

opción

Revista de Antropología, Ciencias de la Comunicación y de la Información, Filosofía,
Linguística y Semiótica, Problemas del Desarrollo, la Ciencia y la Tecnología

Año 37, agosto 2021 N°

95

Revista de Ciencias Humanas y Sociales

ISSN 1012-1587/ ISSNe: 2477-9385

Depósito Legal pp 198402ZU45



Universidad del Zulia
Facultad Experimental de Ciencias
Departamento de Ciencias Humanas
Maracaibo - Venezuela

opción

Revista de Ciencias Humanas y Sociales

© 2021. Universidad del Zulia

ISSN 1012-1587/ ISSNe: 2477-9385

Depósito legal pp. 198402ZU45

Portada: El que casi nada dejó

Artista: Rodrigo Pirela

Medidas: 100 x 160 cm

Técnica: mixta sobre tela

Año: 2009

Il sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati della città de L'Aquila. Un'analisi qualitativa¹

Emanuela Viscovo

Università degli Studi de L'Aquila (Italia)

emmanuelaviscovo884@gmail.com

Sintesi

Il punto di partenza del presente lavoro è costituito dalla necessità cognitiva di “disvelare” il complesso e articolato lavoro promosso, attivamente, dallo SPRAR (*Servizi Per Richiedenti Asilo e Rifugiati*) della città de L'Aquila. L'obiettivo cardine è quello di scoprire in che modo, l'equipe del progetto SPRAR, abbia fronteggiato l'emergenza sanitaria ancora in corso e quali strategie abbia attuato per mantenere alto il “livello di operatività”. A rendere empiricamente possibile tale macro-obiettivo è stata la preziosissima collaborazione da parte di alcuni *testimoni privilegiati* interni al progetto. Ampio spazio è stato dunque destinato al *contatto con la realtà empirica*; nello specifico, mediante l'adozione di un *approccio esclusivamente di natura qualitativo*, è stato possibile raccogliere una serie di informazioni di assoluta rilevanza conoscitiva.

Parole chiave: SPRAR; Pandemia; Resilienza; Politiche sociali; Entropatia.

The protection system for asylum seekers and refugees of the city of L'Aquila. A qualitative analysis

Abstract

The starting point of this work is the cognitive need to "reveal" the complex and articulated work actively promoted by the SPRAR (Services for Asylum Seekers and Refugees) of the city of L'Aquila. The key objective is to find out how the SPRAR project team has faced the ongoing health emergency and what strategies it has implemented to keep the "level of operation" high. To empirically make this macro-objective possible was the invaluable collaboration on the part of some privileged witnesses within the project. Ample space was therefore allocated to contact with empirical reality; specifically, by adopting an exclusively qualitative approach, it was possible to collect a series of information of absolute cognitive importance.

¹Il lavoro di seguito presentato è stato estrapolato dalla Tesi di laurea di I livello in “Scienze delle Formazione e del Servizio Sociale” discussa presso il Dipartimento di Scienze Umane e coordinata dal prof. Ernesto Fabbricatore, docente a contratto di “Pedagogia della Devianza e del Disagio Minorile” e di “Pedagogia della Cooperazione Sociale e Internazionale”.

Keywords: SPRAR; Pandemic; Resilience; Social Policies; Entropathy.

El sistema de protección para solicitantes de asilo y refugio en la ciudad de L'Aquila. Un enfoque cualitativo

Resumen

El “acto de nacimiento” de la investigación está constituido por la necesidad de “desvelar” el complejo trabajo del SPRAR (Sistema de Protección para Solicitantes de Asilo y Refugio) de la ciudad de L'Aquila. El objetivo principal es descubrir las modalidades de trabajo adoptadas en plena emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2 y las estrategias específicas de asesoría, orientación y acompañamiento pedagógico desarrolladas. Gracias a la adopción de una estrategia de investigación rigurosamente cualitativa y a la preciosa colaboración de algunos “testigos privilegiados” ha sido posible establecer contacto con la “realidad empírica” muy interesante.

Palabras clave: SPRAR; Pandemia; Resiliencia; Políticas Sociales; Entropatía.

1. Fondamenti Teorici

L'operazione concettuale che risulta assolutamente fondamentale intraprendere prima di descrivere in profondità i “contorni” e i “contenuti” che sostanziano il *Sistema di Protezione per i Richiedenti Asilo e per i Rifugiati* (S.P.R.A.R) è quella di fare chiarezza rispetto alla componente semantica dei termini associati allo “straniero” nonché alla loro posizione nel panorama giuridico italiano.

Come precisato dall'Enciclopedia Treccani (aggiornata nel 2018) con il termine “Straniero” si intende “colui che non appartiene al luogo in cui si trova”; l'etimologia stessa della parola, che deriva dall'antico francese *estranzier* (da *estrane*: estraneo), indica colui che è alieno ad una data realtà territoriale e giuridica. Diversamente, il termine “extracomunitario” esprime lo stato giuridico di cittadinanza di un soggetto (persona fisica o giuridica), rispetto alle norme relative alla cittadinanza europea. Un soggetto extracomunitario è colui che non possiede la cittadinanza di uno degli Stati membri dell'Unione Europea, a differenza di coloro che sono invece cittadini dell'Unione Europea, a tutti gli effetti.

