

Quali sfide per le (nuove) professionalità che lavorano con richiedenti asilo e titolari di protezione

Elena Giacomelli

Assegnista di ricerca, Università di Bologna

Questo studio persegue l'obiettivo di investigare una nuova «generazione» di operatori sociali, quella degli operatori con richiedenti asilo e rifugiati. Le rilevazioni etnografiche proposte nascono sul campo durante l'esperienza della ricercatrice come operatrice di accoglienza presso la Provincia di Trento, che è andata ad arricchirsi poi di 55 interviste in profondità con operatori e di due focus group con richiedenti asilo. Questi lavoratori si trovano alle prese con la definizione della propria identità sociale e professionale e con l'individuazione delle possibili sinergie tra diversi ambiti disciplinari, come impone l'affrontare una questione socialmente complessa e articolata quale l'immigrazione. In particolare, questo studio si focalizza e tenta di decostruire due delle figure professionali che segnano di più il percorso di un richiedente asilo: l'area legale e quella dell'integrazione. Le interviste riportano un quadro composito e complesso di competenze dai contorni ambigui e indefiniti dei e tra i vari profili. Pertanto, si ritiene importante sottolineare la multidimensionalità della divisione dei vari ruoli, difficili da circoscrivere in modo chiaro. In conclusione, lo studio sottolinea l'essenzialità di questi due profili professionali all'interno del sistema d'accoglienza italiano.

Parole chiave

Migrazione – Lavoratori dell'accoglienza – Richiedenti asilo – Operatore legale – Integrazione – Competenze.

Questo studio persegue l'obiettivo di analizzare due figure quanto più necessarie ed essenziali all'interno del sistema d'accoglienza trentino: l'operatore legale e l'operatore d'integrazione. Queste due professionalità si sono di fatto *professionalizzate all'interno del sistema*, luogo dove hanno sviluppato competenze e costruito «gramma-

tiche d'azione» (Boltanski e Thévenot, 1999), assumendo ruoli professionali in parte nuovi, che possono talora far emergere contraddizioni e contrasti, ma anche innovative forme di integrazione. Grazie all'esperienza della ricercatrice come operatrice di accoglienza con l'Associazione Centro Astalli presso la Provincia autonoma di Trento, che costituisce il caso empirico approfondito, lo studio adotta una metodologia etnografica composta da osservazione partecipante durata circa un anno e mezzo, interviste in profondità a 55 operatori — accompagnate da schede di rilevazione socio-anagrafica e autorappresentazioni fotografiche — e due focus group «di controllo» circa la percezione esterna al ruolo con otto titolari di protezione internazionale.

Grazie alla prolungata ricerca sul campo, si è potuto prendere in considerazione il livello micro-operativo, focalizzandosi sulle grammatiche d'azione e sui margini d'azione, che evidenziano la complessità dei processi di negoziazione effettivi. Per questo studio si è rivelato essenziale il concetto di *street-level bureaucracy*, elaborato da Lipsky (1980). L'interrogativo da cui partiamo riguarda un importante tentativo che gli operatori nel mondo dell'accoglienza in Trentino compiono nel loro lavoro quotidiano: (de)costruire il proprio lavoro sociale con le persone migranti confrontandosi con le complessità del fenomeno migratorio sia nelle sue grandi linee, sia nei suoi snodi più profondi, che incontrano esperienze biografiche e soggettività diverse.

L'intento che ha mosso l'avvio del presente articolo è la comprensione profonda delle grammatiche d'azione che muovono i professionisti di questa comunità di recente costruzione. Prima di analizzare le due figure professionali, si prenderanno in considerazione le caratteristiche socio-demografiche di questa nuova classe lavorativa, poi si andranno a delineare le due figure professionali studiate, sottolineandone caratteristiche e mansioni nel frammentato scenario in questione.

Questo studio si ripropone di decostruire per mettere a fuoco due delle figure professionali che segnano di più il percorso di un richiedente asilo: l'area legale e quella dell'integrazione. Le interviste riportano un quadro composito e complesso di competenze dai contorni ambigui e indefiniti dei e tra i vari profili. Pertanto, si ritiene importante sottolineare la multidimensionalità della divisione dei vari ruoli, difficili da circoscrivere in modo chiaro. Si sono scelte l'area legale e l'area d'integrazione perché aree che hanno trovato un loro mandato professionale proprio all'interno del sistema d'accoglienza: nato in un modo, il mandato si è poi trasformato e adattato al modificarsi del sistema d'accoglienza. Si sottolinea inoltre come queste due aree siano state i primi settori ad essere messi in discussione con i Decreti Sicurezza e Immigrazione del 2018 (Decreto-legge 4 ottobre 2018, n. 113, convertito in Legge 1° dicembre 2018, n. 132), che hanno attuato ingenti tagli al sistema d'accoglienza. La rilevazione etnografica ha sottolineato l'essenzialità di questi due profili professionali all'interno del frammentato sistema d'accoglienza trentino.

