

Uno studio nell'area genovese

La relazione con utenti di minoranze etniche nella percezione degli operatori dei servizi sociali

Agostino Massa
Università di Genova

I processi di globalizzazione e i fenomeni migratori stanno provocando cambiamenti nella popolazione delle aree metropolitane e, conseguentemente, nell'utenza dei servizi sociali. Sulla base dei risultati di una ricerca qualitativa recentemente realizzata presso gli Ambiti territoriali sociali del Comune di Genova, l'articolo si propone di rispondere ad alcune domande provocate da questa trasformazione circa l'attività professionale degli assistenti sociali. L'analisi di venti interviste semistrutturate ad altrettanti operatori ha evidenziato le difficoltà e le criticità che caratterizzano le relazioni di servizio tra assistenti sociali e utenti appartenenti a minoranze etniche, sia adulti che minori, a causa principalmente di importanti differenze nei quadri culturali di riferimento.

Parole chiave

Globalizzazione – Differenze culturali – Lavoro sociale – Minoranze etniche – Tutela minorile.

Come ci ricorda Anthony Giddens (2000) nel sottotitolo di un suo noto libro, la globalizzazione ridisegna le nostre vite. Non importa chi siamo, dove viviamo o che lavoro facciamo: questi processi di apertura e integrazione delle società su scala mondiale, in misura maggiore o minore, influenzano sia il contesto in cui sviluppiamo le nostre relazioni sia le loro modalità.

I fenomeni migratori costituiscono una componente importante dei processi di globalizzazione, contribuendo a modificare la struttura e le caratteristiche della popolazione tanto dei Paesi d'origine quanto di quelli di destinazione di questi flussi (si

veda, tra gli altri, Castles, de Haas e Miller, 2013). Tra le conseguenze locali di questi processi c'è un significativo cambiamento dell'utenza dei servizi sociali territoriali (Spinelli, 2005), nel senso di un aumento al suo interno di soggetti appartenenti a minoranze etnico-culturali (Williams, Soydan e Johnson, 1998), che pone quindi agli operatori importanti sfide professionali e formative in termini di attenzione alle differenze (Barberis e Boccagni, 2014; 2017).

Questo articolo, sulla base dei risultati di un'indagine qualitativa svolta recentemente su un campione di operatori dei servizi sociali del Comune di Genova,¹ vuole rispondere ad alcune questioni relative all'impatto di queste trasformazioni socio-demografiche sulla loro attività: cosa significa lavorare con un'utenza che comprende in misura sempre crescente soggetti appartenenti a minoranze etniche, sia adulti che minori; quali sfide e quali cambiamenti ciò può comportare nell'attività professionale quotidiana; quali lacune può eventualmente evidenziare nella formazione e nell'aggiornamento professionale.

I temi qui affrontati si collocano all'interno di un contesto di ricerca più ampio che ha cercato anche di ricostruire quali sono, sempre nella percezione degli operatori, le principali sfide che i genitori appartenenti a minoranze etniche devono affrontare nel far crescere i loro figli nella società italiana. Mentre quest'aspetto è stato trattato in altra sede (Massa e Cappello, 2016), ci si focalizzerà qui sugli elementi di complessità e criticità che caratterizzano le relazioni professionali tra gli stessi assistenti sociali e gli utenti con questa estrazione, dedicando particolare attenzione alla gestione dei casi di tutela minorile.

Una sintesi dei risultati di questa ricerca sarà preceduta da alcuni paragrafi dedicati all'approfondimento teorico dei legami tra globalizzazione e processi migratori, a cenni sulla popolazione e sull'organizzazione dei servizi sociali del Comune oggetto di studio nonché alla metodologia utilizzata.

Globalizzazione e processi migratori, nella prospettiva del transnazionalismo

Il contesto nel quale gli assistenti sociali si trovano oggi a operare risulta caratterizzato da molti dei fattori che hanno contribuito a far sorgere, o a ridefinire, nuovi bisogni nei Paesi occidentali più avanzati, lanciando quindi nuove sfide allo Stato sociale tradizionalmente inteso.

Storicamente, tali motivi di cambiamento hanno iniziato ad affermarsi nella seconda metà del secolo scorso, nel momento del passaggio dalla fase di espansione a quella di crisi del welfare state. Tra di essi, ritroviamo ad esempio l'affermazione di un nuovo scenario economico e produttivo, caratterizzato dalla costituzione di un mercato globale e da nuove forme di organizzazione del lavoro, insieme a trasforma-

¹ La ricerca è stata progettata e realizzata da Agostino Massa e da Fabio Cappello nel 2016. Si ringraziano l'Assessore alle politiche socio-sanitarie del Comune di Genova, i coordinatori degli Ambiti territoriali sociali (Ats) coinvolti e tutti gli assistenti sociali che hanno accettato di partecipare alle interviste per la disponibilità dimostrata e il supporto offerto durante tutte le fasi della ricerca.

zioni socio-demografiche che comprendono fenomeni come l'invecchiamento della popolazione, il basso livello di natalità, l'affermazione di nuovi modelli di convivenza e le conseguenze dei flussi migratori (Kazepov e Carbone, 2012, pp. 107-125). È stato evidenziato inoltre anche il passaggio da una situazione di stabilità familiare e di divisione di genere del lavoro, con famiglie e sistemi di welfare incentrati sulla figura del *male breadwinner*, a una ridefinizione dei rapporti tra uomini e donne, nella famiglia come nella società (Ferrera, 2012, p. 27).

Nel contesto oggetto del nostro studio, particolare incidenza assumono le conseguenze sociali dei processi di globalizzazione, che ormai da alcuni decenni stanno contribuendo a una riconfigurazione delle modalità di interazione tra le persone, in ambito economico, politico e culturale, tanto al livello macro quanto a quello micro della società. Se per un verso questi processi sono considerati tra i fattori di trasformazione dei rischi e dei bisogni sociali, per un altro intervengono sulle possibilità degli Stati di elaborare in modo autonomo politiche economiche e strategie di risposta e contrasto a questi problemi.

