15, pp. 131-151.
- Sorgoni B. (a cura di) (2011), *Etnografia dell'accoglienza. Rifugiati e richiedenti asilo a Ravenna*, Roma, Cisu.
- Tarsia T. (2010), *Aver cura del conflitto. Migrazioni e professionalità sociali oltre i confini del welfare*, Milano, FrancoAngeli.
- Tarsia T. (2018a), *La seconda accoglienza come spazio conflittuale e le competenze degli operatori*, «Educazione Interculturale», vol. 16, n. 2, pp. 66-85.
- Tarsia T. (2018b), *Saperi degli operatori e dei contesti nei percorsi di uscita dagli SPRAR*, «Argomenti. Rivista di Economia, Cultura e Ricerca Sociale», vol. 9, pp. 67-97.
- Vacchiano F. (2005), *Cittadini sospesi: violenza e istituzioni nell'esperienza dei richiedenti asilo in Italia*. In M. Van Aken (a cura di), *Rifugiati*, «Annuario di Antropologia», vol. 5, pp. 85-101.
- Vacchiano F. (2011), *Discipline della scarsità e del sospetto: rifugiati e accoglienza nel regime di frontiera*. In B. Sorgoni (a cura di), *Chiedere asilo in Europa. Confini, margini e soggettività*, «Lares», vol. LXXVII, n. 1, pp. 181-198.
- Vianelli L. (2014), *Frustrazione/potenzialità. Il sapere antropologico nella quotidianità di un progetto di accoglienza di rifugiati e richiedenti asilo*. In A.L. Palmisano (a cura di), *Antropologia applicata*, Salerno, Pensa, pp. 345-368.
- Walkup M. (1997), *Policy dysfunction in humanitarian organizations: The role of coping strategies, institutions, and organizational culture*, «Journal of Refugees Studies», vol. 10, n. 1, pp. 37-60.

- Weber M. (2001), *Saggi sul metodo delle scienze storico-sociali*, Torino, Comunità.
- Wenger E. (1998), *Communities of practice. Learning, meaning and identity*, Cambridge, Cambridge University Press. Ed. it., *Comunità di pratica. Apprendimento, significato e identità*, Milano, Raffaello Cortina, 2006.
- Zanetti Polzi P. (2006), *Operatori dell'immigrazione: tra solidarietà e professionalità*. In M. Ambrosini (a cura di), *Costruttori di integrazione. Gli operatori dei servizi per gli immigrati*, Milano, Osservatorio Regionale per l'Integrazione e la Multiethnicità, Rapporto 2006.