Le caratteristiche socio-demografiche

Questo specifico settore lavorativo è nato all'interno di un caos normativo ed emergenziale. In controtendenza al trend generale italiano, con il susseguirsi delle

emergenze «dovute all'eccezionale afflusso di migranti» (Emergenza Nord Africa, le operazioni Mare Nostrum e Triton, Emergenza Sbarchi), l'accoglienza è divenuto uno dei settori lavorativi in cui il tasso d'occupazione è aumentato esponenzialmente. Il settore ha dato la possibilità di un impiego, seppur precario, a una moltitudine di ragazzi e ragazze altamente scolarizzati, tuttavia in cerca di occupazione. Il Trentino non è un'eccezione: gli operatori della Provincia sono in maggioranza giovani, tra i 25-35 anni, con titoli di studio universitari. Inoltre, si rileva che quasi tutti gli intervistati hanno avuto esperienze di studio o di lavoro all'estero e conoscono almeno una lingua straniera.

Parallelamente, trova conferma la definizione di Savino Reggente, operatore SPRAR:

[Gli operatori nel sistema di accoglienza sono una] categoria lavorativa nata da poco, quasi del tutto inesperta e con poca o nessuna conoscenza non solo professionale ma sindacale, catturati in quelle economie morali in cui la qualità e il riconoscimento del lavoro svolto non si misuravano attraverso un'adeguata forma contrattuale e una congrua retribuzione, ma piuttosto tramite un più sottile e un pericoloso salario: il bene (Reggente, 2019).

Il parallelismo tra la professione dell'operatore con richiedenti asilo e rifugiati e la realtà del volontariato sociale si è insinuato negli stessi operatori del sistema. Negli ultimi anni, nonostante — o grazie a — i vari ostacoli e l'ostile clima politico, l'esigenza di far sentir la propria voce è cresciuta. Nelle parole di questo operatore di accoglienza si intravede una timida consapevolezza di questo prendersi poco cura della propria professionalità e dei propri diritti come nuova categoria lavorativa:

Noi non ci siamo salvaguardati da discorsi di usura della nostra persona nel mondo del lavoro, perché comunque quando una persona è appassionata va oltre il suo mandato, anche a livello di orario lavorativo, non solo di mandato professionale e agisce in maniera più stoica di quello che dovrebbe e probabilmente porta a casa più fatiche di quelle che dovrebbe portare (Operatore di accoglienza del Centro Astalli, 10/10/2017).

Assunti inizialmente per la necessità immediata di una mano d'opera da una parte, e di una fonte di reddito dall'altra, si sono poi formati, appassionati e specializzati, tramite formazione, esperienze sul campo o studio individuale. La casualità con cui molti neolaureati si siano trovati a svolgere un lavoro di accoglienza caratterizza una buona parte delle esperienze degli intervistati, come nelle parole di questo operatore di accoglienza:

Allora diciamo che tendenzialmente è il lavoro che ti sceglie piuttosto che tu che scegli il lavoro; in questo momento se sei un neolaureato in ambito sociale o comunque che ha viaggiato, diciamo che lavorare nell'accoglienza di richiedenti asilo è abbastanza... cioè ti succede, quasi (Operatore di accoglienza del Centro Astalli, 10/10/2017).

L'interesse in questi casi è andato via via crescendo e maturando in seguito all'impegno lavorativo. In altri casi, invece, le motivazioni iniziali che hanno spinto gli operatori di accoglienza a scegliere questo settore di impiego non sono solo state

di opportunità economiche, tant'è che Paolo Zanetti Polzi parla di «scelte professionalmente solidali» o di «professionalizzazione della solidarietà» (Polzi-Zanetti, 2005, p. 113). In questi casi, le motivazioni nascono in seguito a progressive elaborazioni di queste tematiche, quindi si sviluppano principalmente attraverso una visione più politica e pratica del lavoro, come è stato per questo operatore di accoglienza:

Mi sono avvicinato all'idea già durante le superiori; ho sentito di essere particolarmente legato a persone in movimento. [...] non sapevo neanche esistesse l'operatore di accoglienza quando io mi sono iscritto all'università. Non era una tematica così trattata, nel 2011, soprattutto nel Trentino, non c'erano tanti richiedenti asilo politico. Dopo aver finito la triennale mi sono imbarcato in quella che sentivo essere la mia strada lavorativa. Ho fatto un Master in Global Refugee Studies e ora lavoro per ATAS (Operatore di accoglienza del Centro Astalli, 13/11/2017).

O ancora, nello spiegare come si è avvicinato al mondo dell'accoglienza, un operatore d'integrazione si connette alla sua esperienza di emigrato da una città della Puglia verso Trento:

Quando ho iniziato questo lavoro avevo soprattutto aspettative umane, nel senso che sono sempre stato attratto dalle persone che fanno questo percorso di vita. Perché nel mio piccolo ho una storia di emigrazione. E quindi mi piaceva un po' l'idea di mettere a disposizione la mia sensibilità su questo tema con delle persone lo stavano vivendo in modo più grande. Quindi avevo tante aspettative di tipo emotivo più che professionale (Operatore di accoglienza del Centro Astalli, 24/10/2017).

Anche nel caso Trentino possono tornare utili le tipologie motivazionali proposte da Paolo Zanetti Polzi: la prima nasce da una visione «etico-solidaristica», dove l'impegno professionale nasce *in primis* da una scelta etica di solidarietà, spesso di matrice cattolica; la seconda da una visione «estetico-culturale», dove pratiche professionali ed esperienze pregresse hanno condotto a una passione e curiosità verso l'«Altro», lo straniero, il diverso; la terza, quella «pratico-politica», fa coincidere l'impegno politico con la scelta professionale, utilizzandolo come strumento di sensibilizzazione e pressione concreta per «scendere in campo» (Polzi-Zanetti, 2006, pp. 119-122). Come si è accennato precedentemente, ai fini di questo studio è utile aggiungere una quarta tipologia di motivazione, che vede il lavoro con persone migranti come unica soluzione per poter avere un'entrata economica, quindi un «approdo funzionale-strumentale» dentro i circuiti dell'accoglienza.

