ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

ARCHIVIO ISTITUZIONALE
DELLA RICERCA

Alma Mater Studiorum Università di Bologna
Archivio istituzionale della ricerca

(De)costruire la complessità del sistema di accoglienza: un'analisi etnografica dei servizi per richiedenti asilo e rifugiati nel modello trentino

This is the final peer-reviewed author's accepted manuscript (postprint) of the following publication:

Published Version:
Elena Giacomelli (2021). (De)costruire la complessità del sistema di accoglienza: un'analisi etnografica dei servizi per richiedenti asilo e rifugiati nel modello trentino. AUTONOMIE LOCALI E SERVIZI SOCIALI, 1, 169-190 [10.1447/100482].

Availability:
This version is available at: https://hdl.handle.net/11585/821230 since: 2023-05-04

Published:
DOI: http://doi.org/10.1447/100482

Terms of use:

Some rights reserved. The terms and conditions for the reuse of this version of the manuscript are specified in the publishing policy. For all terms of use and more information see the publisher's website.

This item was downloaded from IRIS Università di Bologna (https://cris.unibo.it/).
When citing, please refer to the published version.

(Article begins on next page)

12 October 2024

This is the final peer-reviewed accepted manuscript of:

Elena Giacomelli, (De)costruire la complessità del sistema di accoglienza: un'analisi etnografica dei servizi per richiedenti asilo e rifugiati nel modello trentino, in "Autonomie locali e servizi sociali, Quadrimestrale di studi e ricerche sul welfare" 1/2021, pp. 169-190, doi: 10.1447/100482

The final published version is available online at: **10.1447/100482**

Rights / License:

The terms and conditions for the reuse of this version of the manuscript are specified in the publishing policy. For all terms of use and more information see the publisher's website.

This item was downloaded from IRIS Università di Bologna (https://cris.unibo.it/)

When citing, please refer to the published version.

(De)costruire la complessità del sistema di accoglienza: un'analisi etnografica dei servizi per richiedenti asilo e rifugiati nel modello trentino

(De)building the complexity of the reception system for asylum seekers and refugees: an ethnographic analysis of the structure of the Italian reception projects

Abstract (ita)

Questo contributo vuole introdurre alcune riflessioni sul complesso sistema di accoglienza nella Provincia Autonoma di Trento, concentrandosi sulle varie fasi che lo compongono: pronta, prima, seconda e terza accoglienza.
L'obiettivo del lavoro è quello di comprendere come sono organizzate le varie fasi, in quali strutture abitative prendono forma e come avvengono le prese in carico da parte degli operatori di accoglienza, nell'ipotesi che ad oggi non esiste fluidità nei servizi e nelle funzioni riservate ad ognuna di queste tappe, all'interno del percorso di vita del richiedente asilo.
A tal fine, si procederà ad una descrizione preliminare del modello trentino di servizio di accoglienza per i richiedenti asilo e rifugiati, per poi passare all'analisi dettagliata delle varie fasi.

Abstract (eng)

This contribution aims to introduce some reflections on the complexity of the reception system for asylum seekers and refugees, focusing on its various phases and its time.
The aim of the work is to understand how its fragmented structure, in which structures they take place and how they take charge in each context, in the hypothesis that to date there is no fluidity in the services and functions reserved for each of these stages of a single path within the life of the asylum seeker.
Based on a field research conducted in the Autonomous Procaine of Trento
To this end, we will proceed to a preliminary description of the Trentino reception service model for asylum seekers and refugees, and then move on to the detailed analysis of the various phases.

Parole chiave: sistema di accoglienza, richiedenti asilo, etnografia, operatore di accoglienza, osservazione partecipante

Key words: reception centers for asylum seekers and refugees, ethnography, participant observation, social worker

Introduzione

La riflessione presentata intende contribuire alla discussione riguardante il sistema di accoglienza italiano, la sua organizzazione in fasi (pronta, prima e seconda accoglienza) e le figure professionali al suo interno. L'attuale sistema di accoglienza per richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale si configura ancora come servizio spesso non integrato con il sistema dei servizi rivolti alla popolazione migrante. Eduardo Barberis (2010) sottolinea come, seppur il recente ribaltamento italiano da Paese d'emigrazione a Paese d'immigrazione non abbia permesso di sviluppare un modello di accoglienza integro e completo - a differenza di paesi confinanti come Francia e Inghilterra - si possono comunque rintracciare alcuni tratti di continuità e distintivi all'interno del sistema di accoglienza italiano. Tra gli assi principali Barberis elenca: il *gap* tra *law in books* e *law in action* (Grivet Talocia 2019), quindi la distanza tra pratica e diritto; il preponderante dell'intervento emergenziale (Ambrosini 1999); la delega al volontarismo pubblico e/o privato e alla società civile; e il localismo (Caponio 2008; Zincone 1994). Questo ultimo punto viene definito dall'autore come caratterizzante di un "modello di micro-regolazione privo di un paradigma stato-centrico" (Barberis 2010, 46). Partendo da assunti diversi, altri studiosi arrivano alle stesse conclusioni, descrivendo il sistema come "indiretto, implicito e involontario" (Zincone 1995; Ambrosini 2011). Nel quadro delineato, i contesti locali diventano luoghi centrali nella gestione della questione migratoria, in cui si possono manifestare sia le esperienze più virtuose e innovative, sia le situazioni più difficili e intricate.