È importante a tal proposito precisare che dal linguaggio legale-burocratico, l'espressione si è progressivamente diffusa anche nel linguaggio comune (a partire dai primi anni ottanta) per designare, enfaticamente, la diversità dei migranti nel territorio italiano rispetto alla popolazione locale. Il termine "extracomunitari", infatti, viene ora prevalentemente utilizzato per discriminare, rispetto a quella che è la comunità locale, gruppi eterogenei di persone, connotandoli alla stregua di una comunità "illegale" e "irregolare", connotata da segretezza, sovversità e invisibilità. Secondo il docente Grace Russo BULLARO (2010), il sentimento dietro il termine extracomunitari è lo stesso di quello che ha generato il termine. Nel linguaggio letterale, il termine extracomunitario ha una storia simile a quella di clandestino: nasce come aggettivo, che significa "non facente parte dell'Unione Europea". L'uso come sostantivo è invece successivo. Secondo l'Enciclopedia Treccani, il termine extracomunitari (specialmente al plurale maschile) indica coloro che emigrano da paesi economicamente disagiati (specialmente da regioni dell'Africa e dell'Asia) negli stati dell'Unione Europea, in cerca di lavoro e di condizioni di vita migliori. È un termine - come già precisato - che deriva propriamente dal linguaggio burocratico: uno dei rari casi in cui un vocabolo di natura tecnica è diventato di uso comune.

Volgendo lo sguardo al termine "Clandestino" è da notare come curiosamente, in origine si trattasse di un aggettivo, poi diffusosi nel corso del tempo anche come sostantivo e deriva dal latino "clam" (di nascosto), cui si aggiunge "dies" (giorno). Letteralmente: "che sta nascosto al giorno, che odia la luce del sole, occulto". Il significato nella lingua italiana è riferito a qualcosa che ha carattere di segretezza in quanto difforme dalla Legge o dalle norme sociali e quindi perseguibile per via giudiziaria o soggetto a condanna morale. I sinonimi sono "nascosto, segreto". L'aggettivo si riferisce a qualcosa che avviene di nascosto dall'autorità, in segreto, di soppiatto, a qualcosa di vietato: matrimonio clandestino o relazione clandestina, giornale clandestino, bisca clandestina.

Da un punto di vista giuridico-normativo è da notare come il termine "clandestino" *strictu-sensu* esista solo "velatamente" o, ancor meglio, "celatamente"; la parola non è presente nel testo della Legge Bossi-Fini, né nel Testo Unico sull'immigrazione che all'articolo 10 bis disciplina il cosiddetto "reato di clandestinità", senza però usar mai questo termine, definendolo invece: "Ingresso e soggiorno illegale nel territorio dello Stato". Ancor meno il reato di clandestinità è menzionato nel pacchetto sicurezza che lo ha introdotto la Legge del 15 luglio 2009 n.

94. Si tratta dunque di un'espressione molto usata dalla politica e dai media pur senza un riferimento giuridico.

La "lotta all'immigrazione clandestina" compare invece all'articolo 19 del Trattato di amicizia fra l'Italia e la Libia (Trattato di amicizia, partenariato e cooperazione tra la Repubblica italiana e la grande Giamahiria araba libica popolare socialista). Il trattato non è più in vigore dalla guerra in Libia del 2011. Per quanto riguarda invece la figura dei "richiedenti asilo", come precisato dall' UNCHR (Alto Commissariato Per Le Nazioni Unite per i Rifugiati) si tratta di tutte quelle persone che hanno lasciato il loro Paese d'origine, hanno inoltrato una richiesta d'asilo in un'altra nazione e aspettano la risposta sul riconoscimento dello status di rifugiato da parte delle autorità del Paese che li ospita.

Chiarimenti concettuali preliminari di assoluta rilevanza che, nell'ambito della pedagogia interculturale, assumono un ruolo di assoluta centralità teorico-metodologica e tecnico-operativa. Come ampiamente sottolineato da VACCARELLI (2009) e da altri autori (FIORUCCI, 2017), oggi le questioni migratorie rappresentano uno dei principali elementi della contemporaneità ma spesso vengono affrontate con superficialità, facendo ricorso a semplificazioni inaccettabili che non *spiegano*, che non tengono conto delle variabili in gioco, che non aiutano a decodificare le complesse trame delle relazioni fra i fattori in gioco; i processi di globalizzazione e di interdipendenza planetaria in atto, nonché la configurazione in senso multiculturale delle odierne società, interrogano profondamente i sistemi educativi e formativi che devono oggi mirare alla formazione dei cittadini del mondo. L'educazione, la formazione, l'accompagnamento del cittadino di oggi *verso* quello del domani, nel tempo della globalizzazione dell'interdipendenza planetaria, non può non essere coniugata in chiave interculturale. Come sottolineato a chiare lettere da FIORUCCI (2017, p.10), l'approccio interculturale, da considerare come la risposta pedagogica migliore alla situazione modificata, tiene conto di tutte le differenze presenti, considerando i concetti di "identità" e "cultura" in maniera dinamica e *l'alterità, l'emigrazione*, la vita in una società complessa e multiculturale come opportunità di arricchimento e di crescita individuale e collettiva.

1.1. L'inquadramento giuridico dello straniero in Italia

L'art 10, comma 3, della Costituzione italiana stabilisce i diritti e i doveri dello straniero come soggetto protetto e tutelato

costituzionalmente; in particolare, lo straniero a cui sia impedito, nel proprio Paese di provenienza, l'effettivo esercizio delle libertà democratiche garantite dalla Costituzione italiana, ha diritto d'asilo nel territorio della Repubblica Italiana, secondo le condizioni stabilite dalla Legge. Uno straniero quindi può chiedere e ottenere lo status di "rifugiato", all'interno del Paese italiano, se dimostra di avere giustificato timore di poter essere perseguitato (entro il territorio del proprio Paese) per motivi di razza, religione, nazionalità, appartenenza a un gruppo sociale o per le proprie opinioni politiche. Il diritto di asilo non spetta, tuttavia, allo straniero che costituisce un pericolo per la sicurezza dello Stato, che ha commesso gravi reati dentro o fuori dal territorio italiano, crimini contro la pace, crimini contro l'umanità e crimini di guerra o, infine, atti contrari alle finalità e ai principi delle Nazioni Unite stesse. In Italia, la domanda di asilo può essere presentata all'ufficio di Polizia alla frontiera oppure all'Ufficio Immigrazione presso la Questura del luogo in cui il richiedente intende avere il proprio domicilio.