Le motivazioni che hanno spinto a inserirsi in questo tipo di lavoro comportano, a effetto domino, differenze nell'interpretazione dello stesso lavoro e della mission professionale. Tuttavia, pur partendo da motivazioni diverse, gli operatori trentini hanno sviluppato una professionalità nuova, per la quale non necessariamente hanno svolto un percorso di studi specifico. Invece, i discorsi pubblici, ponendo l'attenzione solamente sul lato securitario e burocratico del loro lavoro, spesso non riconoscono le competenze sociali acquisite sul campo. Molti di loro hanno imparato ad afferrare quel «senso pratico» (Bourdieu, 1980) che li porta in molte situazioni a farsi guidare dal senso che attribuiscono al proprio ruolo professionale, derivante nello stesso tempo

dall'esperienza con il contesto e dalle istanze richieste dal momento contingente. Alcuni sono anche riusciti a «resistere» alle politiche restrittive e a trovare soluzioni creative per *bypassare* l'applicazione di norme in cui non si riconoscono. Si è sviluppata una pur timida riflessività sul proprio agire professionale, che cerca di far rilevare come soluzioni preconfezionate o standardizzate non siano sempre funzionali al ruolo dell'accoglienza (si veda Altin e Sanò, 2017).

Nello studio si è riscontrato come tale riflessività sia avvenuta soprattutto tra gli operatori che fanno parte di organizzazioni dotate di maggiore autonomia nelle scelte di accoglienza, permettendo così spazi di acquisizione di competenze specifiche, attraverso un *imprinting* associativo in linea con le tematiche peculiari della migrazione; abbiamo infatti visto nella ricerca come gli operatori del Centro Astalli, in particolare, siano così riusciti a coniugare la quotidianità della «pancia a terra» con le esigenze di una visione d'insieme del loro lavoro professionale.

La realtà del lavoro: le diverse professionalità

Il lavoro nell'accoglienza è un lavoro di rete. In Trentino, la frammentazione e la specializzazione delle mansioni hanno portato alla vitale necessità di collaborazione in équipe tra i vari professionisti per la «buona riuscita» dei progetti di accoglienza. I servizi possono essere di due tipi: o in capo allo stesso soggetto attuatore o assicurati dalla Provincia che ne appalta la gestione alle realtà locali del Terzo settore. Tra i servizi in capo al soggetto attuatore risultano esserci le mansioni dell'operatore di accoglienza. Tra i servizi provinciali appaltati invece ci sono i servizi cosiddetti trasversali: supporto legale, supporto psicologico, assistenza sociale e supporto per l'integrazione (orientamento al lavoro e agli studi). Questi servizi trasversali, affidati a una o più associazioni, sono offerti in maniera uniforme e omogenea per tutti i richiedenti asilo nella Provincia. Per questo tipo di supporto esistono figure professionali qualificate che nascono, crescono e si formano fuori dal mondo dell'accoglienza, quali assistenti sociali, psicologi e avvocati. Il servizio legale è da sempre in appalto al Centro Astalli Trento. In altre parole, gli operatori legali sono del Centro Astalli Trento ma seguono uniformemente tutti i richiedenti asilo presenti sul territorio provinciale. Lo stesso succede per gli assistenti sociali e gli psicologi. Queste ultime due figure non lavorano con tutti i richiedenti asilo o titolari di protezione, ma i loro servizi vengono specificamente attivati o per alcune tipologie di richiedenti asilo (famiglie, madri sole o sole con figli, soggetti vulnerabili), o su richiesta dell'operatore di accoglienza di riferimento, qualora questi valuti che ci siano vulnerabilità che richiedano figure più «strutturate».

Gli operatori d'integrazione — professionalità nuova nata anch'essa con l'«emergenza migratoria» all'interno del sistema per richiedenti asilo e rifugiati, come per gli operatori di accoglienza — appartengono a diverse associazioni e lavorano tendenzialmente divisi per aree geografiche (operatori d'integrazione CAS) o per strutture di accoglienza (operatori d'integrazione SPRAR). La gestione delle varie soluzioni abitative dei diversi stadi del progetto, e i rispettivi operatori di accoglienza, sono invece affidati a un mosaico di associazioni, cooperative, enti del Terzo settore della Provincia

autonoma di Trento. Come già accennato, infatti, i servizi psicologici, d'integrazione o di assistenza sociale vengono spesso attivati dagli stessi operatori di accoglienza, definendo discrezionalmente i criteri che includono/escludono un richiedente asilo a questo tipo di servizi. Le interviste hanno fatto emergere tre criteri che gli operatori di accoglienza adottano nella scelta dell'attivazione o meno dei servizi trasversali:

- *in primis* il criterio temporale relativo ai ritmi istituzionali della procedura di asilo del richiedente asilo, cioè al tempo che gli rimane all'interno del progetto d'accoglienza;
- in secondo luogo, l'attivazione viene influenzata dalla personale definizione di «vulnerabilità» che gli operatori di accoglienza danno;
- infine, la «vicinanza empatica» tra operatore d'accoglienza e richiedente asilo, quindi il rapporto soggettivo tra i due.