Con il termine globalizzazione intendiamo riferirci a un insieme di fenomeni eterogenei e multidimensionali che stanno trasformando la vita sociale sul nostro pianeta, instaurando su scala mondiale «una sempre più estesa rete di processi e interconnessioni di ordine economico, culturale, sociale e politico, che travalicano sistematicamente i confini nazionali» (Yeates, 2004, pp. 11-12).

Secondo una nota definizione, la globalizzazione consiste «nell'intensificarsi di relazioni sociali mondiali che collegano tra loro località distanti facendo sì che gli eventi locali vengano modellati dagli eventi che si verificano a migliaia di chilometri di distanza e viceversa» (Giddens, 1994, p. 71). Le relazioni a cui ci si riferisce possono consistere in contatti interpersonali, scambi economici o transazioni finanziarie, rapporti di dipendenza o di interdipendenza di diversa natura. Un aspetto cruciale che le caratterizza è il fatto di creare legami di causalità bidirezionale, in termini che prescindono dalla localizzazione territoriale degli attori. Tali relazioni sono soggette a una sorta di «stiramento» in seguito all'aumentare dell'importanza nella struttura concettuale della distanziamento spazio-temporale, delle relazioni intercorrenti tra «implicazioni locali» e «interazione a distanza» (Giddens, 1994, pp. 70-71).

Come per molti altri fenomeni sociali, anche alla globalizzazione si può guardare da un duplice punto di vista: quello del contesto socio-economico, nel quale si sviluppano i processi di integrazione sistemica che abbiamo descritto, oppure quello dell'attore sociale, della persona che in tale contesto vive e lavora. In questa duplice prospettiva, pertanto, la globalizzazione se da un lato cambia e caratterizza il contesto in cui gli attori agiscono, dall'altro pone le premesse per una riconfigurazione delle reti di relazione che l'attore costruisce oppure nelle quali si trova inserito. Non si deve dimenticare a questo proposito che, tra le caratteristiche proprie della società, quindi anche di quella tardo-moderna, c'è il fatto di essere «condizione per le azioni e nello stesso tempo [...] condizionata dai risultati delle azioni, ossia la società è allo stesso tempo vincolo e risorsa per gli agenti, individuali e collettivi, che la fanno» (Donati, 1998, p. xv).

Le dinamiche migratorie costituiscono un aspetto molto rilevante dei processi di globalizzazione. Sotto il profilo strutturale, il movimento di un gran numero di persone

che lasciano un Paese per trasferirsi in un altro, per un periodo più o meno lungo o anche indefinito, per un verso sfrutta le possibilità di trasporto e di circolazione delle informazioni offerte dal contesto «globalizzato», mentre allo stesso tempo, attraverso la veicolazione dei sistemi di valori e degli stili di vita, contribuisce a modificarlo, creando quella che è stata definita come una «globalizzazione dal basso» (Ambrosini, 2008). Dal punto di vista invece delle singole persone, si assiste a una riconfigurazione delle relazioni sociali su una scala molto più ampia, nei termini dello «stiramento» poc' anzi evidenziato, all'interno dei gruppi secondari ma anche di quelli primari. In entrambi i casi, le conseguenze di questi processi globali per le persone si giocano prevalentemente in ambito locale, tanto per gli emigrati che si sono trasferiti a vivere in un altro Paese, quanto per chi, ad esempio, senza essersi spostato da casa trova modificata la composizione etnica del proprio quartiere.

In un contesto sociale così ridefinito, nello studio dei fenomeni migratori, da un paio di decenni il paradigma assimilazionista,² che considera questi processi in modo unilineare, è stato superato da un altro definito transnazionalista, che si riferisce a un «processo mediante il quale i migranti costruiscono campi sociali che legano insieme il Paese di origine e quello di insediamento» (Glick Schiller, Basch e Blanc-Szanton, 1992, p. 1; cit. in Ambrosini, 2008, p. 45). Questo approccio infatti «considera “normale”, per un migrante, il fatto di essere contemporaneamente parte di due società, e focalizza la propria attenzione sui processi di creazione di legami in sfere diverse che trascendono i confini delle nazioni» (Zanfrini, 2004, p. 21), grazie anche al decisivo apporto dei mezzi di trasporto e degli strumenti di comunicazione.

L'esperienza transnazionale può essere più o meno intensa. Com'è stato osservato (si vedano, tra gli altri, Portes, Guarnizo e Landolt, 1999; Levitt, 2001), da un lato non tutti gli immigrati sono coinvolti in attività transnazionali, dall'altro ci sono diverse sfere — economica, politica, socio-relazionale — in cui queste attività si esplicano. Ci possono essere pertanto specifici gruppi etnici più attivi in una sfera piuttosto che in un'altra, così come questa attività può essere per qualcuno più intensa nel Paese d'origine e per qualcun altro nel Paese ospitante.

La prospettiva d'analisi transnazionalista, adottata nel momento progettuale della ricerca, ha trovato ampio riscontro nel suo momento empirico, con riferimento ai caratteri dell'utenza dei servizi sociali percepiti dagli operatori. Ci si riferisce qui alla versione «debole» del modello, «composta insieme di legami sociali, di approcci cognitivi, di frammenti e occasioni pratiche di transnazionalismo, frammisti a comportamenti che vanno prevalentemente nella direzione dello sforzo di inserirsi nella società ricevente» (Ambrosini, 2008, p. 95), che è stata applicata al caso dell'immigrazione latinoamericana proprio nella città di Genova (Ambrosini e Queirolo Palmas, 2005).