Recentemente, il Parlamento italiano ha convertito in Legge il Decreto sicurezza n. 130/2020 emanato dal Governo il 21 ottobre 2020, segnando un rilevante mutamento di rotta nella politica dell'immigrazione. Con l'introduzione del *permesso di protezione speciale a salvaguardia della vita privata e familiare dello straniero*, la nuova Legge apre scenari inediti sul tema dei "migranti climatici", ridisegnando il permesso per calamità naturale.

La prima rilevante novità normativa è quella che pone rimedio all'abrogazione del permesso di soggiorno per motivi umanitari, voluta nel 2018 dal Governo guidato da M5S e Lega. La nuova Legge, reintroduce la stessa discrezionalità alla base del permesso umanitario, consentendo di concedere asilo quando ragioni umanitarie lo impongono.

1.2. Lo SPRAR della città de L'Aquila

Il Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR) dell'Aquila è costituito dalla *rete* degli enti locali² che per la realizzazione di progetti di accoglienza integrata accedono, nei limiti delle risorse disponibili, al Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo. A livello territoriale gli enti locali, con il prezioso supporto delle realtà del terzo settore, garantiscono interventi di "accoglienza integrata" che superano la sola distribuzione di vitto e alloggio prevedendo, in modo

²Comitato Territoriale Arci l'Aquila, ente gestore individuato attraverso una gara di affidamento del servizio; in sostanza si tratta di un'associazione di promozione sociale impegnata sui temi della cultura, della pace, dell'inclusione sociale, della solidarietà, dei diritti e della cittadinanza attiva.

complementare, anche misure di informazione, accompagnamento, assistenza e orientamento, attraverso la costruzione di percorsi individuali di inserimento socio-economico. Il primo progetto SPRAR presentato dal Comune dell'Aquila al *Fondo Nazionale per le Politiche e i Servizi d'Asilo* (FNPSA) è stato quello relativo al triennio 2011-2013, nel bando dell'Ottobre 2010, all'interno del quale si prevedeva una disponibilità di 15 posti.

Il principale settore d'intervento è quello dedicato alle attività di accoglienza e di integrazione di cittadini stranieri. Inizialmente³ il Progetto è rientrato sotto quella che è stata definita *Emergenza Nord Africa* (ENA) ovvero si è configurato nelle vesti di un "centro di prima accoglienza" CAS (*centro di accoglienza straordinaria*, che assicurava la formalizzazione della richiesta della domanda di asilo politico, accompagnando gli utenti in tutto il percorso legale-burocratico con il fine di giungere allo Status di *rifugiato*). Nel 2013 da CAS si è passati, ufficialmente, al progetto SPRAR della città de L'Aquila il cui intento cardine è quello di mirare alla *ricostruzione* di un nuovo "progetto di vita" mediante l'attuazione di una serie articolata di servizi di accoglienza e di integrazione. Lo SPRAR, inoltre, si avvale di una *equipe multidisciplinare* composta da: *coordinatore del progetto*, due *educatori professionali*, un *assistente sociale*, due *mediatori culturali*, due *psicologhe* e un *avvocato* (il quale monitora la posizione giuridica di ciascun beneficiario interno al progetto).

L'approccio all'accoglienza proposto in seno allo SPRAR della città dell'Aquila mira ad avere una rilevanza *universale*, valevole sempre, pur nella specificità della presa in carico delle singole persone accolte. L'obiettivo prefissato di una *(ri)conquista* dell'autonomia deve essere comune a ogni tipologia di accoglienza, a prescindere dalle caratteristiche dei beneficiari. Un obiettivo unico per la presa in carico di tutti: *adulti e minori non accompagnati, nuclei familiari e singoli, uomini e donne, portatori di specifiche vulnerabilità o di fragilità più ricorrenti*. Allo stesso modo pur salvaguardando sempre l'esigenza di declinare gli interventi secondo il genere, l'età e più in generale, l'unicità di ogni singola persona i servizi che vengono presentati e narrati devono necessariamente essere garantiti sempre, per tutti gli accolti e con il medesimo approccio. Pertanto ogni servizio risulta fondamentale in ogni percorso di *inclusione sociale* tendente verso l'autonomia. Sono, poi,

³I primi arrivi all'Aquila sono avvenuti nel novembre 2011

le caratteristiche personali di chi accolto che ne dettagliano le modalità di attuazione.

2. Metodologia

Uno degli obiettivi cardine che vede nascere il presente lavoro è quello di comprendere in che modo l'equipe dello SPRAR della città de L'Aquila ha fronteggiato l'emergenza sanitaria ancora in atto e quali strategie abbia messo in campo; si tenterà inoltre di scoprire quali siano state le reazioni dei beneficiari del progetto dinanzi a tale cambiamento. Saranno le *“loro parole”* a raccontare le sensazioni provate⁴; nello specifico, mediante il ricorso ad una strategia di ricerca di natura esclusivamente qualitativa (CORBETTA, 2015) si tenterà di porre l'attenzione sulle *criticità vissute* e sugli aspetti funzionali a favorire il superamento del *burnout* dell'equipe del progetto durante l'emergenza sanitaria ancora in corso.