Area legale

Il lavoro non è ricostruire la biografia. Serve capire dalla storia personale dell'utente che cosa è importante ai fini della Commissione, e poi, quando c'è un ricorso, il lavoro è capire dove ha sbagliato la Commissione e dove ha sbagliato l'utente. All'inizio, l'affiancamento con un avvocato per i vari ricorsi dei dinieghi è stato molto utile per me, perché partivo dagli errori, dai dinieghi e dai ricorsi, e vedevo come rimediare. [...] Tanto, poi, mi hanno insegnato i ragazzi, parlando con loro, cercando di capire la loro frustrazione, che è stata veramente tanta. Per esempio il fatto di non dover dare false speranze, per me quello è stato fondamentale, perché per chi non ha niente, dare anche solo un briciolo di speranza, quella speranza diventa vitale (Prima operatrice legale della Provincia autonoma di Trento, 30/10/2017; l'operatrice ha iniziato a lavorare all'interno del sistema di accoglienza nell'agosto 2011 come servizio civilista nella cosiddetta «Emergenza Nord Africa»).

In Trentino, l'area legale è composta da otto operatori e operatrici del Centro Astalli Trento (dato aggiornato al dicembre 2017, data ultima delle interviste degli operatori del Trentino), che operano trasversalmente per tutti i richiedenti asilo all'interno dei vari progetti di accoglienza nella Provincia. Dall'analisi delle interviste si evince come la formazione degli operatori legali si divida in laurea in Giurisprudenza a ciclo unico, principalmente con indirizzo europeo e transnazionale all'Università degli Studi di Trento, e laurea magistrale in Scienze Politiche e Relazioni Internazionali, ottenuta all'Università di Bologna o di Trento. Tra i quattro che hanno ottenuto una laurea giuridica, solo uno ha l'abilitazione d'avvocato. Gli operatori legali forniscono ai richiedenti asilo un servizio di orientamento e assistenza sul diritto di asilo, sulle procedure per il riconoscimento della protezione internazionale, nonché sui doveri e sui diritti relativi ai vari status giuridici di richiedente asilo o titolare dei vari tipi di protezione. Questo servizio mira non solo a rendere il richiedente asilo consapevole rispetto alla propria situazione giuridica, ma anche autonomo nello svolgimento delle pratiche burocratiche, facendolo diventare soggetto attivo nel sostenere e rivendicare i

propri diritti. Ad oggi, la figura dell'operatore legale ha un ruolo pratico ben delineato e preciso: la preparazione alla Commissione territoriale, organo che ha il compito di decidere in merito alle domande di protezione internazionale. La preparazione al colloquio è una fase estremamente delicata, in quanto necessita dell'emersione di fatti rilevanti, potenzialmente traumatici e dolorosi, della storia di vita degli utenti al fine dell'ottenimento della protezione. Gli operatori legali si concentrano infatti sulla preparazione all'audizione attraverso la ricostruzione delle storie personali, la gestione delle difficoltà emotive e, grazie all'aiuto dell'operatore di accoglienza, la raccolta del materiale clinico o di certificazioni mediche o psicologiche utili a sostenere l'istanza. In Italia, molti studi sono dedicati a questa preparazione, tanto importante quanto complessa e compromissoria all'interno della vita di un migrante (si vedano Mencacci, 2013; Sorgoni, 2011a; 2011b; 2013; Pinelli, 2013).

Oggi, l'operatore legale ha perso un po' del rapporto con l'utente. Prima io gli utenti li conoscevo dall'inizio, si riusciva a costruire un rapporto di fiducia e si manteneva un rapporto fino alla fine. Mentre adesso è la persona che si cura della Commissione. Quindi prende in carico la persona ai fini della Commissione e diventa difficile poterli seguirle su altro. Quindi sicuramente l'operatore legale è un punto di riferimento per quello che riguarda tutta la normativa che comunque non è di facile comprensione e quindi tendenzialmente, almeno così me la vivo io, la persona che in qualche modo ti illumina rispetto a cosa stai andando a fare, è la persona con cui ti puoi aprire, perché ti siedi e ti chiede «ok, dimmi la tua storia» e non succede spessissimo, e quindi una persona con cui si sviluppa tendenzialmente un rapporto, però è un rapporto molto più strumentale o comunque limitato alla Commissione. Mentre prima c'era proprio un ragionamento pure su altro, cioè io mi ricordo che con le ragazze che seguivo avevo iniziato a far ragionamenti dal primo momento in cui le avevo conosciute fino al «ok, e poi tua figlia qua come la portiamo?», e questo era un accompagnamento con un sentire un po' diverso, sentire che quella persona c'è. Era un po' più essere la figura di riferimento, adesso si è la persona di riferimento per la Commissione. E penso che per molti non sia nemmeno così, perché, non avendo coltivato un rapporto prima, è difficile instaurarlo solo lì: «perché io dovrei dirti la mia storia?»; diventa tutto un po' più una recita. [...] Adesso si è un po' più una macchina da documenti certe volte (Prima operatrice legale della Provincia autonoma di Trento, 30/10/2017).