² Nel suo progetto originario, il modello assimilazionista si basava «su un ideale di incorporazione lineare secondo cui il processo di integrazione muove dal progressivo assorbimento della cultura dominante da parte dell'immigrato [...]. Le critiche, ricevute negli anni Sessanta, hanno prodotto la sostanziale crisi del modello che, tuttavia, è stato sostituito con il modello neo-assimilazionista [...] [che] rivede il concetto di integrazione definendolo come un processo a due vie» (Gozzo, 2016, p. 329).

Cenni sull'organizzazione dei servizi sociali del Comune di Genova e sulla sua popolazione

Il Comune di Genova ripartisce attualmente il proprio territorio in nove enti di decentramento amministrativo, denominati Municipi.³ Presso questi enti si trovano sia organismi politici a carattere elettivo, quali il presidente e il consiglio municipale, sia la struttura amministrativa decentrata per l'espletamento di alcuni servizi di interesse locale, tra i quali appunto i servizi alla persona. Tutti i servizi decentrati sono organizzati «a matrice», all'interno di uno schema a due livelli, per cui il personale riporta per gli aspetti strategici alle direzioni comunali centrali e per gli aspetti operativi agli uffici locali, al cui vertice amministrativo c'è un segretario generale municipale.

Il territorio di questi enti di decentramento corrisponde a Genova a quello degli ambiti territoriali sociali, individuati dalla Regione ai sensi della L. 328/2000 e, in Liguria, della L.R. 12/2006. Presso ciascuno dei nove Municipi pertanto si trova un ufficio incaricato dei servizi alla persona denominato Ambito territoriale sociale (Ats), che si occupa principalmente di: interventi a favore di minori, anziani e adulti in difficoltà economica e sociale; contatti con reti associative di aiuto; progetti sperimentali; rapporti amministrativi con enti convenzionati; segretariato sociale. Oltre a questi servizi territoriali, esiste in ambito comunale un unico Ufficio cittadini senza territorio, inserito nella Direzione Politiche Sociali, che si rivolge a: adulti comunitari e italiani senza dimora; adulti stranieri non residenti e non domiciliati; minori stranieri non accompagnati. Ogni Ats ha come coordinatore un assistente sociale di comprovata esperienza che risponde al segretario generale municipale per gli aspetti gestionali.

Come tutte le grandi realtà metropolitane, anche la città di Genova è stata interessata negli ultimi decenni da importanti flussi migratori che ne hanno cambiato la struttura della popolazione residente, sia in termini complessivi sia con riferimento ai singoli Municipi. Secondo i risultati del XV Censimento generale, alla data di riferimento del 9 ottobre 2011, il Comune di Genova contava 586.180 abitanti, dei quali 44.379 residenti stranieri, pari al 7,6%. Questo dato è molto superiore sia a quello del Censimento del 1991 (0,8%) che a quello del 2001 (2,6%). Sul totale degli stranieri, nel 2011 il 45,3% risultava proveniente dal continente americano, il 29,5% dall'Europa, il 13,3% dall'Africa e l'11,9% dall'Asia (Annuario Statistico del Comune di Genova, 2015).

Prendendo in considerazione invece il movimento e il calcolo della popolazione residente di fonte comunale, alla fine del 2014 il numero degli abitanti del capoluogo ligure risultava di poco maggiore, pari a 592.507 unità.⁴ Alla stessa data, in base ai dati di fonte anagrafica, anche i cittadini stranieri residenti a Genova risultavano più numerosi: erano infatti 56.480, di cui 26.034 maschi e 30.446 femmine, in calo dell'1,5% rispetto all'anno precedente, dopo anni di crescita continua. In generale, l'incidenza degli stranieri sul totale della popolazione cittadina dal 2000 al 2014 è più

³ Per una sintesi dell'evoluzione storica e dell'assetto attuale del decentramento nel Comune di Genova, con particolare attenzione ai servizi sociali, si veda Massa (2015).

⁴ Tale aumento della popolazione è dovuto alle operazioni di parifica anagrafica che comportano un consistente recupero dei cittadini non censiti.

che triplicata. La nazionalità più numerosa è quella ecuadoriana (16.601 unità, di cui il 29,4% residente nel Municipio Centro Ovest), seguita dagli albanesi (6.325, di cui il 28,7% in Valpolcevera), dai rumeni (5.107, dei quali il 15,8% nel Centro Ovest), dai marocchini (4.429), dai peruviani (2.750), dai cinesi (2.180), dagli ucraini (1.879), dai senegalesi (1.721) e dai cingalesi (1.219).

Se si considera l'incidenza degli stranieri sul totale della popolazione residente in ciascuno dei nove Municipi, il valore più alto è offerto dal Centro Ovest (17,4%), seguito dalla Val Polcevera (13,4%), quindi dal Centro Est (11,7%) e dal Medio Ponente (10,7%). Negli altri cinque Municipi, gli stranieri residenti presentano un'incidenza inferiore al 10%. Si osservi infine che in sette aree su nove la nazionalità prevalente è quella dell'Ecuador, in due quella della Romania.

Aspetti metodologici della ricerca

La ricerca qui presentata si è proposta di ricostruire le percezioni e gli atteggiamenti degli assistenti sociali circa la relazione che instaurano con utenti appartenenti a minoranze etniche, evidenziando gli elementi di complessità e gli aspetti critici del rapporto professionale con questo tipo di utenza, con particolare attenzione alla gestione dei casi di tutela minorile.

Per cogliere questi obiettivi euristici, si è optato per l'utilizzo di una tecnica d'indagine qualitativa, l'intervista semistruutturata, che meglio permette di «accedere alla prospettiva del soggetto studiato: cogliere le sue categorie mentali, le sue interpretazioni, le sue percezioni e i suoi sentimenti, i motivi delle sue azioni» (Corbetta, 2015, p. 63). Il «soggetto studiato» corrisponde qui agli assistenti sociali operanti presso gli Ats del Comune di Genova che lavorano con minori, corrispondenti complessivamente a circa 85 unità.