Alla luce dell'obiettivo cognitivo individuato, si è ritenuto opportuno adottare uno strumento di rilevazione delle informazioni come la conversazione guidata; si tratta in sintesi di *“una conversazione provocata dall'intervistatore”* (CORBETTA, 2015, Cap. 11), sulla base di uno schema flessibile e non standardizzato di interrogazione. La conversazione guidata, dunque, consiste in *conversazioni estese* tra il ricercatore e l'intervistato, durante le quali il ricercatore cerca di ottenere informazioni quanto più dettagliate e approfondite possibili sul tema della ricerca. Al pari delle altre tecniche qualitative, l'obiettivo primario della conversazione è quello di *accedere alla prospettiva del soggetto studiato*, cogliendo le sue interpretazioni della realtà e i motivi delle sue azioni.

Nel rispetto dei protocolli previsti dall'emergenza sanitaria in corso, in linea con gli obiettivi peculiari del presente lavoro, si è ritenuto opportuno incontrare parte dei membri dell'equipe del progetto SPRAR della città de L'Aquila e parte degli ex beneficiari, con l'obiettivo di trarre informazioni riguardanti le strategie messe in atto nella nuova organizzazione lavorativa dell'intera equipe e avere un riscontro dagli ospiti. Ciascun incontro è durato all'incirca 30 minuti.

Alla luce di tale scelta metodologica, nel tentativo di promuovere un *“colloquio attivo”* (GORDON, 2014: 82), la conversazione è stata avviata formulando, inizialmente, una *“frase stimolo”* per poi ascoltare,

⁴Per questi motivi ho deciso di adottare la conversazione guidata come strumento di rilevazione delle informazioni e ricorrere ad un approccio di tipo esclusivamente qualitativo.

senza operare alcuna interruzione, *l'altro*; successivamente sono stati approfonditi alcuni aspetti del loro racconto, facendo così diventare, il “nostro”, un vero e proprio “dialogo interattivo”. La scelta della tecnica adottata rimanda al “*metodo Gordon*” il quale consiste nel “porsi in ascolto” lanciando messaggi di accoglienza verbali (ad esempio “ho capito” o “spiegami meglio”), ponendo domande al proprio interlocutore e riproponendo il contenuto del suo discorso con parole diverse nel tentativo di approfondire i bisogni sottesi alle argomentazioni fornite.

Gli argomenti generali trattati durante le “conversazioni guidate”, opportunamente individuati, sono indicati nella tabella di seguito presentata:

<i>Ostacoli incontrati dovuti all'emergenza Covid-19</i>	<i>Cambiamenti avvenuti</i>	<i>Strategie attuate</i>
Implicazioni Socio-Relazionali	Cambiamenti sulle modalità di comunicazione	Difficoltà incontrate
Implicazioni Organizzative	Equipe e <i>Bournout</i>	Strategie che hanno portato al superamento del <i>Bournout</i>
Riscontri dei beneficiari	Sensazioni vissute durante il cambiamento	Esperienza emotiva durante il COVID-19

3. Analisi delle informazioni e Risultati

Secondo gli psicologi James e Hull la *motivazione* (MOÈ, 2020, p. 50) o il *comportamento emotivo* studiato in ambito della psicologia generale, risulta essere il motore delle azioni, è la spinta che porta un individuo a raggiungere determinati obiettivi. Come riportato da P. BARONE (2017, p. 65), in ambito psicoanalitico Freud parla invece di *pulsione* per fare riferimento a quelle spinte motivazionali che governano il comportamento dell'inconscio. La *spinta motivazionale* ad agire entra in gioco quando l'organismo perde il proprio stato di equilibrio a causa di un bisogno che insorge. Il *comportamento motivato* è quindi caratterizzato

dalla mobilitazione delle risorse energetiche (fisiche e psichiche), dalla reiterazione degli sforzi (fino al raggiungimento dell'obbiettivo) e dalla variabilità di tentativi.

Quando si parla di *motivazione* si fa riferimento allo stato di tensione che si crea per il raggiungimento di un bisogno, all'obiettivo preposto e al comportamento strumentale che consente il soddisfacimento dell'individuo. Secondo Maslow invece, è possibile disporre i *bisogni* lungo una piramide, secondo un ordine (dal basso verso l'alto) progressivo basato sulle necessità di sopravvivenza dell'individuo. I bisogni più alti non vengono avvertiti se quelli precedenti non sono stati soddisfatti. I primi due scalini della piramide fanno riferimento ai bisogni più impellenti, ovvero quelli fisiologici (in questa categoria rientrano le necessità primarie legate alla fame e alla sete) e i bisogni di sicurezza (una volta soddisfatto il bisogno di cibo, l'essere umano sente il bisogno di essere parte di un gruppo per proteggersi meglio dai pericoli esterni). Nella parte alta della piramide vi sono i bisogni afferenti alla vita psichica dell'individuo, ovvero i bisogni di affetto da parte di altri esseri umani, i bisogni di stima, una volta amati è importante essere riconosciuti dagli altri per le proprie capacità e infine ci sono i bisogni di autorealizzazione ovvero quello di sentirsi soddisfatti di chi si è e di cosa si faccia (MASLOW, 2010, p. 31).