Prendendo in analisi il caso trentino, dopo un breve *excursus* storico del sistema di accoglienza italiano, in questo contributo si analizzeranno le contingenze specifiche che si sono sviluppate nella Provincia Autonoma di Trento. Di fronte ad un'unificazione amministrativa, l'analisi è andata ad indagare l'omogeneità e fluidità sostanziale dei servizi di accoglienza nella Provincia. La ricerca ha cercato di rispondere alle seguenti domande: come sono gestite le varie fasi dell'accoglienza nella Provincia Autonoma di Trento? Come avviene l'accoglienza? In quali strutture? Quali figure professionali sono coinvolte? Dopo un inquadramento delle note metodologiche e la contestualizzazione, nazionale e provinciale, del sistema di accoglienza per richiedenti asilo e titolari di protezione, la ricerca decostruisce, attraverso l'osservazione partecipante e le interviste in profondità, le varie fasi dell'accoglienza. Nella conclusione si evidenziano gli elementi critici riscontrati e le ricadute sugli operatori che in esso lavorano.

Note metodologiche

Questa ricerca è stata svolta nella Provincia Autonoma di Trento, in un arco temporale che va da fine 2016 a inizio 2018 (periodo in cui la ricercatrice ha lavorato come operatrice di accoglienza per l'Associazione Centro Astalli Trento). Si è scelta questa sede come campo di studio in quanto territorio che presenta una struttura peculiare del progetto di accoglienza per richiedenti asilo e titolari di protezione, *sui generis* all'interno del panorama italiano, come verrà analizzato nei paragrafi successivi. Le domande di ricerca si sono sviluppate direttamente sul campo tramite l'osservazione partecipante. Sono state svolte 37 interviste in profondità ad operatori ed operatrici nel sistema di accoglienza provinciale. La tabella 1 riporta gli intervistati divisi per fase di accoglienza di appartenenza. La Provincia Autonoma di Trento pratica un'accoglienza integrata e diffusa su tutto il territorio provinciale impiegando, quindi, molti più operatori in seconda accoglienza.

TAB. 1 Operatori di accoglienza intervistati divisi per fase del progetto

Pronta accoglienza	2
Prima accoglienza	9
Seconda accoglienza	23
Terza accoglienza	1
Totale	35

Fonte: elaborazione personale

Le interviste in profondità hanno toccato le seguenti tematiche: l'apprendimento dell'intervistato, quindi la sua prima fase di lavoro; i suoi momenti formativi più segnati a livello professionale; le differenze e/o somiglianze nelle modalità di gestione dell'ansia propria e degli utenti e di pratiche quotidiane tra colleghi; se e dove avviene lo scambio di buone pratiche e se esiste un processo formalizzato o meno di scambio all'interno del sistema (momenti liberi, pause pranzo e così via); infine sono state approfondite le interazioni tra colleghi di diverse strutture e fasi di accoglienza.

Contestualizzazione

All'interno del frammentato mondo dell'accoglienza, contestualizzare risulta quanto mai necessario. Di fatto, in un campo di studio dove la strutturale distanza tra *law in book* and *law in action* (Grivet Talocia 2019) appare a volte eccessiva, l'osservazione partecipante si è mostrata tanto utile quanto essenziale per la (de)costruzione della struttura del sistema d'accoglienza. Nel percorso etnografico in esame, la funzione giocata dalle politiche locali appare centrale sia per

quanto riguarda il ruolo degli operatori di accoglienza, che per i vari processi di inclusione ed esclusione dei migranti.

Prima di contestualizzare il caso trentino è necessario però inserire lo stesso all'interno di un breve *excursus* storico che riporta le tappe più segnanti nella nascita e creazione del sistema di accoglienza italiano. Il sistema di accoglienza è caratterizzato da ambigue e contraddittorie torsioni securitarie ed emergenziali (Campomori, 2016). Con specifico riferimento all'asilo, in Italia è solo negli anni '90 che viene adottata la prima normativa in materia. Il ritardo con cui l'Italia è arrivata a tali discipline è stato spesso giustificato alla luce del carattere distintivo che la vedeva come Paese di emigrazione. Mentre già nel "Trentennio glorioso" (1945-1975), paesi europei come Francia, Germania e Gran Bretagna avevano iniziato a rilevare un aumento dei flussi di immigrazione verso il territorio nazionale, l'Italia era rimasta tendenzialmente un Paese dal saldo migratorio negativo. In quegli anni, il dibattito italiano sulle migrazioni era ancora molto debole: non era in atto un programma per disciplinare la procedura dello *status* di rifugiato, non si ragionava su un eventuale sistema di accoglienza e non si era sviluppato un ragionamento complesso su una gestione uniforme degli italiani emigrati all'estero. Di fatto, con il termine ampio e ambiguo di "migrazione" ci si riferiva spesso agli spostamenti dalle regioni del Sud a quelle del Nord del Paese, senza considerare la dimensione internazionale del fenomeno. A ciò si aggiunge che tra la fine della seconda guerra mondiale e gli inizi degli anni Ottanta, la maggior parte dei richiedenti protezione internazionale si tratteneva sul territorio italiano solo il tempo necessario per le pratiche di trasferimento e reinserimento in paesi occidentali con strutture e programmi di accoglienza già normati e predisposti. A riprova di ciò, nel 1989, nel territorio italiano, solo 11.500 persone erano in possesso dello *status* di rifugiato. Il ritardo strutturale dell'Italia come Paese di immigrazione ha fatto sì che il Bel Paese si adattasse fin da subito a questo nuovo ordine delle cose: le nascenti politiche d'immigrazione sono state prepotentemente influenzate dell'incasellamento europeo, sia normativo che cognitivo, della questione migratoria come "problema" di sicurezza.