L'opportunità di un approccio qualitativo è emersa anche in funzione della definizione dell'altro elemento della relazione oggetto di studio. L'identificazione delle famiglie appartenenti a minoranze etniche in quanto tali, infatti, avviene alla luce non dell'applicazione di criteri formali o legali, ma della percezione che di essi hanno gli operatori, intesi come «*street-level bureaucrats*» (Lipsky, 1980), sulla base di decisioni politiche, economiche e sociali che stabiliscono divisioni tra differenti gruppi sociali usando, ad esempio, le apparenze fisiche, le origini geografiche, i valori culturali, la lingua o la religione delle persone (Kriz e Skivenes, 2010, p. 2635). In altri termini, nel corso dell'intervista, in risposta a uno stimolo consistente nella prima delle domande riportate in conclusione di questo paragrafo, gli assistenti sociali hanno iniziato a parlare della loro relazione con utenti che essi stessi hanno considerato come appartenenti a minoranze etniche.⁵

⁵ In concreto, emergerà dalla ricerca che le minoranze qui indagate per un verso risultano in gran parte coincidenti con famiglie residenti straniere o di origine straniera, mentre per un altro sono diverse dalle minoranze etnico-linguistiche tradizionalmente presenti sul territorio del nostro Paese e riconosciute giuridicamente dal 1999, con la legge n. 482. Si tratta in ogni caso di soggetti

Nella fase empirica della ricerca, svolta nel primo semestre del 2016, sono state realizzate 20 interviste con operatori facenti parte di un campione non probabilistico selezionato «a obiettivo» (Sala, 2010, p. 86). Ritenendo rilevante, sia per motivi di completezza del campione che per finalità comparative, il fatto di includere soggetti operanti in aree a diversa presenza di stranieri residenti, gli assistenti sociali sono stati selezionati in ragione di cinque per gli Ats di quattro Municipi, due a maggiore e due a minore presenza di stranieri.

Tra gli ambiti ad alta presenza di stranieri residenti sono stati selezionati:

- Ats 42, presso il Municipio I – Centro Est (che include il centro storico);
- Ats 35, presso il Municipio II – Centro Ovest.

Tra quelli a bassa presenza di stranieri residenti, invece, sono stati selezionati:

- Ats 43, presso il Municipio VIII – Medio Levante;
- Ats 51, presso il Municipio IX – Levante.

L'accesso al campo dei ricercatori è stato preparato mediante una richiesta formale al Comune, seguita da alcuni incontri preliminari con l'Assessore alle politiche socio-sanitarie e alcuni funzionari dell'assessorato. A valle di questi primi contatti sono stati svolti incontri presso ciascuno degli Ats interessati, anticipati da una comunicazione da parte dell'Assessore, per presentare agli operatori le finalità dell'indagine, individuare i soggetti da intervistare e concordare la programmazione delle interviste.

Complessivamente, hanno partecipato alla ricerca diciassette assistenti sociali femmine e tre maschi, numeri che rispecchiano la composizione di genere di questi servizi territoriali. In ogni Ats, la prima intervista è stata sempre svolta con l'assistente sociale che ha la funzione di coordinatore.

La traccia utilizzata per l'intervista comprendeva quattro domande principali:

1. Sulla base della sua esperienza professionale, quali sono, secondo lei, le particolari sfide — se ce ne sono — che le famiglie appartenenti a minoranze etniche devono affrontare facendo crescere i loro bambini nella società italiana?
2. Nel contesto che è stato descritto ci sono particolari complessità che emergono negli interventi di tutela minorile?
3. Secondo lei, alla luce di quanto ha raccontato, sono in corso o ci sono state trasformazioni negli interventi di tutela minorile?
4. In conclusione, passiamo a trattare degli assistenti sociali. Ritiene di essere sufficientemente formato e supportato per lavorare efficacemente con persone appartenenti a minoranze etniche, in particolare quando si tratta di interventi di tutela?

che compongono l'utenza dei servizi sociali territoriali e non, ad esempio, di profughi o richiedenti asilo di recente arrivo nel nostro Paese.

Le interviste sono state registrate e quindi integralmente trascritte. Rispetto al loro contenuto, sono stati evidenziati fenomeni e atteggiamenti con carattere di tipicità (analisi descrittiva), successivamente messi in relazione tra loro (analisi esplicativa; si veda Sala, 2010, pp. 96-100).

Risultati della ricerca

Un primo tema sviluppato nella ricerca è stato l'approfondimento di quelle che, nella percezione degli assistenti sociali, sono le particolari sfide che le famiglie appartenenti a minoranze etniche devono affrontare facendo crescere i loro bambini nella società italiana. Sulla base di quanto emerso, tali sfide sono state ricondotte, a grandi linee, a tre ambiti tematici: sfide a carattere culturale; sfide di tipo economico; sfide di conciliazione tra tempi di lavoro e tempi di cura dei figli.

Rovesciando il punto di osservazione, le interviste hanno restituito un interessante spaccato di come le sfide per i genitori appartenenti a minoranze etniche costituiscano altrettante sfide per gli operatori nella loro attività professionale quotidiana. Il lavoro con questo tipo di utenza li porta infatti a un continuo confronto con soggetti che scontano, anche nel rapporto con i servizi, i problemi derivanti dal fatto di avere spesso un'esperienza pregressa, sistemi di valori e stili di vita legati al Paese d'origine e diversi da quelli maggiormente diffusi nella società italiana. Dal punto di vista degli operatori, pertanto, il cuore del problema è costituito dalla difficoltà di leggere fino in fondo le situazioni vissute da questi soggetti, classificabili per molti aspetti tra i migranti transnazionali, e di instaurare con loro una relazione professionale stabile e proficua, in grado di coinvolgerli in effettivi processi di *empowerment*.