Dai riferimenti teorici alla vita quotidiana è evidente quanto la *motivazione* sia posta al centro delle azioni compiute e alle scelte che l'individuo fa, è chiaramente collegata alla *lettura dei bisogni* per se stessi e per gli altri; ad esempio V.V. ha iniziato la conversazione dicendo

“ti darò tutte le informazioni che vorrai sapere, prima però vorrei raccontarti come ho iniziato a lavorare in questo mondo, per me è importante”...“; e proprio in quel frangente di tempo che scoprii di sentirmi realmente utile, acquisii la consapevolezza di star realmente crescendo nella mia professione quando per la prima volta andai a prendere dei ragazzi appena sbarcati, lessi nei loro occhi la disperazione di chi aveva perso tanto compresa la loro identità eppure si stavano affidando a me che neanche mi conoscevano”.

Se in queste parole si leggono bisogni di *autorealizzazione* e voglia di restituire l'identità a coloro che quasi l'avevano persa, in altre si leggono bisogni di *sicurezza* ovvero quelli di sentirsi appartenenti ad un gruppo; ne è un esempio M.A. il quale precisa:

“Mi sentivo un leone in gabbia, all'interno di Anaevii ero M.A. ma al di fuori ero nessuno. Non potevo neanche uscire al di fuori del Libano...io il turista

non potevo farlo. Invece qui in Italia ho ottenuto lo status da rifugiato politico, posso andare in diverse parti di Europa da uomo libero”.

Da queste parole se da un lato si evince la forte motivazione che ha portato l'individuo a lasciare il proprio paese di origine e si percepisce la sua determinazione che in seguito lo ha portato al raggiungimento del suo obiettivo di vita, dall'altro fa comprendere il suo forte vissuto dovuto ad una situazione a lui stretta, interpretabile altresì alla luce delle quattro dimensioni pedagogiche del *corpo*, del *pensiero*, dello *spazio* e del *tempo*. Come suggerito da P. BARONE (2017, p.183), il *corpo* è inteso come ristrutturazione dell'immagine di sé lo stesso che parla continuamente del processo di definizione e di costruzione identitaria del soggetto. Il *pensiero* è inteso come bisogno di elaborazione e sperimentazione della realtà e della sua concreta effettualità. Lo *spazio* è inteso sia come spazio corporeo che mentale, utile per riconnettersi alle dimensioni precedentemente illustrate, attraverso cui rendere praticabile il compito di elaborazione del sentimento di individuazione soggettiva.

Quarta ed ultima dimensione è quella del *tempo*, in cui c'è in gioco la centralità del rapporto tra presente e futuro, dove il primo sembra dilatarsi a dismisura fino ad annullare nella percezione e nei vissuti il rapporto con un passato che è stato disconosciuto, facendo prevalere una sorta di assolutizzazione del “qui e ora”; il secondo, invece, per certi versi si contrae, per lo meno nelle rappresentazioni che emergono dai vissuti di paura, di sofferenza, di incertezza, legate soprattutto al timore della riuscita nel compimento del faticoso percorso verso l'età adulta, per altri versi invece definisce una massima apertura, presentandosi come condizione che offre una straordinaria molteplicità di possibilità. Queste *quattro dimensioni* oltre ad estrapolarle dalle parole di M.A. (ex beneficiario del progetto SPRAR dell'Aquila) le quali comunicavano la voglia di realizzare il suo sogno di vita in un altro posto del mondo dovuto ad una situazione che a lui stava stretta (“*mi sentivo un leone in gabbia*”) in modo sottointeso sono emerse anche dalle parole dell'assistente sociale V.V.

“non posso scendere nei dettagli, ma ciò che posso dirti è che loro hanno due vite: una che lasciano nel proprio paese di origine e un'altra che iniziano qui in Italia...e senza metabolizzare ciò che si è lasciato non si può vivere serenamente”.

Dinanzi a queste frasi sembra esserci un mondo dietro, come quello di un buon grado di preparazione il quale permette di essere pronti ad agire senza potersi permettere di “perdere tempo”. Le parole di V.V. esprimono chiaramente l'indispensabilità di dover lavorare in primis sul passato di una persona per poi lavorare sul presente. Dunque, *empatia* ed *entropatia* sono le parole chiavi di chi svolge come professione quella di assistente sociale, educatore professionale e psicologo; V.V. a tal proposito chiarisce:

*“per chi svolge questo tipo di professione, non lo vive come un semplice lavoro, loro diventano quotidianità, si creano legami, nascono preoccupazioni” ...
“se penso alla mia prima esperienza lavorativa piango ancora”.*

Assumere un *approccio empatico* è il metodo che permette di porre in modo corretto la relazione. È l'esperienza che esaudisce i bisogni di ognuno di essere accolti, conosciuti ed amati, è riconoscimento dell'altro come soggetto unico ed irripetibile, comprendendo il suo modo d'essere non solo per quello che è ma per quello che può essere. Si può affermare che l'empatia sia una competenza relazionale e dialogica necessaria per chi opera con soggetti in formazione. La mancanza di empatia può causare blocchi emotivi, disturbi di strutturazione della personalità, danni abitualmente sottovalutati proprio da chi dovrebbe tenerli sempre ben presenti, per orientare al meglio il proprio agire (ALBIERO, 2001, p. 48). Assumere un *approccio entropatico* (BARONE, 2018, p. 170) invece, vuol dire porsi in un atteggiamento non pregiudicato, riuscire a relativizzare le proprie convinzioni, il proprio modo di pensare ed assumere uno stile educativo fondato sull'enteropatia, che non è accettazione incondizionata della visione del ragazzo ma sospensione momentanea dei propri schemi interpretativi.