Prima testimonianza italiana del binomio immigrazione-sicurezza risulta essere la legge n.39/1990, la legge Martelli, che, su esempio delle due potenze confinanti Germania e Francia, introduce per la prima volta un sistema di visti per l'ingresso in Italia. Le politiche d'immigrazione italiane nascevano dunque sotto la (non buona) stella della "sicurezza", i cui tratti perdurano ancora oggi. Analizzando quella primissima fase si possono individuare due *fil rouge* della storia italiana del sistema di accoglienza che permangono tuttora: innanzitutto le differenze regionali di tassi di immigrazione e, in secondo luogo, la *multilevel governance* dell'immigrazione, che vede protagoniste le amministrazioni locali. Si può ritrovare una continuità anche con la legge Turco-Napolitano (n.40/1998): nonostante una iniziale apertura verso i processi e le politiche di integrazione, l'implementazione è stata poi frammentata e lacunosa. Il legame tra sicurezza e

immigrazione viene consolidato poi sia dalla legge Bossi-Fini (n. 189/2002), sia dal Pacchetto Sicurezza (legge 94/2009) (Caponio e Graziano 2011). Il sistema di accoglienza e i processi di integrazione e inclusione dei richiedenti asilo e rifugiati rimangono marginali all'interno dell'agenda politica (Campomori 2016), seppur nel 2002 timidamente nasce il sistema Sistema di accoglienza per richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR). Dal 2011 in poi, con la cosiddetta Emergenza Nord Africa, il fenomeno migratorio verso i paesi europei è stato sempre più spesso associato a termini come 'crisi' o 'emergenza' (Ambrosini e Fontanari, 2018), attribuendogli quindi una connotazione eccezionale, contestuale, e non invece strutturale. Le rivolte della "primavera araba", che nel 2011 hanno coinvolto numerosi paesi del Mediterraneo, hanno costituito un punto di svolta nelle relazioni politiche tra Europa e Africa per quanto riguarda le rotte migratorie. L'aumento dei migranti sbarcati sulle coste italiane in seguito a tali insurrezioni è stato interpretato dalle istituzioni italiane come un fenomeno eccezionale piuttosto che strutturale, focalizzandone la gestione sul concetto di straordinarietà. Infatti, è in termini di 'crisi' che i governi europei e nazionali hanno inquadrato tali eventi, dispiegando un regime di disposizioni di emergenza. Il sistema di accoglienza è caratterizzato quindi da un sistema binario, o meglio da un sistema composto da due apparati contrapposti, seppur comunicanti: lo SPRAR da un lato e il Centro di Accoglienza Straordinaria (CAS) dall'altro. I CAS sono centri di grandi dimensioni a diretta organizzazione governativa, cioè di gestione prefettizia. I due canali - i quali risultano essere diversi sia nei loro tratti caratterizzanti, sia sugli *standard* e servizi offerti - hanno convissuto fino ai giorni nostri. Questa difficile coesistenza è il risultato della volontarietà di adesione da parte dei Comuni al progetto SPRAR che ne ha limitato l'allargamento e che ha offerto sempre meno posti di quanti necessari.

In linea con il quadro nazionale, in Trentino la prima disposizione che riguarda i richiedenti asilo è rinvenibile nella legge provinciale numero 13 del 1990[1], rivolta al settore dell'immigrazione straniera extracomunitaria. Gli interventi di accoglienza provinciali appaiono fondamentalmente finalizzati all'integrazione, ove la Provincia si impone di superare gli ostacoli e le difficoltà per un'uguaglianza sostanziale dei diritti civili tra cittadini extracomunitari ed europei. La Provincia, da allora, nella logica della compartecipazione con il Terzo Settore, è impegnata non solo nella fornitura dei servizi e nella tutela dei diritti dei migranti - alla salute, all'abitare, allo studio - ma anche nella sensibilizzazione dell'opinione pubblica tramite la realizzazione di un Rapporto

[1]Legge provinciale sull'immigrazione n. 13, 2 maggio 1990: "Interventi nel settore dell'immigrazione straniera extracomunitaria". Disponibile al sito:https://www.consiglio.provincia.tn.it/leggi-e-archivi/codice-provinciale/Pages/legge.aspx?uid=724 (ultimo accesso: 13/02/2020).

Annuale sull'immigrazione e l'organizzazione di convegni, manifestazioni e conferenze rivolti alla cittadinanza.

L'organizzazione del sistema di accoglienza

La Provincia ha istituito nel 2001 il Centro informativo per l'immigrazione (Cinformi), costituito come unità operativa del Dipartimento Salute e Solidarietà Sociale della Provincia. Inizialmente era nato con uno scopo gestionale preciso: fungeva da supporto per la Questura nelle procedure amministrative relative all'immigrazione. Il Cinformi nasce quindi come organo di gestione per le persone straniere, ma si sviluppa rapidamente in qualcosa di più complesso, fungendo da contenitore per indirizzare bisogni e interventi per persone straniere presenti nel territorio provinciale.