Tratteremo qui principalmente delle relazioni tra servizi sociali e genitori appartenenti a minoranze etniche, ma numerosi sono gli esempi di come tali differenze diano luogo a criticità nei rapporti quotidiani che questi devono intrattenere anche con gli altri servizi, pubblici o privati, che riguardano i figli. Se infatti non è detto che debbano entrare in contatto con operatori dei servizi sociali, si trovano senz'altro a rapportarsi con docenti e impiegati amministrativi della scuola, con le aziende dei trasporti oppure con le strutture della sanità.

Descriveremo pertanto le principali criticità emerse rispetto alle due componenti di questa relazione, iniziando dai genitori appartenenti a minoranze etniche per poi passare a trattare degli assistenti sociali, tenendo presente che comunque si tratta in entrambi i casi della percezione che questi ultimi hanno fornito circa la realtà sociale oggetto di studio.

Nella costruzione della relazione tra operatori e utenti è fondamentale la dimensione della reciproca fiducia. Nel rapporto con i servizi, per un verso gli stranieri interagiscono con maggiore libertà, non si sentono stigmatizzati come può accadere per gli italiani.

Io credo che sia... che sia in realtà una problematica trasversale, solo che forse gli stranieri hanno meno resistenze nel rivolgersi ai nostri servizi. L'italiano medio tenden-

zialmente ha molta paura di chiedere aiuto ai servizi sociali, invece lo straniero si rivolge con maggiore... con maggiore fiducia. (Gianni)⁶

Per un altro, invece, sembrano guardare ai servizi con

molta diffidenza, con molta paura, a volte con la negazione di problematiche, di situazioni... perché comunque purtroppo i media fanno una campagna distruttiva nei confronti del... dei servizi sociali, no? e quindi... è un dato di fatto. Le persone, nel momento in cui non si sono rivolte spontaneamente ma, come dire... magari per una questione appunto di sostegno educativo piuttosto che di sostegno personale, piuttosto che di sostegno economico hanno... hanno paura a rivolgersi... come dire... ai servizi, rispetto alla tutela. (Franca)

Costruire la fiducia allora non è facile. Le relazioni che si instaurano infatti devono superare quello che è stato definito come una sorta di «doppio pregiudizio».

In realtà è venuta fuori questa dimensione molto forte del doppio pregiudizio, cioè di quanto anche le famiglie hanno un pregiudizio nei confronti dei servizi altissimo. E questo secondo me nelle minoranze linguistiche [...] altissimo, un pregiudizio proprio rispetto... Un po' perché i servizi sono comunque dei... dei soggetti molto pesanti, che intervengono in situazioni molto pesanti, che vengono richiamate no? prevalentemente in questa cosa e non nella dimensione dell'accoglienza. Quindi cioè... dal loro punto di vista credo che sia proprio l'operazione di affidarsi o nasce da una dimensione di empatia che trovano nella relazione con l'operatore o è veramente difficile. (Anna)

In altri termini, se in alcuni ambiti dell'opinione pubblica italiana è diffuso il pregiudizio secondo il quale, per citare il provocatorio titolo di un noto volume, «gli assistenti sociali rubano i bambini» (Cirillo e Cipolloni, 1994), tra i soggetti di culture minoritarie, che si percepiscono come ancora più deboli e indifesi, questo timore talvolta sembra emergere con ancora più forza.

Tra le numerose sfide che questi genitori devono affrontare nel far crescere i loro bambini nella società italiana, in generale una delle principali

riguarda la complessità di come la... la nostra società è strutturata, [...] la possiamo chiamare tutta la parte burocratica. (Anna)

Con particolare riferimento ai servizi sociali, si tratta della difficoltà costituita già dal far capire bene agli utenti cosa sono, come lavorano e con quali finalità, in mancanza spesso di una consolidata «cultura del servizio» (Spinelli, 2005). Com'è stato osservato dalla stessa autrice, non è sempre facile per uno straniero comprendere l'articolazione di rete dei servizi assistenziali e socio-sanitari, e quindi capire come passare da un nodo della rete all'altro. Nel rapporto con queste organizzazioni a carattere burocratico, inoltre, questi soggetti spesso faticano ad abituarsi a regole e orari definiti per l'accesso ai servizi.

⁶ Gli assistenti sociali intervistati sono qui identificati con un nome fittizio, nel rispetto del genere.

Questi problemi poi si accentuano nei casi, particolarmente diffusi tra le donne originarie di Paesi nordafricani o anche asiatici, in cui gli utenti non conoscono la lingua italiana in maniera adeguata.

Quindi devono capire bene qual è il nostro ruolo, perché a volte veniamo un po' confusi con gli... con gli insegnanti per dire a volte. Altre volte veniamo confusi con i giudici, pensano di essere qui in tribunale e quindi bisogna entrare molto nei dettagli con degli esempi molto semplici perché anche poi per... le loro conoscenze sono limitate e bisogna a volte fare anche dei disegni, se possibile, no? cercare di adattare la nostra comunicazione al loro livello di comprensione. (Anna)

Una criticità che può caratterizzare le relazioni di servizio con questi utenti è data dal fatto che presso specifiche minoranze, di seguito esemplificate, non si rapportano con i servizi indifferentemente entrambi i genitori, quando presenti, ma solo quelli di un determinato genere, con evidenti conseguenze sia per l'analisi dei casi che per la progettazione degli interventi di sostegno o tutela.