In Trentino, la figura dell'operatore legale è cambiata con il tempo, con l'esperienza dei singoli operatori e con il numero crescente di utenti. Attraverso le parole della prima operatrice legale della Provincia, si intuisce come questa figura prima fosse un punto di riferimento più ampio all'interno del progetto di accoglienza. I lavori all'interno dell'accoglienza erano meno strutturati, quindi la presa in carico del richiedente asilo, seppur più caotica, risultava meno frammentata e più approfondita: obiettivo, seppur non esplicito sul piano normativo, era aiutare il richiedente asilo a ottenere il diritto di restare, a ricevere la permanenza, sia legale che esistenziale, nel territorio d'arrivo. Si sviluppava un rapporto con meno *boundaries*, riuscendo a sviluppare delle «grammatiche d'azione» più naturali. Ora, a causa del crescente numero di arrivi e della frammentazione delle mansioni in figure professionali, l'operatore legale è andato a delinearci come punto di riferimento al solo fine della preparazione

alla Commissione territoriale. L'operatrice intervistata lo definisce un rapporto più «strumentale»: l'utente utilizza lo spazio con lo scopo di ottenere un qualche tipo di permesso di soggiorno; l'operatrice, avendo poco tempo e tanti utenti, cerca di ottimizzare i momenti insieme, andando «dritta al sodo» cerca di far emergere fin da subito gli aspetti più utili per ottenere una protezione. Progressivamente questa figura ha limitato la dimensione fiduciaria e relazionale e si è concentrata sulla preparazione di una storia credibile e, con l'aiuto dell'operatore di accoglienza, sulla raccolta di documenti ai fini del riconoscimento: certificati medici o psicologici, referti di torture, violenze o maltrattamenti e altre ancora.¹

All'interno delle varie personalità dell'area legale sono nate divergenze rispetto al mandato finale di questo ruolo. Queste differenze sono dovute soprattutto alle diversità di carattere, di formazione e di ideali dei vari operatori. Il continuum di queste due fazioni vede a uno dei due estremi un rapporto asettico e istituzionale — come un avvocato con i suoi clienti — e all'altro un rapporto assistenzialistico e paternalistico — come un padre con i propri figli. A detta dei più, l'operatore legale si dovrebbe collocare a metà tra un operatore sociale e un avvocato. Dall'osservazione partecipante si nota come le loro grammatiche d'azione prevedano, quindi, da un lato un approccio più giuridico, con una visione del servizio rivolta al cliente, dall'altro invece un approccio più sociale, con un coinvolgimento più intimo nel rapporto. A questa figura professionale viene richiesta un'ampia gamma di competenze interdisciplinari: dalla conoscenza della normativa internazionale e nazionale di riferimento all'acquisizione di nozioni rispetto ai vari Paesi d'origine; da una sensibilità socio-antropologica a una dimestichezza di base con le principali nozioni di medicina legale, fino ad arrivare all'insegnamento, con scopo l'empowerment legale degli utenti (SPRAR, 2018). Nel corso degli anni, la sintesi tra i due approcci sopracitati via via si è andata a posizionare più verso il lato giuridico, portando i giovani lavoratori a un sempre più alto livello di specializzazione. Causa di questo squilibrio si può associare sia a fattori esterni al sistema di accoglienza, dovuti al crescente numero di utenti e all'evoluzione della disciplina giuridica in materia; sia a fattori interni al sistema, in termini di separazione e frammentazione dei ruoli all'interno delle figure professionali nella Provincia.

Al centro del nostro lavoro c'è la persona, però ci sono tematiche su cui siamo ancora molto indecisi su come muoverci. [...] Da molto tempo io credo che servirebbe qualcuno che venga in modo esplicito a dirci come muoverci. So che altre professioni hanno un mandato professionale e un codice deontologico molto chiaro. Noi non lo abbiamo, gli operatori di accoglienza non ce l'hanno. Nessuno ce lo sta dicendo e anche lì ci si affida al nostro caro amico «buon senso», però il buon senso mio è diverso dal tuo che è diverso da quello degli altri. In alcuni casi si trova un consenso ma se non lo

¹ Si fa qui riferimento al «ruolo del malato» attribuito dai Paesi occidentali ai richiedenti asilo e ai rifugiati. Pupavac suggerisce di interpretare l'insieme delle pratiche e delle politiche dispiegate dai Paesi occidentali nei confronti dei richiedenti asilo e rifugiati a partire dalla categoria del malato (*sick role*) proposta da Talcott Parsons nel suo *Il sistema sociale*. Se si attribuisce al richiedente asilo il ruolo del malato, diventa quindi necessaria una figura professionale e istituzionalizzata, come ad esempio un medico, che possa certificare il suo stato (per saperne di più, si vedano Marchetti, 2014; Pupavac, 2006).

troviamo cosa facciamo? [...] L'operatore legale per come lo vogliamo concepire all'interno del progetto di Cinformi è una persona che aiuta i richiedenti asilo a capire chi è la Commissione, che cosa è la protezione internazionale, quale è la procedura, quale è il senso di tutto questo casino in cui sono stati messi. È una persona che non deve assolutamente sostituirsi al migrante, che deve essere in grado di ascoltare e di intuire quando le persone non parlano, che molto spesso non parlano, ma deve capire che è una questione proprio di aiuto a dipanare un po' di nebbia, e questo aiuto poi si può concretizzare in mille modi [...] Il nostro scopo non è quello di preparare un'audizione, il nostro scopo è quello di far in modo che quella persona vada in Commissione senza aver paura, senza aver timore, evitando di non riuscire a dormire per dei giorni perché non sa che cosa sta succedendo e creandosi dei castelli in aria (Referente dell'area legale della Provincia autonoma di Trento, 26/10/2017).