Nella Provincia Autonoma di Trento si è cercato quindi di costruire un modello organizzativo unificato e non frammentato nelle varie entità del Terzo Settore operanti nel territorio, al fine di integrare, all'interno di una prospettiva locale omogenea, i servizi rivolti alle persone straniere sia di competenza statale (immigrazione) sia quelli di competenza provinciale (lavoro e sociale). All'interno del Cinformi, quindi, si trova anche la parte relativa all'accoglienza dei richiedenti asilo e titolari di protezione.
Sulla base di un accordo Stato-Regioni, i migranti vengono distribuiti sul territorio nazionale in proporzione agli abitanti. Alla Provincia Autonoma di Trento spetta circa lo 0,9% delle persone accolte a livello nazionale. Se nella quasi totalità delle altre regioni italiane sono le prefetture ad individuare e incaricare l'ente impegnato nell'accoglienza, in Trentino sono gli organi provinciali a svolgere questo compito. In questo ambito l'ente provinciale Cinformi fa da contenitore e da *brand* unificante a tutte le realtà del Terzo Settore che operano in questo ambito, come Associazione trentina accoglienza stranieri (Atas), la Cooperativa Città aperta, il Centro Astalli Trento, il Centro italiano femminile (Cif) di Trento e la Cooperativa Le Farfalle.

> "Il sistema accentrato del Cinformi quale struttura provinciale che ha la delega da parte del Commissario del Governo nella gestione del fenomeno che quindi tende chiaramente con degli svantaggi e dei vantaggi a un controllo della questione migratoria, per esempio la scarsa autonomia data agli enti porta a una maggiore rigidità del sistema, anche se ha altri benefici come per esempio un maggiore controllo, che non è una cosa da sottovalutare[2]".

Grazie a questa decisione prettamente politico-amministrativa, la questione migratoria è diventata oggetto di gestione della Provincia, permettendo una conduzione unificata e coerente su tutto il

[2] Intervista ad un operatore di prima accoglienza di Kaleidoscopio. Data dell'intervista: 12/10/2017.

territorio trentino, sia a livello amministrativo che di servizi offerti. Nell'ottica di far raggiungere una maggiore autonomia e di incrementare, quindi, le possibilità di inserimento nel tessuto sociale locale, il Cinformi ha cercato di applicare ad entrambi i progetti - SPRAR e Accoglienza Straordinaria - un modello di accoglienza integrato e diffuso (Ambrosini, Boccagni e Piovesan 2018). Nonostante gli sforzi in tale direzione, l'intento è stato però solo parzialmente raggiunto, e tutt'oggi molti dei richiedenti asilo in Provincia risiedono ancora in grandi centri collettivi[3], aspettando quel miraggio rappresentato dalla "seconda accoglienza" che avviene in appartamenti diffusi sul territorio. La suddivisione in piccoli gruppi, di fatto, favorirebbe efficaci percorsi di integrazione e di inserimento nelle comunità locali (Ioriatti 2018). La concentrazione all'interno dei grandi centri collettivi, invece, oltre a dare una percezione falsata rispetto al numero di richiedenti asilo accolti nella Provincia, rende anche più faticoso l'inserimento nella società ospitante. Avendo intuito queste storture del sistema, la Provincia Autonoma di Trento ha cercato di intervenire, collaborando con le Comunità di Valle e incentivando i vari territori ad ospitare. Durante l'intervista, un operatore di accoglienza dell'associazione Centro Astalli Trento riporta:

> "L'accoglienza nella Provincia Autonoma di Trento rappresenta una delle medie più alte in Italia. Dico medie non a caso, poiché, secondo me, il Cinformi rappresenta una garanzia di costanza nell'accoglienza, quindi un minimo molto alto garantito agli ospiti. Il fatto che ci sia permette agli ospiti di essere accolti con questo minimo garantito loro, che è molto più alto rispetto al minimo garantito all'esterno della Provincia di Trento, in tutta Italia. Però molto spesso questo impedisce di arrivare a dei picchi di eccellenza, che invece possono raggiungere altri progetti in altre parti d'Italia. Cioè il controllo economico amministrativo e burocratico del Cinformi non permette ad oggi - però forse si sta già cercando di aggirare il sistema - un'eccellenza particolare in Trentino in questo momento. E questo è da tener ben presente. Se parliamo invece di esterno, di tutta Italia, se parliamo di macro-sistemi, dobbiamo tener presente che un sistema come quello del Cinformi rappresenta un buon filtro tra quello che è un incarico diretto della prefettura e le associazioni senza nessun controllo e invece a quello che può essere qua, dove di fatto l'incarico viene controllato[4].

Nelle parole di questo operatore si può capire come il Cinformi rappresenti, nel bene e nel male, una garanzia del sistema. L'accoglienza di cittadini stranieri diventa "affare" della Provincia e sta alla stessa, quindi, garantirne una buona riuscita e una salda tenuta. Grazie a questo impegno a livello provinciale, tutte le argomentazioni relative alle speculazioni[5] sull'accoglienza da parte

[3] I due centri collettivi con maggior numero di accolti sono la Residenza Fersina a Trento e il Campo Marco a Rovereto.