Non sempre ciò risulta semplice, soprattutto quando accadono eventi inaspettati che comportano un cambiamento e bisogna reinventarsi; ad esempio V.V. dice:

“Invece la situazione attuale ha fatto provare a noi professionisti la sensazione di incertezza, ci chiedevamo in continuazione in che modo potessimo essere ancora

utili, abbiamo vissuto esperienze di burnout che grazie agli incontri su skype con la psicologa abbiamo superato. Ci siamo rimboccati le maniche e subito

abbiamo iniziato a progettare nuovi metodi di intervento e facendo in questo modo ci siamo rialzati...se così si può dire”,

oppure le parole di F.R.:

“eh... ad oggi tutto si fa in modalità smart working, il che all'inizio è stato un vero e proprio disagio. Io personalmente mi mettevo sotto esame, mi chiedevo se riuscivo ad arrivare agli utenti, mi chiedevo se riuscivo a farmi capire bene e se effettivamente riuscivo a cogliere i loro bisogni e le loro richieste”.

È evidente quanto il cambiamento comporti la sensazione di *burnout* (termine introdotto dallo psichiatra Herbert Freudenberg nel 1974) ovvero sindrome da stress lavorativo, caratterizzata da esaurimento emotivo, irrequietezza, apatia, depersonalizzazione e senso di frustrazione, frequente soprattutto nelle professioni ad elevata implicazione relazionale (VIOLA, 2008); quanto evidente è che a favorire il superamento di questa condizione è stato l'aiuto di un supporto psicologico di equipe ad accompagnarli nel percorso di *adattamento* alle condizioni attuali favorendo inoltre lo sviluppo della *resilienza*. Come riportato da AMATO (a c. di) in *Pandemia e Resilienza* (2020, p. 15) è importante prendere atto delle difficoltà incontrate date dall'emergenza sanitaria ancora in corso ove ogni tipologia di intervento (nel caso dello SPRAR dell'Aquila) si riduce alla modalità *Smart-Working*; difficoltà generate dai *divari digitali* e prendere coscienza che la contrapposizione, spesso proposta, fra un mondo *reale analogico* (positivo) e un *mondo virtuale digitale* (negativo) viene fortemente ridimensionata quando il digitale diventa quasi *l'unico spazio possibile di relazione* (umana, educativa, commerciale) e di condivisione in tempo reale. A tal proposito, ad esempio F.R. afferma:

“Poi è successo che pian piano ho imparato a comunicare in questo modo, in via telematica anche perché è l'unico mezzo che ad oggi abbiamo “...” La comunicazione, quella è fondamentale! Non importa se la modalità di comunicare è cambiata...l'importante è parlare, parlare e poi parlare, solo attraverso il dialogo si cresce”.

Da queste parole, inoltre, si aggiunge un altro elemento ovvero quello dell'importanza della *comunicazione* grazie alla quale ci permette di entrare in relazione con l'altro. Creare relazioni

significative è uno dei bisogni fondamentali dell'essere umano. Pertanto, quando lo scambio di informazioni diventa difficile, ne risente la relazione e, di conseguenza, il proprio benessere psicologico e quello degli altri. Quando si parla di comunicazione se ne parla anche in termini non verbali come la gestualità, la postura e le espressioni facciali che trasmettono tanto; quando il contatto diretto con le persone viene a mancare può risultare complicato captare in modo veloce alcuni aspetti e bisogni inespressi dell'altro. Ad essere la prova di quanto detto sono le parole dell'assistente sociale e dell'educatore professionale che operano all'interno del progetto SPRAR dell'Aquila. V.V.:

“ovviamente in presenza era totalmente diverso, riesco ad avere una chiave di lettura più ampia...ad esempio osservavo la postura del ragazzo e tutto ciò che rientra nel linguaggio non verbale...adesso riesco a cogliere lo stesso determinati aspetti, con la differenza che mentre prima li avrei colti in uno o due incontri, adesso li colgo dopo un bel po' di incontri”.

F.R.: *“se prima veniva colto un bisogno inespresso in un'ora di conversazione, adesso viene colto dopo un po' di tempo”.*

Altro aspetto di enorme importanza rilevato dalla comunicazione è quello della *fiducia* ovvero quell'attribuzione di potenzialità conformi ai propri desideri sostanzialmente motivata da una vera o presunta affinità elettiva o da uno sperimentato “margine di garanzia”: quello cioè di avere fiducia in una persona, nel progresso e nelle proprie forze; come sottolineato da V.V.:

“il livello di fiducia è cresciuto sia tra noi colleghi che tra noi e i ragazzi...abbiamo acquisito consapevolezza che siamo una rete e ci siamo gli uni per gli altri”.

I tasselli della fiducia si uniscono e si incastrano uno ad uno all'aumentare delle esperienze condivise. Contemporaneamente, il comportamento del singolo durante tale esperienza lavorativa farà emergere valori, principi, ottiche, punti di vista, elementi caratteriali che andranno a creare l'idea della persona nella quale riporre più o meno fiducia. In una situazione di gruppo, la trasparenza, il rispetto, l'apertura e l'ascolto rispettoso e senza giudizio sono alla base della costruzione della fiducia. Una persona coerente e capace

di mantenere gli impegni prefissati sarà vista come una persona di cui ci si può fidare. Una *comunicazione aperta* tra pari, inoltre, faciliterà processi creativi di miglioramento personale e lavorativo. Sono questi tutti piccoli tasselli che posti alla base di un rapporto costruttivo lavorativo basato sulla fiducia porterà al raggiungimento di traguardi importanti di crescita e soddisfazione. La fiducia si costruisce attraverso chiare e ripetute azioni che confermano le aspettative pronunciate all'interno della relazione con l'altro; più le aspettative verso l'altro sono sistematicamente confermate dal suo comportamento maggiore sarà il grado di fiducia riposta in quella persona o in quel gruppo. E questo vale soprattutto quando ci si trova a lavorare all'interno di un gruppo di lavoro. In quest'ultimo caso diventa fondamentale investire tempo e risorse per la creazione di un condiviso stato di reciproca fiducia tra tutti i membri del team (GALIMBERTI, 2020, p. 38).