Quello che ritrovo con le famiglie nigeriane con cui lavoriamo è che intanto vengono solo le donne, non vengono gli uomini... [...] forse perché io sono di sesso femminile, quindi non... (Franca)

Rispetto a... alle etnie di religione musulmana molto spesso è l'uomo che si rapporta con i servizi. Mi è capitato di avere a che fare con famiglie in cui la... la mamma effettivamente aveva un ruolo estremamente marginale, per non dire nullo, nell'interazione con l'esterno, e quindi servizi sociali compresi, [mentre nelle] famiglie sudamericane, prevalentemente la mamma. (Gianni)

Le relazioni professionali con soggetti appartenenti a minoranze etniche costringono gli operatori a una continua attività di interpretazione delle diverse situazioni, più laboriosa rispetto a situazioni riguardanti soggetti autoctoni. Ad esempio, in assenza di linee guida o comunque di strumenti standardizzati per definire i casi in cui attivare interventi di tutela minorile, accanto a una serie di elementi oggettivi — che possono essere la mancata frequenza scolastica, malnutrizione, segni di percosse — ce ne possono essere altri di tipo soggettivo. È stato riconosciuto che l'operatore, mentre guarda a queste situazioni a partire da una propria posizione culturale, cerca tuttavia di sforzarsi di assumere il punto di vista dell'«altro». Mettendosi dal punto di vista di questi utenti, talvolta è possibile trovare allora elementi particolari, risorse in prima battuta «invisibili», che possono contribuire a definire una data situazione in termini di minore problematicità. Quello presentato di seguito può essere considerato una sorta di caso-limite:

La mamma nigeriana che a un certo punto dice: «Ma io lascio qua mio figlio e devo tornare in Nigeria perché [...] però mio figlio sta crescendo qua, deve finire almeno il ciclo delle elementari». Cioè, riuscire a pensare che questa mamma qua sta compiendo un atto genitoriale anziché un abbandono, io sono molto orgogliosa del fatto che... pensiamo che sia un atto genitoriale. È anche un abbandono... chiaramente... però è anche un atto genitoriale, no? (Bruna)

A volte, pertanto, un comportamento che sarebbe considerato senz'altro positivo nella cultura d'origine del migrante non viene percepito come tale dall'operatore professionale che, rinchiuso all'interno del proprio perimetro culturale, non è in grado di munirsi di «occhiali nuovi» per guardare a queste situazioni (si vedano tra gli altri gli esempi raccolti da Galesi, 2016; si veda anche Perino, 2017).

L'attività di interpretazione che l'assistente sviluppa nel suo rapporto con utenti di culture minoritarie pone inoltre altre questioni dalle conseguenze molto rilevanti. Ci si può chiedere ad esempio dove vada tracciata la «linea di confine» tra un uso accentuato di alcuni «mezzi di correzione» e il maltrattamento minorile, oppure tra particolari modalità di accudimento dei minori da parte di altri minori poco più grandi di età e l'abbandono dei minori stessi.

Com'è stato evidenziato da alcuni operatori, tuttavia, l'esistenza di differenze culturali nelle situazioni esemplificate non deve essere invocata per giustificare qualunque comportamento o per costituire, al limite, una buona scusa per non intervenire adducendo che «intanto da loro usa così...».

In alcune interviste è stato osservato anche un atteggiamento opportunistico da parte dei soggetti che compongono questo tipo di utenza, una propensione a ricercare un vantaggio economico, o comunque materiale, immediato per sé rispetto a uno di tipo immateriale, in termini psicologici o di relazione, per i propri figli. Questo atteggiamento complica il processo di costruzione della fiducia e genera o rafforza quella sorta di pregiudizio da parte degli operatori a cui prima si faceva cenno.

Perché essendo un rapporto veramente opportunistico quello che queste persone hanno con l'istituzione, quindi un rapporto... una richiesta prestazionale e basta. [...] L'ultima volta che ho parlato col marito di una delle signore che seguo era... era molto scocciato di essere stato coinvolto dalla moglie a venire a parlare con l'assistente sociale che peraltro non aveva niente di utile da proporgli. (Franca)

Da ultimo, si vuole ritornare sul tema della comprensione dei provvedimenti dell'autorità giudiziaria. Quando non comprendono bene la situazione, ma soprattutto quando ritengono di essere oggetto di particolari vessazioni o addirittura di discriminazioni da parte delle autorità italiane, questi soggetti cercano di reagire, talvolta vigorosamente, in alcuni casi articolando anche forme di intervento con il coinvolgimento del consolato del Paese d'origine.

Il fatto di lavorare oggi con un'utenza multi-etnica sta comportando tra l'altro anche un cambiamento nel tipo di pressioni a cui gli operatori sono sottoposti. Un caso particolare in questo senso riguarda i cittadini dell'Ecuador, di gran lunga la nazionalità straniera più numerosa in città.

In quasi tutte le interviste è stato fatto cenno a interventi posti in essere dallo stesso console o da altro personale del consolato di questo Paese rispetto all'attività degli operatori sociali territoriali. In particolare è stato riferito di telefonate da parte del consolato all'operatore o al coordinatore dell'Ats per dare indicazioni o richiedere chiarimenti, oppure di utenti che si sono presentati ai colloqui o addirittura in udienza accompagnati da personale del consolato o da professionisti di fiducia dello stesso.