[4] Intervista ad un operatore del Centro Astalli Trento. Data dell'intervista: 10/10/2017.

[5] Dal 2011 con l'Emergenza Nord Africa, scandali nella gestione dei CAS hanno colpito sia il Nord che il Sud d'Italia, con il coinvolgimento anche della criminalità organizzata. Questi scandali sono sia di natura economica che di natura professionale: molti operatori sono improvvisati o non adeguati per i ruoli che dovevano ricoprire come per esempio l'insegnamento della lingua italiana, l'orientamento al lavoro o d'aiuto per i processi d'integrazione sul territorio. Per ulteriori informazioni leggere gli articoli: Sasso, M. e Sironi, F. (2012) "Chi specula sui profughi?" in L'Espresso. Disponibile al sito: http://espresso.repubblica.it/attualita/cronaca/2012/10/15/news/chi-specula-sui-profughi-1.47304 (ultimo accesso: 13/02/2020); Sironi, F. (2014). "Gli immigrati rendono più della droga" - La mafia nera nel business

del Terzo Settore si attenuano, in quanto la parte economica viene gestita in modo unitario dallo stesso Cinformi. Inoltre questo organo provinciale dovrebbe fungere da garante a livello contrattuale[6] anche per gli stessi operatori di accoglienza, offrendo un controllo per un salario minimo garantito. In ultimo, il Cinformi ha permesso una gestione dell'accoglienza attraverso realtà del Terzo Settore che nascono nel e lavorano per il territorio locale trentino e che, di conseguenza, ne hanno conoscenza. Come sottolinea l'ex-referente per le seconde accoglienze:

> "[…]è difficile dire come sarebbe senza (Cinformi) perché comunque siamo una piccola realtà, un po', rispetto al tema dell'accoglienza, ha evitato quello che magari è successo in altre zone d'Italia di piccole dimensioni dove l'accoglienza è stata inglobata all'interno di grandi associazioni, magari non del luogo. […] In generale, dal punto di vista dell'accoglienza straordinaria, secondo me, la presenza del Cinformi ha evitato che succedessero quei problemi successi in altri posti, che magari non sarebbero successi ugualmente, ma sicuramente è stato un buon modo per evitarli perché fin dall'inizio ha voluto affiancare lo SPRAR all'Accoglienza Straordinaria. [Sotto questa prospettiva] è una fortuna che non esiste una legge rigida a livello nazionale che determini l'accoglienza straordinaria[7]".

I servizi alla persona, includendo quelli per i richiedenti e i titolari protezione internazionale, vengono spesso costruiti su un'idea astratta e generale della categoria stessa, necessitano quindi di controlli e di indicatori, per stabilire se funzionano o se bisogna ri-tararli rispetto alla realtà (Barberis e Boccagni 2017). Il Cinformi aiuta a fornire tale controllo, proponendo degli indicatori, tendenzialmente di media qualità, rispetto ai servizi di accoglienza offerti. Nelle parole dell'ex-referente seconde accoglienze, il Cinformi viene definito come un sistema-mondo (Wallerstein 1974):

> […] Il Cinformi è come un "sistema-mondo", tutto si risolve lì dentro. Soprattutto adesso che l'hanno spostato da dove era prima e hanno fatto una struttura a parte, è un sistema-mondo. […] Io per molto tempo non sono stata troppo al Cinformi perché spesso arrivavo dopo le sette di sera quando non c'era più nessuno ad usare i computer, penso che al tempo potesse essere stata un'avanguardia. Ho la fortuna di avere molti rapporti con persone che fanno lavori simili al mio in altre regioni d'Italia perché avendo fatto Scienze Politiche a Bologna questo mi ha portato a conoscere molta gente […] ho la possibilità quindi di confrontarmi e mi rendo conto che su tante cose non sono solo i piccoli numeri, che molto spesso vengono portati come motivazione (di buon funzionamento del sistema in Trentino), è proprio che

---

accoglienza. in L'Espresso.Disponibile al sito:http://espresso.repubblica.it/inchieste/2014/12/02/news/gli-immigrati-rendono-piu-della-droga-la-mafia-fascista-nel-business-accoglienza-1.190479 (ultimo accesso: 13/02/2020); Allievi, S. (2018) *Immigrazione. Cambiare tutto,* Laterza, Roma.

[6] L'inquadramento contrattuale rappresenta uno dei più grandi ostacoli all'interno delle ricerca etnografiche svolte in campo dell'accoglienza (Pizzutilli e Di Genova, 2018; Salinaro 2018) Gli operatori di accoglienza non solo tendenzialmente non vengono inquadrati rispetto all'effettivo lavoro svolto, ma, il più delle volte, il compenso salariale è molto basso rispetto al monte ore settimanale.

[7] Intervista all'ex-referente seconde accoglienze. Data dell'intervista: 19/10/2017.

> oggettivamente (il Cinformi) ha garantito una qualità, io ti parlo però solo dei richiedenti, […] ma è stato creato per mettere insieme tutti i servizi per l'immigrazione[8].