Gli ingredienti della fiducia, quindi, risultano essere il tempo e il dialogo i quali producono legami. Il *legame* è un fattore che richiama un'elevata importanza; la terminologia di questa parola rimanda ad un rapporto affettivo il quale si evince dalle parole di M.A.:

“posso definirmi autonomo eppure loro ogni tanto mi chiamano per chiedermi se va tutto bene, se ho bisogno di qualcosa...questo a me piace più di ogni altra cosa, nonostante il mio percorso lì sia terminato, loro cercano di non perdere mai i contatti con gli ex beneficiari”.

In queste righe, oltre a percepire il *legame* tra gli utenti e l'equipe del progetto SPRAR della città dell'Aquila, si ha anche un'altra chiave di lettura; quella di quanto, effettivamente il lavoro di equipe sia stato e sia funzionale nonostante i cambiamenti delle modalità d'intervento, richiamando, quindi, un concetto di rilevata importanza che ha generato la buona riuscita del lavoro svolto, ovvero quello di *Resilienza Trasformativa*. Una resilienza che si basa sul superamento della tentazione di un ritorno al 'prima' e che risulta essere sempre in continuo movimento, quindi, non più una resilienza adattiva e statica, pertanto trasformativa (AMATO, 2020).

Inoltre l'equipe del progetto SPRAR della città dell'Aquila ha dimostrato che nonostante siano inevitabilmente occorsi periodi di *Bournout* implicati dal cambiamento radicale delle modalità lavorative,

è riuscito a mantenere alto il livello professionale di operatività; ha reagito in modo resiliente e positivo, favorendo comunque l'erogazione dei servizi agli ospiti i quali hanno riservato loro tanta gratitudine:

M.A.: *“perché si vede che non lavorano per soldi, mettono tutto se stessi in quello che fanno, loro mi hanno fatto sentire una priorità...per me e per chi vive una situazione simile alla mia questo è un aspetto molto importante. Io ne sono veramente grato”.*

F.F.: *“Io sono la prova del buon lavoro che qui al progetto viene svolto, non mi hanno mai abbandonato, loro sono sempre disponibili e sempre pronti ad aiutarci. Anche se ad oggi non sono più un beneficiario dello SPRAR è come se ne facessi ancora parte...io li ringrazierò per tutta la vita”.*

4. Riflessioni Conclusive

Alla luce delle informazioni raccolte risulta doveroso chiarire, sinteticamente, l'importanza del costruito emerso grazie al lavoro di ricerca condotto; nello specifico, in riferimento al concetto di *resilienza trasformativa*, il “Joint Research Center”⁵ della Commissione Europea, in un recente studio ha individuato cinque dimensioni costitutive: *prevenire, preparare, proteggere, promuovere e trasformare* (GIOVANNINI, 2018, p.43).

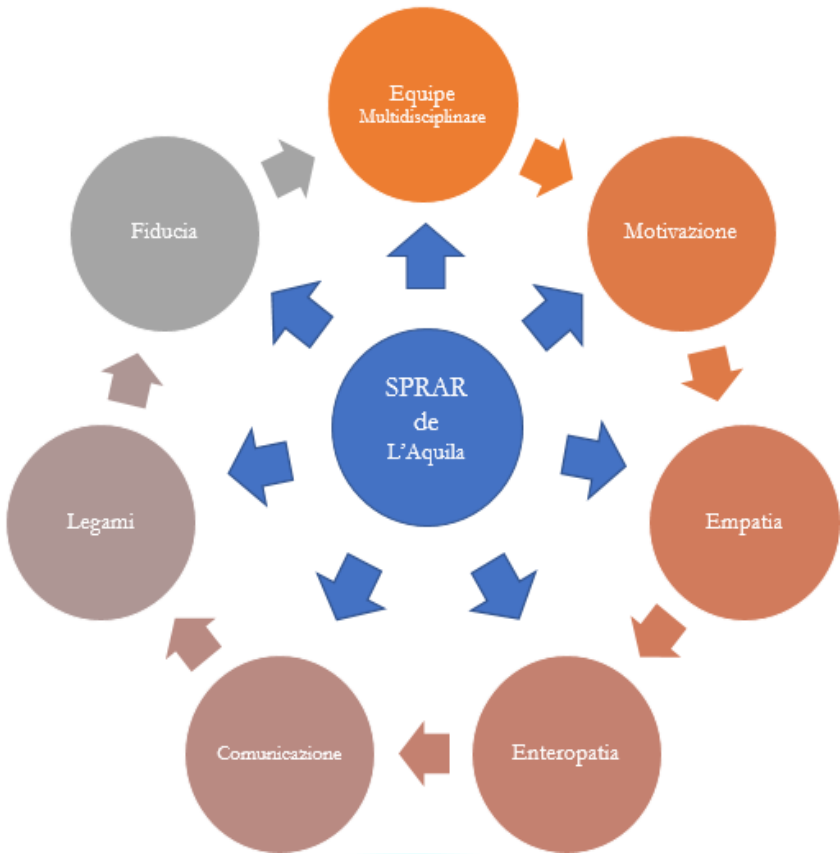
Diventa fondamentale quindi insegnare la cultura della sostenibilità, quella che permette di arrivare al quinto punto: la *trasformazione di processi*, prodotti e comportamenti. Anche prima di questa crisi si sapeva quanto il mondo fosse interdipendente; oggi però l'emergenza sanitaria in corso ci porta a percepire concretamente tale realtà, in un mondo in cui le distanze di tempo e di spazio sono state annullate. È necessario dunque adottare strumenti nuovi che possano implicare una visione più sistemica e una migliore capacità di ascolto; il tempo che abbiamo davanti è il tempo del realismo e della responsabilità e dunque ritengo sia necessario attuare una resilienza che non sia più adattiva e statica ma *trasformativa* e in *continuo movimento*.