Soltanto il fatto che un soggetto terzo e, del resto, un soggetto, come dire... rappresentativo del... del Paese di origine appunto dell'utente, ti chieda un resoconto, ti chieda le motivazioni della... dell'intervento, già questo mi sembra un atto, se non intimidatorio però comunque diciamo una curiosità che di fatto potrebbe anche essere interpretata... (Carla)

Alcuni anni fa, questo atteggiamento, scaturito forse anche da una rappresentazione talvolta distorta della situazione, è stato giudicato come aggressivo e tutto sommato un po' eccessivo da parte degli operatori e dell'amministrazione comunale. A mano a mano però che le cose sono andate avanti, i rapporti sembrano essere migliorati. Nel gennaio 2015 si è arrivati anche alla sottoscrizione di un «Memorandum di intesa fra il Consolato dell'Ecuador a Genova e Comune di Genova in relazione all'applicazione delle convenzioni internazionali relative alla protezione dei minori, a sostegno e tutela di famiglie e bambine, bambini e adolescenti ecuadoriani in situazioni di disagio familiare e/o difficoltà educativa». Dalle interviste emerge come, sulla base di una migliore reciproca conoscenza, i toni si siano stemperati e le modalità di relazione da conflittuali siano attualmente improntate a una maggiore collaborazione. In alcuni casi specifici, poi, l'intervento di «mediazione culturale» del consolato è stato importante per far convergere entrambe le parti su un punto condiviso.

Se in molti casi l'intervento del consolato è richiesto dalle famiglie ecuadoriane per cercare di tutelarsi rispetto a provvedimenti dell'autorità giudiziaria, in alcuni è accaduto il contrario:

Per quanto riguarda altri interventi di tutela, soprattutto le famiglie dell'Ecuador chiedono un'azione d'imperio ai servizi nei confronti soprattutto dei minori... sì, dei minori adolescenti, dei ragazzi adolescenti nel momento in cui l'autorità genitoriale non riesce più a... insomma... a imporsi. (Carla)

Numerosi operatori, d'altra parte, hanno osservato che anche molti utenti italiani non si presentano in udienza o ai colloqui da soli, ma accompagnati da avvocati. Gli stranieri solitamente non hanno questa possibilità ma possono trovare ugualmente un supporto professionale tramite il consolato.

Considerazioni conclusive

Il cambiamento in senso multietnico dell'utenza dei servizi sociali territoriali sta comportando per gli operatori l'esposizione a nuove sfide professionali, a causa principalmente di una crescente eterogeneità di comportamenti, atteggiamenti e riferimenti valoriali. La ricerca qui presentata ha fatto emergere, nello studio di un caso locale, le difficoltà che caratterizzano le relazioni di servizio tra assistenti sociali territoriali e utenti appartenenti a minoranze etniche.

Una delle principali criticità riscontrate è senz'altro legata al fatto di lavorare con persone che spesso conoscono poco i servizi sociali oppure che non hanno, almeno in partenza, molta fiducia nei loro confronti. Nel caso di particolari etnie, inoltre, ul-

teriori difficoltà stanno nel fatto di riuscire a stabilire rapporti spesso solo con utenti dell'uno o dell'altro genere.

Il processo di costruzione della relazione di servizio è pertanto in generale molto più delicato rispetto a quella con autoctoni. L'operatore non deve dare per scontato nulla, ma considerare viceversa che può trovarsi a che fare con soggetti che, anche quando parlano un po' di italiano, hanno una conoscenza spesso molto limitata dei loro diritti, dell'organizzazione dei servizi sociali, di molte norme dell'ordinamento giuridico civile e penale del nostro Paese.

In tale contesto, l'assistente sociale deve sforzarsi di mettersi nei panni dell'altro, per meglio comprendere le reali situazioni e trovare risposte ai bisogni delle famiglie utilizzando tutte le risorse disponibili, anche quelle in prima battuta meno visibili, per costruire delle efficaci «reti di fronteggiamento» (Folgheraiter, 2007), che possono includere ad esempio anche membri della famiglia estesa, mediatori linguistici e culturali, esponenti della comunità etnica oppure persino addetti delle realtà consolari dei Paesi d'origine.

L'operatore deve lavorare per guadagnare la fiducia dell'utenza, già a partire dalla fase di analisi della domanda (Spinelli, 2005, p. 99), avendo la pazienza di aspettare che l'interlocutore diventi parte attiva e responsabile della relazione di servizio. Non va dimenticato, tuttavia, che in alcuni casi ci sono degli interventi di tutela minorile che devono essere comunque attuati in un contesto che intimidisce e può suscitare una sensazione di impotenza in chi è destinatario degli interventi stessi (si veda, ad esempio, Featherstone et al., 2011).

La fiducia però può partire solo da una reciproca conoscenza. Molto utile a questo proposito è stato giudicato l'apporto dei mediatori culturali, mentre tutti gli operatori intervistati hanno espresso la voglia di migliorare le proprie conoscenze e competenze su questi temi, auspicando l'organizzazione di specifiche attività di formazione. Una formazione però orientata non tanto ad aumentare informazioni e conoscenze sulle specifiche realtà etniche presenti sul territorio, quanto a sviluppare più in generale «una capacità di ascolto, il riconoscimento della competenza dell'altro che tenga conto anche della variabile culturale nel rispetto delle differenze» (Spinelli, 2005, p. 109).

Sul tema della costruzione di relazioni efficaci tra servizi sociali e utenza appartenente a minoranze etniche, si ritiene che un'ultima riflessione debba essere svolta sul ruolo degli uffici consolari. Questo fenomeno, che a Genova come s'è visto riguarda essenzialmente un Paese in particolare, si concretizza nella messa in atto di tutta una serie di iniziative, di cui abbiamo dato conto nel paragrafo precedente, che hanno un forte impatto sull'attività degli assistenti sociali e anche sulla loro identità professionale. A questo proposito, si vogliono sottolineare in conclusione due punti. Il primo è costituito dalla necessità che l'organizzazione, in questo caso l'Ente locale, supporti fattivamente il proprio professionista e ne difenda l'operato, in modo che questi senta di poter lavorare con la dovuta serenità. Il secondo riguarda invece l'esigenza di costruire un rapporto positivo ed efficace tra servizi sociali e uffici consolari. Su casi specifici, una migliore conoscenza reciproca può essere utile ai primi per includere i secondi nelle reti da attivare, così come a questi per capire quale può essere il modo migliore di dare supporto ai propri cittadini.