Il Cinformi fa da contenitore, "sistema-mondo", che si crea e si risolve problemi al suo interno. Nelle interviste ne viene sottolineata la centralità, nella fisicità dell'esperienza quotidiana degli operatori, che corrono su e giù tra i piani, a seconda della questione che dovevano "sgarbugliare". Ogni piano, infatti, corrisponde ad un servizio: al primo piano si offrono le lezioni d'italiano; al secondo si svolge lo sportello informativo; al terzo si affrontano le questioni amministrative; al quarto sono presenti assistenti sociali, psicologi e operatori legali; al quinto, si trovano operatori di accoglienza e operatori legali e così via. Il Cinformi non solo aiuta gli stranieri a capire come destreggiarsi all'interno della burocrazia del mondo italiano, ma assiste anche gli italiani che per questioni lavorative, sentimentali o relazionali hanno rapporti con persone straniere.

Si arriva qui ad una domanda cruciale: quali sono i limiti di un sistema del genere? Nelle interviste agli operatori si può cogliere un velo di insoddisfazione. In particolare è stato più volte menzionato il cambio di locazione come peggiorativo del servizio offerto. Se il Cinformi inizialmente si trovava in un luogo centrale, più visibile ai cittadini trentini, dal 2016 in poi è stato dislocato in una zona periferica e industriale, con attorno ben poche realtà locali e di comunità. Dalle parole degli operatori, si percepisce come questo cambio sia stato vissuto come tentativo di marginalizzare una parte della popolazione della Provincia, portando non solo a sfide logistiche, ma alimentando anche un immaginario sempre più distorto rispetto a quello che il Cinformi rappresenta o alle attività che si realizzano al suo interno. In linea con il sentimento politico generale rispetto all'accoglienza e all'immigrazione, le interviste ne hanno sottolineato come la modifica della sede abbia agevolato la mala-interpretazione mediatica del sistema di accoglienza, che ha portato ad una marginalizzazione, o "ghettizzazione", sia dei richiedenti asilo sia dei lavoratori.

Questo cambio di *location* ha rappresentato il primo passo verso la revisione peggiorativa di un modello che di per sé funzionava, e che, a effetto domino, ha causato ben più grandi problematiche. Durante le interviste, gli operatori hanno espresso il loro sentimento catulliano alla *odi et amo* verso il Cinformi, luogo dove si recano se devono risolvere dei problemi o se si devono lamentare degli stessi, considerandolo sia la soluzione sia la causa delle storture del sistema trentino di accoglienza.

> "Chiaro che adesso, secondo me, il Cinformi è superato come idea, perché è un discorso di quindici anni fa, cioè si è creato una bolla in cui le persone stanno bene, ma è venuto il tempo di spaccare queste bolle, e fare sì che le minoranze siano seguite, però in contesti pubblici dove le persone possono essere viste. Aver creato dei posti, quasi dei ghetti istituzionalizzati a livello burocratico, il ghetto burocratico del Cinformi, me lo immagino come un contesto pericoloso se riportato su scala nazionale in questo momento, è un esperimento sicuramente da cui si può prendere ispirazione per altri contesti, si potrebbe allargare questa idea qua, cioè potrebbe diventare un servizio che viene dato anche per prendere il passaporto per i cittadini

[8] Intervista all'ex-referente seconde accoglienze. Data dell'intervista: 19/10/2017.

italiani e offrire altri servizi in una logica integrata. Cioè, anche messo in un contesto più urbano e non di periferia, andrebbe proposto anche un allargamento attraverso un ri-ragionamento architettonico e urbanistico, mi viene da dire. Perché comunque stiamo spostando il problema, perché appunto le migrazioni vengono viste come un problema per le persone, e quindi spostarlo alla periferia di Trento Nord dal centro, c'è tutto un ragionamento dietro che non mi piace, che non mi sta bene. Perché se devo parlare di alloggi per lavoratori stranieri vado in periferia, ma se parlo di alloggi per lavoratori italiani vado all'area inclusione in centro?[9]".

Il Cinformi può essere considerato l'ostacolo stesso per il compimento del suo mandato: aiutare e agevolare l'integrazione delle persone straniere nella Provincia. Nell'ottobre 2018 ci sono state le elezioni provinciali sia in Trentino che in Alto Adige. Dopo quarantacinque anni di governo di centro-sinistra, la Provincia Autonoma di Trento è passata all'estrema destra con la vittoria della Lega. La campagna elettorale è stata improntata su una retorica contro-migrazioni e, di conseguenze, contro-Cinformi[10]. Di fatto, nel dicembre 2018, il nuovo governo ha apportato le prime pesanti modifiche: i fondi destinati al Cinformi sono stati pesantemente tagliati, cancellando la tessera gratuita degli autobus per i richiedenti asilo che non fossero autonomi finanziariamente e che vivevano in zone montane isolate; eliminando le lezioni di italiano per i richiedenti asilo; tagliando i fondi per l'integrazione e chiudendo molti alloggi sparsi sulla Provincia. La presente ricerca cerca di fare un "fermo immagine" sulla realtà dell'accoglienza trentina in uno scenario, nello sfondo, in cambiamento, proponendo di seguito una panoramica del sistema che ne sottolinei le caratteristiche più interessanti e innovative.