In conclusione, quindi, si può dire che l'operatore legale è una figura essenziale che accompagna il richiedente asilo dall'arrivo fino alla risposta della Commissione. Se la domanda d'asilo viene diniegata, il richiedente asilo dovrà poi affidarsi a un avvocato per proseguire con l'eventuale ricorso in Tribunale. Sebbene per i ricorsi il rapporto con l'avvocato sia necessariamente privato e individuale tra quest'ultimo e il richiedente asilo, in alcuni casi può subentrare una corrispondenza tra il rappresentante legale e l'operatore di accoglienza di riferimento.

Area integrazione (o orientamento al lavoro e allo studio)

Di recente ho seguito il primo caso in cui un ragazzo che io avevo inserito in un contesto lavorativo ha subito, senza ovviamente che io lo sapessi o ne fossi a conoscenza, tre mesi di sfruttamento. Una situazione di lavoro nero in cui la persona inserita nel progetto non era per niente contenta della situazione e il datore di lavoro, dall'altra, stava sfruttando, anche ingenuamente, tutta la questione. E mi è capitato per la prima volta di stare con una persona che ha deciso di denunciare. In quel momento ho capito che io non mi ero mai trovato di fronte a una persona straniera che decideva di denunciare un reato, ed è stato difficile perché io l'ho accompagnato in questo percorso che è prima di tutto personale, perché tu sei in un Paese straniero, non sai come funzionano le regole, e denunciare è sempre un atto forte, quindi non sai mai come ti può tornare indietro il colpo. E dall'altro lato, io stavo comunque facendo una specie di mediazione tra il lavoratore e il datore di lavoro, quindi mi sono dovuto schierare, ho dovuto mantenere delle posizioni forti e forse ho dovuto trovare il coraggio di dire quello che penso sul lavoro nero e sullo sfruttamento, sulla squalifica delle persone e dei lavoratori. Per fortuna la situazione si è risolta in maniera positiva: la persona è stata regolarizzata, le sono stati fatti i contratti e le sono state date le buste paga arretrate. Lì ho capito che con il mio lavoro facevo la differenza, che quella persona, se non fosse stata inserita nel progetto di accoglienza, probabilmente sarebbe stato un altro lavoratore sfruttato come ce ne sono tanti nell'agricoltura, non avrebbe avuto la forza per reagire (Operatore integrazione SPRAR del Centro Astalli, 24/10/2017).

Si è scelto di introdurre l'operatore d'integrazione attraverso l'esplicita narrazione di una situazione lavorativa complicata. Questo operatore d'integrazione ha

dovuto aiutare il suo utente a capire come denunciare una situazione di lavoro in nero, il quale lui stesso aveva inconsciamente e ingenuamente attivato.² Da questo breve estratto si possono estrapolare due punti chiave di questa professione: è una figura altamente specializzata nella tematica lavorativa — tipologia di contratti, conoscenza delle possibilità lavorative sul territorio, bilancio delle competenze degli utenti — e svolge un ruolo con delle responsabilità politiche. La consapevolezza che sulle «migrazioni, oggi, non sia consentita “neutralità”» (Mezzadra, 2019) richiama quella intrinseca e interiorizzata «presa di posizione» emersa nelle parole degli operatori intervistati.

L'area integrazione ha subito forti cambiamenti e modifiche dalla sua nascita fino alla sua più recente interpretazione. Seppur il concetto d'integrazione dovrebbe essere un concetto multidimensionale e orientato all'interdisciplinarietà (si vedano Kuhlman, 1991; Harrell-Bond, 2002; Ager e Strang, 2004; 2008; Zetter et al., 2006; Perelli, Freddi e Campomori, 2016), dalle interviste con gli operatori d'integrazione in Trentino si evince come all'inizio l'area integrazione fosse concentrata principalmente sull'attivazione di tirocini. Ad oggi l'area è orientata invece verso la creazione di percorsi personalizzati di formazione e orientamento al lavoro e agli studi. L'area attiva percorsi volti alla (ri) conquista dell'autonomia individuale e alla costruzione di connessioni tra datori di lavoro e richiedenti asilo sul territorio. La mission è quella di munire le persone accolte di strumenti, conoscenze e servizi sul territorio che potrebbero essere loro utili per affrontare l'attuale mercato del lavoro italiano, offrendo stimoli rispetto alle possibilità che le comunità locali danno per orientare al meglio le prospettive future. Il tempo «lungo» dell'accoglienza ha portato dunque a dare in qualche modo per scontato che l'accolto fosse in effetti un migrante destinato a restare.

Il lavoro è una delle formule più dirette d'integrazione; soprattutto in Trentino, l'integrazione e l'inserimento in una comunità passano veramente dal lavoro. E, secondo me, funziona di più riuscire a inserire in maniera positiva una persona in un contesto lavorativo piuttosto che rispondere alle mille polemiche sui giornali, alle interrogazioni di tutte quelle persone che non conoscono la situazione. Perché il lavoro è il modo più diretto per entrare in contatto con persone italiane, è uno dei pochi momenti di contatto completo (Operatrice d'integrazione della Cooperativa Arcobaleno, 17/10/2017).