Da un punto di vista metodologico inoltre, vale la pena offrire, conclusivamente, una sorta di “modello” mediante cui è possibile

⁵Il JRC fornisce un sostegno scientifico e tecnico alla progettazione, allo sviluppo, all'attuazione e al controllo delle politiche dell'Unione europea. A differenza delle università europee, è direttamente finanziato dall'Unione europea (è un servizio della Commissione europea), allo scopo di garantire l'indipendenza delle attività di ricerca da interessi privati o dalle singole politiche nazionali, come condizione essenziale per perseguire la sua missione internazionale.

sintetizzare il *modus operandi* di una struttura tanto complessa quanto affascinante come lo SPRAR de L'Aquila.

Le componenti che rendono eccellenti lo SPRAR della città de L'Aquila



Modello elaborato da Emanuela Viscovo come sintesi grafica e concettuale del *Modus Operandi* dello SPRAR della città de L'Aquila.

Allegati : la voce delle foto



Informazione e formazione: elementi cardine del progetto SPRAR dell'Aquila; nella foto, un momento di orientamento al lavoro per i giovani studenti del Dipartimento Delle Scienze Umane del capoluogo d'Abruzzo.



Formazione intesa come apprendimento iniziale della lingua italiana, primo *step* ritenuto indispensabile per far fronte ad altre tipologie di formazione, come quella lavorativa.



Sport inteso come “strategia di integrazione”, fonte da cui attingere *regole, rispetto e disciplina*.

Referencias bibliográficas

ALBIERO, Paolo. MATRICARDI, Giada. 2006. *Che cos'è l'empatia*. Carocci. Roma (Italia).

AMATO, Giuliano. 2020. *Pandemia e resilienza*. Consulta Scientifica del Cortile dei Gentili

AMBROSINI, Massimo. 2017. *Migrazioni*. Egea. Milano (Italia).

BARONE, Pierangelo. 2017. *Pedagogia della Marginalità e della Devianza, modelli teorici, questione minorile, criteri di consulenza e intervento*. Guerini Scientifica, Milano (Italia).

- CORBETTA, Piergiorgio. 2015. *La Ricerca Sociale: Metodologie e Tecniche*, Il Mulino. Milano (Italia).
- COSTITUZIONE della Repubblica Italiana. Art. 10 comma 3. Editore, Bologna (Italia).
- DE SALVIA, Matteo. 2001. *La Convenzione Europea Dei Diritti Dell'Uomo*. Guerini Scientifica. Napoli (Italia).
- KOFMAN, Et. 2000. *Gender and International Migration in Europe. Employment, Welfare and Politics*. Londra (Inghilterra).
- FABBRICATORE, Ernesto. 2017. "Una genesi problematica. Quale "Metodo" per le Scienze Umane?" in M. A. D'Arcangeli e Aa. Vv. 2017. *Pedagogia, psicologia e scienze umane in Italia fra ultimo Ottocento e primo Novecento*, Franco Angeli (Italia).
- FIORUCCI, Massimiliano (et al.). 2017. *Gli alfabeti dell'Intercultura*. Edizioni ETS, Pisa (Italia).
- GALIMBERTI, Umberto. 2020. *Il Tramonto dell'Occidente*, Feltrinelli, Milano (Italia).
- GORDON, Thomas. 2014. *Relazioni Efficaci*. La meridiana editori, Molfetta (Italia).
- LEGGE del 21 ottobre 2021. *Decreto Sicurezza emanato dal Parlamento*.
- MANUALE OPERATIVO per l'attivazione e la gestione di servizi di accoglienza integrata in favore di richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria, Ministero dell'Interno, settembre 2015 (Aggiornato agosto 2018)
- MASLOW, Abraham. 2010. *Motivazione e Personalità*, Armando, Roma (Italia).
- MOE', Angelica. 2020. *La Motivazione. Teoria e Processi. Nuova edizione*. Il Mulino, Milano (Italia).
- BULLARO, G. Russo. 2010. *From terrone to extracomunitario*. Leicester, Troubadour.
- UNHCR. 2018. *Dossier statistico Immigrazione*. Centro Studi e Ricerche IDOS.
- VACCARELLI, Alessandro. 2009. *Dal razzismo al dialogo interculturale. Il ruolo dell'educazione negli scenari della contemporaneità*. Pisa (Italia).
- VIOLA, Antonello. 2008. *Il Bournout in Psicoanalisi*, Giovanni Fioriti, Roma (Italia).



**UNIVERSIDAD
DEL ZULIA**

opción

Revista de Ciencias Humanas y Sociales

Año 37, N° 95 (2021)

Esta revista fue editada en formato digital por el personal de la Oficina de Publicaciones Científicas de la Facultad Experimental de Ciencias, Universidad del Zulia. Maracaibo - Venezuela

www.luz.edu.ve

www.serbi.luz.edu.ve

produccioncientifica.luz.edu.ve