Le fasi dell'accoglienza

In Trentino, l'accoglienza è divisa (frammentata) in fasi (pronta, prima e seconda accoglienza) che corrispondono a diverse strutture abitative (grandi, medie o piccole dimensioni), quindi, a differenti servizi erogati (operatore legale, operatore di accoglienza, operatore di integrazione, assistente sociale, psicologo, insegnante di italiano) da parte delle tante associazioni o cooperative (ATAS, Centro Astalli Trento, Kaleidoscopio, Arcobaleno e altre ancora) presenti nel mondo dell'accoglienza. L'eterogeneità e la disomogeneità intrinseche nel sistema si riflettono, poi, nelle modalità di gestione, specialmente per quanto riguarda le strutture CAS in accoglienza straordinaria. La distorsione fra la pratica delle linee guida SPRAR e la realtà vissuta

[9] Intervista ad un operatore di accoglienza del Centro Astalli Trento. Data dell'intervista: 10/10/2017.

[10] Articolo del Giornale Trentino, 3 ottobre 2018: http://www.giornaletrentino.it/cronaca/trento/lega-e-5-stelle-abolire-il-cinformi-1.1766354; Articolo de "La Voce del Trentino", 27 novembre 2018:https://www.lavocedeltrentino.it/2018/11/27/il-presidente-fugatti-questo-sara-il-nostro-impegno-per-il-trentino/.

dell'accoglienza genera spesso percorsi differenziati e legati ad un'incontrollabile casualità: è utile qui ricordare come su 1.518 richiedenti asilo ospitati in Trentino, solo 132 facciano parte di progetti SPRAR[11]. Ogni fase del progetto di accoglienza ha le sue potenzialità e criticità, che verranno analizzate in seguito attraverso le parole degli operatori intervistati. Il complesso sistema di accoglienza risulta essere un canale più *by chance* che *by design* (Barberis e Boccagni 2017). Ciò significa che il percorso, seppur strutturato, ha talmente tanti livelli di frammentazione, sia in fasi, che in figure professionali e associazioni, che l'esperienza del richiedente asilo al suo interno è spesso e volentieri legata al caso.

TAB.2 *Le fasi dell'accoglienza nella Provincia Autonoma di Trento*

	Obiettivi	Durata media	Strutture	Attori coinvolti
Pronta accoglienza	- prime visite mediche; - procedure di identificazione; - domande di protezione internazionale.	dai 3 ai 6 mesi	Hub provinciale	- operatori di accoglienza
Prima accoglienza	- procedura di protezione internazionale e primi incontri con operatore legale; - prime lezioni di italiano.	1 anno e mezzo	- Grandi strutture	-operatori di accoglienza divisi in aree di lavoro: area logistica, area attività (pre-lavoro e volontariato), area ufficio e area notte
Seconda accoglienza	- percorso di autonomia sul territorio; - preparazione al Colloquio in Commissione; - percorso di formazione professionale (tirocini) o educativo (scuola di italiano, EDA)	1 anno e mezzo-2 anni	- Medie e piccole strutture (CAS o SPRAR) sul territorio provinciale	- operatore di accoglienza di riferimento; - operatore di integrazione; - operatore legale; - se necessario: psicologa e/o assistente sociale
Terza accoglienza	- Sostegno abitativo per persone uscite dal progetto di accoglienza non ancora totalmente autonome	Massimo 2 anni	- Strutture di associazioni fuori dal percorso di accoglienza	- operatore dell'associazione

Fonte: elaborazione personale

Ad ogni fase dell'accoglienza dovrebbero corrispondere figure professionali e attività specifiche legate al diverso stadio del percorso d'integrazione e di autonomia del richiedente asilo. Se nella pronta accoglienza, per esempio, il richiedente asilo non parla italiano, le attività si dovrebbero concentrare di più sull'apprendimento della lingua, con una presenza costante delle insegnanti e dei mediatori culturali. Al contrario, in seconda accoglienza, in vista dell'uscita dal progetto, i bisogni e

[11] Dati aggiornati al 31/12/2018, periodo di stesura di questo elaborato.

le necessità si dovrebbero spostare sulla conoscenza dei servizi del territorio e le figure cardine dovrebbero quindi essere gli operatori di accoglienza e quelli di integrazione. Nonostante questa semplice constatazione, però, non è ancora prevista, all'interno del sistema, una netta e chiara divisione degli scopi e delle mansioni nelle varie fasi. Indipendentemente dalla fase del progetto, la figura professionale maggiormente coinvolta nella vita quotidiana dei beneficiari risulta essere l'operatore. A questa professionalità è richiesto di saper operare in ogni stadio dell'accoglienza, attraverso delle indicazioni vaghe e generali dettate dalla normativa vigente nel territorio provinciale.

Dopo un iniziale periodo trascorso presso i centri di grandi dimensioni (pronta e prima accoglienza), il sistema trentino cerca di garantire ad ogni richiedente asilo un periodo di accoglienza in appartamenti di piccole o medie dimensioni (seconda accoglienza). Ad ogni trasferimento, il beneficiario e l'operatore di accoglienza di riferimento sono tenuti a firmare il patto di accoglienza. Questo documento prevede obblighi, divieti, diritti e responsabilità del richiedente asilo fintantoché quest'ultimo risulti inserito in un progetto di accoglienza nella Provincia. Il patto inoltre descrive i doveri, le modalità di contestazione e i casi di revoca dell'accoglienza nei confronti degli utenti che seguono[12]. Senza concentrarsi ora sulla disciplina nel dettaglio, si ritiene opportuno porre l'accento sul fatto che essa rimane invariata nelle diverse fasi dell'*iter* di asilo. Dalle interviste si evince come questo comporti serie difficoltà di gestione, specialmente in pronta e prima accoglienza.