Quest'area, come quella dell'accoglienza, è un'area nata e cresciuta all'interno del sistema per richiedenti asilo e rifugiati. L'area non ha un mansionario vero e proprio, ma ha piuttosto delle regole autoimposte che deve rispettare. Quest'area soffre della divisione dei due progetti di accoglienza CAS e SPRAR. Se ogni utente accolto in SPRAR ha un operatore d'integrazione di riferimento, nelle strutture CAS gli operatori d'integrazione sono divisi per aree geografiche, arrivando a seguire fino a cento persone contemporaneamente. Esempio può essere il territorio della Valsugana, dove l'operatore d'integrazione SPRAR seguiva gli otto utenti accolti in quel progetto, mentre l'operatrice d'integrazione CAS è arrivata a prendersi in carico i centoquattro ospiti di quelle strutture. Ne consegue che in accoglienza straordinaria

² L'operatore d'integrazione intervistato afferma che non era a coscienza della situazione di lavoro in nero fintantoché il richiedente asilo non ha sollevato la questione.

la vastità e la diversità dell'utenza portano gli operatori a una valutazione, il più delle volte soggettiva e discrezionale, su quali persone seguire o meno. La priorità va sulle persone che sono prossime all'uscita dal progetto — intesa come uscita ordinaria, cioè in seguito all'ottenimento di una protezione internazionale —, ma questo impedisce di instaurare un discorso *a priori* rispetto alle capacità che fin da subito potrebbero o dovrebbero essere potenziate per entrare nel mercato del lavoro italiano e per raggiungere un'autonomia economica.

Io incontro persone che ormai hanno già l'acqua alla gola, che vedono in me la loro ultima chance prima della fine del progetto per poter capire come funziona il mercato del lavoro italiano e trovare un lavoro e questo causa inevitabilmente problemi (Operatrice d'integrazione della Cooperativa Arcobaleno, 17/10/2017).

Gli utenti tendono a vedere il servizio offerto da questa specifica area come «ultima salvezza». Di fatto, il lavoro non è solo il mezzo con cui i richiedenti asilo traggono (e trarranno post-progetto) le risorse materiali per vivere, ma viene associato anche ad altre dimensioni centrali dell'esistenza di qualsiasi individuo: è uno spazio di apprendimento, di costruzione di ruoli, status e legami sociali, di socializzazione e integrazione, e in generale un mezzo di realizzazione umana. La linea di demarcazione tra chi è e cosa dovrebbe fare l'operatore d'integrazione e chi è e cosa dovrebbe fare l'operatore di accoglienza è molto difficile da stabilire. La mancanza di un mansionario chiaro delle due professionalità rende a volte questa linea facilmente valicabile. A differenza del rapporto tra assistente sociale e operatore di accoglienza, però, dalle interviste si è riscontrato come tra l'operatore di integrazione e l'operatore di accoglienza si siano sviluppate più solidarietà, più intesa e più reciproca comprensione. Si pensa che questo sia dovuto soprattutto al fatto che tutte e due le figure professionali si sono andate a delineare e a creare degli spazi all'interno del sistema, cercando gli incastri più adatti e non avendo dei codici deontologici o dei mansionari già fissati da seguire.

Conclusioni

Questo studio si pone in prospettiva riflessiva di fronte a un sistema di accoglienza che le recenti norme stanno piano piano smantellando, focalizzandosi su un'analisi etnografica delle figure professionali che quanto più devono stare dentro questo cambiamento: gli operatori di integrazione e gli operatori legali. L'analisi ha preso la forma di uno spazio in cui riflettere sui cambiamenti del sistema di accoglienza, per fermarsi e (ri)vedere come il materiale, seppur ormai «datato» (stando al termine utilizzato da un operatore, intervistato il 25/10/2017, per descrivere che cosa significasse per lui la parola «integrazione»), possa ancora essere utile per progettare e strutturare il futuro. Gli operatori legali e gli operatori d'integrazione risultano essere figure essenziali non solo per la tutela dei diritti di richiedenti asilo e rifugiati, ma anche per attuare un'accoglienza che possa trasformarsi in un'effettiva integrazione.

Gli operatori legali aiutano le persone accolte a orientarsi nei labirinti burocratici italiani e nella comprensione profonda di un sistema giuridico e valoriale rispetto ai

Paesi d'origine. Influenzando la maniera in cui i richiedenti asilo trovano opportunità e ponti per entrare a fare parte delle società locali, gli operatori di integrazione svolgono un ruolo strategicamente politico nel loro impegno quotidiano, che spesso, in Trentino, tende a coincidere con le cosiddette «buone pratiche»: i tentativi concreti di promuovere cambiamenti positivi e di convivenza «pacificamente conflittuale» tra richiedenti asilo e autoctoni.

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 gli operatori sociali coinvolti come figure professionali legittime, facilitatori di integrazione e mediatori del necessario «imparare a litigare bene» (stando ai termini utilizzati da un operatore, intervistato il 25/10/2017, per descrivere che cosa significasse per lui la parola «integrazione»), collante tra richiedenti asilo e una realtà esterna molto eterogenea (cittadini, altre professionalità nel sistema di accoglienza, commercianti, funzionari della pubblica amministrazione). Il ruolo centrale del contesto locale nella gestione dei processi di riconoscimento di diritti e d'integrazione ha permesso a taluni operatori di diventare non solo *street-level bureaucrats*, ma anche *policy makers de facto* (Lipsky, 1980), costruendo nel quotidiano — utilizzando l'espressione di Boltanski e Thévenot (1999) — «grammatiche d'azione» proattive.