Abstract

Globalization and migration processes are affecting the population living in metropolitan areas and therefore also the users of territorial social services. Drawing from the results of a qualitative research recently carried out in the city of Genova, the author is set to answer some questions arising from this transformation with regard to the professional activity of social workers. The analysis of twenty semi-structured interviews with social workers of the municipal services has shed light on the difficulties they meet setting effective relationships with ethnic minority service users, mainly because of differences in their respective cultural frames of reference. While the latter often do not have a clear idea about the role and the functions of social services and Italian laws, the former have to learn how to cope with a multiethnic professional environment and sometimes must change their cultural perspective in order to work successfully on cases involving these service users.

Keywords

Globalization – Cultural differences – Social work – Ethnic minorities – Child protection.

Bibliografia

- Ambrosini M. (2008), *Un'altra globalizzazione: La sfida delle migrazioni transnazionali*, Bologna, il Mulino.
- Ambrosini M. e Queirolo Palmas L. (a cura di) (2005), *I latinos alla conquista dell'Europa: Nuove migrazioni e spazi della cittadinanza*, Milano, FrancoAngeli.
- Barberis E. e Boccagni P. (2014), *Blurred Rights, Local Practices: Social Work and Immigration in Italy*, «British Journal of Social Work», vol. 44, s. 1, pp. i70-i87.
- Barberis E. e Boccagni P. (2017), *Il lavoro sociale con le persone immigrate: Strumenti per la formazione e la pratica interculturale nei servizi*, Rimini, Maggioli.
- Castles S., de Haas H. e Miller M. (2013), *The Age of Migration: International population movements in the Modern World*, 5th ed., New York, Guilford.
- Cirillo S. e Cipolloni M.V. (1994), *L'assistente sociale ruba i bambini?*, Milano, Raffaello Cortina.
- Corbetta P. (2015), *La ricerca sociale: metodologia e tecniche*. Vol. III *Le tecniche qualitative*, 2^a ed., Bologna, il Mulino.
- Donati P. (1998), *Introduzione*. In Id. (a cura di), *Lezioni di sociologia*, Padova, CEDAM, pp. ix-xix.
- Featherstone B., Fraser C., Ashley C. e Ledward P. (2011), *Advocacy for parents and carers involved with children services: making a difference to working in partnership?*, «Child and Family Social Work», vol. 16, n. 3, pp. 266-275.
- Ferrera M. (2012), *Le politiche sociali*, 2^a ed., Bologna, il Mulino.
- Folgheraiter F. (2007), *La logica sociale dell'aiuto*, Trento, Erickson.
- Galesi D. (2016), *Con occhiali nuovi. La consultazione transculturale come strumento di analisi e intervento con le persone di cultura minoritaria*, paper presentato alla IX Conferenza ESPANet Italia, Macerata, 23 settembre 2016.
- Giddens A. (1994), *Le conseguenze della modernità*, Bologna, il Mulino.
- Giddens A. (2000), *Il mondo che cambia: Come la globalizzazione ridisegna le nostre vite*, Bologna, il Mulino.

- Glick Schiller N., Basch L. e Blanc-Szanton C. (1992), *Transnationalism: A New Analytic Framework for Understanding Migration*, «The Annals of the New York Academy of Sciences», vol. 645, pp. 1-24.
- Gozzo S. (2016), *Immigrati e cittadinanza. Una questione di accoglienza?*, «Società Mutamento Politica», vol. 7, n. 13, pp. 323-340.
- Kazepov Y. e Carbone D. (2012), *Che cos'è il welfare state*, Roma, Carocci.
- Kriz K. e Skivenes M. (2010), «*Knowing Our Society*» and «*Fighting Against Prejudices*»: *How Child Welfare Workers in Norway and England Perceive the Challenges of Minority Parents*, «British Journal of Social Work», vol. 40, n. 8, pp. 2634-2651.
- Levitt P. (2001), *Transnational migration: taking stock and future directions*, «Global Networks», vol. 1, n. 3, pp. 196-216.
- Lipsky M. (1980), *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*, New York, Russell-Sage Foundation.
- Massa A. (2015), *Organizzazione e funzionamento del decentramento comunale: I servizi alla persona nei Municipi del Comune di Genova*, Roma, Aracne.
- Massa A. e Cappello F. (2016), *Le sfide all'integrazione delle famiglie con minori appartenenti a minoranze etniche nella percezione degli operatori dei servizi sociali territoriali*, paper presentato alla IX Conferenza ESPAnet Italia, Macerata, 22-24 settembre.
- Perino M. (2017), «*Cambiare lenti*». *Una proposta per l'assistente sociale che lavora con la popolazione di origine immigrata*, contributo presentato alla prima CIRSS (Torino, 26 maggio), <http://www.cirss2017.org>.
- Portes A., Guarnizo L.E. e Landolt P. (1999), *The study of transnationalism: pitfalls and promise of an emergent research field*, «Ethnic and Racial Studies», vol. 22, n. 2, pp. 217-237.
- Sala E. (2010), *L'intervista*. In A. De Lillo (a cura di), *Il mondo della ricerca qualitativa*, Novara, Utet, pp. 77-104.
- Spinelli E. (2005), *Immigrazione e servizio sociale: Conoscenze e competenze dell'assistenza sociale*, Roma, Carocci.
- Williams C., Soydan H. e Johnson M.R.D. (a cura di) (1998), *Social Work and Minorities*, London and New York, Routledge.
- Yeates N. (2004), *Globalizzazione e politica sociale*, Trento, Erickson.
- Zanfrini L. (2004), *Sociologia della convivenza interetnica*, Roma-Bari, Laterza.