Abstract

This study pursues the objective of investigating a new «generation» of social workers in Italy: the social workers with asylum seekers and refugees. This ethnographic study was born in the field during the researcher's experience as a social worker for asylum seekers and refugees at the Province of Trento, which was then enriched by 55 in-depth interviews with social workers and two focus groups with asylum seekers and refugees. These new generation of workers are struggling with the definition of their social and professional identity and with the identification of possible synergies between different disciplinary areas, as required by such a complex and articulated social issue as immigration. In particular, this study focuses on and attempts to build two of the professional figures that most mark the path of an asylum seeker in Italy: the legal area and the integration one. The interviews show a composite and complex picture of skills with ambiguous and indefinite outlines of and between the various profiles. Therefore, it is considered important to underline the multi-dimensionality of the division of the various roles, difficult to circumscribe in a clear way. In conclusion, the study emphasizes the essentiality of these two professional profiles within the Italian reception system.

Keywords

Migration – Social workers with asylum seekers and refugees – Asylum seekers – Legal worker – Integration – Competences.

Bibliografia

- Ager A. e Strang A. (2004), *The experience of integration. A qualitative study of refugee integration in the local communities of Pollokshaws and Islington*, Home Office Online Report 55/04, London, London Home Office.
- Ager A. e Strang A. (2008), *Understanding integration: A conceptual framework*, «Journal of Refugee Studies», vol. 21, n. 2, pp. 166-191.
- 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*, 2^a ed., Bologna, il Mulino.
- Ambrosini M. e Marchetti C. (2014), *Cittadini possibili. Un nuovo approccio all'accoglienza e all'integrazione*, Milano, FrancoAngeli.
- Ambrosini M., Boccagni P. e Piovesan S. (a cura di) (2018), *L'immigrazione in Trentino. Rapporto annuale 2017*, Provincia autonoma di Trento, Dipartimento Salute e solidarietà sociale.
- 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. (1980), *Le sens pratique*, Paris, Minuit.
- Bourdieu P. (1983), *La distinzione. Critica sociale del giusto*, Bologna, il Mulino.
- Bourdieu P. (a cura di) (1993), *La misère du monde*, Paris, Seuil. Trad. it., *La miseria del mondo*, Milano, Mimesis, 2015.
- Harrell-Bond B. (2002), *Toward the economic and social «integration» of refugee populations in host Countries in Africa*, Paper presented at a Conference organized by the Stanley Foundation, *Refugee Protection in Africa: How to Ensure Security and Development for Refugees and Hosts*, Entebbe, Uganda.
- Kuhlman T. (1991), *The economic integration of refugees in developing Countries: A research model*, London, Oxford University Press.
- Lipsky M. (1980), *Street-level bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*, New York, Russel Sage Foundation.
- Marchetti C. (2014), *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.
- 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. (2019), *Postfazione*. In G. Fabini, F.O. Tabar e F. Vianello (a cura di), *Lungo i confini dell'accoglienza. Migranti e territori tra resistenze e dispositivi di controllo*, Roma, ManifestoLibri.
- Perelli D., Freddi G. e Campomori F. (2016), *Protection system for asylum seekers in Italy: The weakness of integration policies*, Paper presentato alla Conferenza Annuale di Espa-net, Rotterdam, 1-3 settembre 2016.
- Pinelli B. (2013), *Migrare verso l'Italia. Violenza, discorsi, soggettività*, «Antropologia», a. XIII, n. 15, pp. 7-20.
- Polzi-Zanetti P. (2005), *Operatori dell'immigrazione: tra solidarietà e professionalità*. In M. Ambrosini (a cura di), *Costruttori di integrazione. Gli operatori dei servizi per gli immigrati*, Milano, Fondazione Ismu, pp. 109-153.
- Pupavac V. (2006), *The politics of emergency and the demise of the developing state: problems for humanitarian advocacy*, «Development in Practice», vol. 16, n. 03-04, doi: 10.1080/09614520600694794.
- Reggente S. (2019), *La fine dell'accoglienza*, «Gli Asini», n. 61, pp. 4-7.
- Sorgoni B. (a cura di) (2011a), *Chiedere asilo in Europa. Confini margini e soggettività*, «Lares», a. LXXVII, n. 1.

- Sorgoni B. (2011b), *Storie dati e prove. Il ruolo della credibilità nelle narrazioni di richiesta di asilo*, «ParoleChiave», n. 46, pp. 115-133.
- Sorgoni B. (2013), *Chiedere asilo. Racconti, traduzioni, trascrizioni*, «Antropologia», a. XIII, n. 15, pp. 131-151.
- SPRAR (2018), *La tutela del richiedente asilo. Manuale giuridico per l'operatore*, <https://www.sprar.it/wp-content/uploads/2015/04/MANUALE-PER-OPERATORI-def-giugno.pdf> (consultato il 28 novembre 2020).
- Zetter R., Griffiths A., Sigona N., Flynn D., Pasha T. e Beynon R. (2006), *Immigration, social cohesion and social capital: What are the links?*, Report to the Joseph Rowntree Foundation, York.

Giacomelli E. (2020), *Quali sfide per le (nuove) professionalità che lavorano con richiedenti asilo e titolari di protezione. Diritti, lavoro e educazione*, «Lavoro Sociale», vol. 20, suppl. al n. 6, pp. 65-78, doi: 10.14605/LS89