> "Non dovrebbe esserci una uniformità nella disciplina per tutti i casi. E soprattutto, la disciplina così come è scritta non può valere per pronta, prima e seconda accoglienza. Bisognerebbe creare una disciplina adatta per fasi, perché qui in pronta accoglienza, essendo appena arrivati in Italia, è ovvio che vengono commesse più scorrettezze. Se dovesse valere quella disciplina lì, noi della pronta accoglienza dovremmo mandar fuori il 90% delle persone accolte, se volessimo rispettare la regola. Però ovviamente tutto va valutato caso per caso. Soprattutto noi della pronta il ruolo dei "cattivi" dobbiamo farlo, ma lo scopo deve essere educativo, non sanzionatorio. Bisogna far capire che le regole all'interno del progetto servono anche a far capire cosa è reato fuori dal progetto[13]".

Infine, prima di passare all'analisi dei vari stadi dell'accoglienza, ultimo fattore da tenere in considerazione sono le diverse strutture e dove queste sono ubicate. Nella sua ricerca, Chiara Ioriatti mostra come le caratteristiche stesse del progetto siano in grado di stabilire e modificare le relazioni

---

[12] Per un elenco dettagliato e specifico di tutti gli obblighi, i doveri, le responsabilità e le violazioni si rimanda al documento originale "Disciplina di accoglienza". Disponibile al sito:https://www.cinformi.it/Progetti/Accoglienza-straordinaria/Disciplina-di-accoglienza (ultimo accesso: 13/02/2020).

[13] Intervista ad un operatore di pronta accoglienza della Cooperativa Arcobaleno. Data dell'intervista: 27/10/2019.

personali, lo svolgimento delle attività quotidiane e, in definitiva, il benessere generale della persona accolta (Ioriatti 2018). Tra i fattori presi in considerazione un ruolo fondamentale è ricoperto appunto dal luogo, connesso alla fase progettuale, in cui risiede il richiedente asilo.
Lo spazio dove si accoglie, infatti, condiziona molto l'esperienza all'interno del progetto di accoglienza, esercitando molto potere sull'organizzazione delle proprie giornate e lo svolgimento quindi della propria esistenza. In Trentino si attua un'accoglienza diffusa sul territorio della Provincia: richiedenti asilo cominciano infatti a popolare alcune località montane, non solo per decomprimere i contesti urbani e di pianura, ma anche per combattere lo spopolamento, causato dallo "scivolamento a valle" di molti autoctoni (Membretti e Galera 2017). In generale, è opportuno sottolineare come il trasferimento in una o in un'altra struttura modifichi le attività quotidiane, le relazioni, l'esperienza di accoglienza dei richiedenti asilo, e al contempo, in maniera profonda e sostanziale, l'esperienza lavorativa quotidiana dell'operatore di accoglienza.

La prima fase - Pronta Accoglienza

> "Noi siamo quelli che li accogliamo. […] Le stesse persone che accogliamo qui in pronta accoglienza, poi vanno in prima, e poi vanno in seconda accoglienza. È a effetto domino. Se sbagliamo noi nel lavoro, e non lo comunichiamo con la prima e la prima non comunica con la seconda, il sistema non funziona, dovrebbe esserci più organicità"[14].

La pronta accoglienza (prima fase) ha luogo nell'*hub* provinciale di smistamento, dove avvengono le prime visite mediche da parte del Servizio Sanitario, si avviano le procedure di identificazione delle persone attraverso la Questura e si presentano le domande di protezione internazionale. In questa primissima fase avviene la formalizzazione della procedura d'asilo attraverso il modello C3. In Trentino, questi moduli abitativi (in totale 49 posti letto) sono a fianco della Residenza Fersina, struttura di prima accoglienza (seconda fase). Gli operatori di accoglienza coinvolti, si trovano a dover lavorare con persone che non parlano la lingua italiana e che hanno da poco affrontato l'attraversamento della frontiera, esperienza che per i più è traumatica e destabilizzante. La pronta accoglienza è una fase molto delicata, piena di aspettative e potenzialità: è il momento in cui si realizza di essere sopravvissuti al viaggio, al contempo si comprende che il Paese d'arrivo non è la meta sperata e sognata, bensì un punto di faticosa e imprevedibile (ri)partenza. Il richiedente asilo è costretto, volente o nolente, ad intraprendere un percorso all'interno del sistema di accoglienza e a "reinventarsi una vita".

> "I momenti più formativi sono stati gli incontri collettivi con gli ospiti, sia su questioni gestionali, quindi per spiegazioni di questioni relative alla convivenza, che anche per la

[14] Intervista ad un operatore di pronta accoglienza della Cooperativa Kaleidoscopio. Data dell'intervista: 27/10/2017.

> gestione di eventuali conflitti o la presa in carico di problemi di situazioni molto particolari che riguardava la compresenza in un luogo molto isolato di maschi adulti provenienti da contesti molto diversi, che non riconoscevano il contesto in cui si erano trovati, che non era ovviamente il mondo occidentale come magari potevano immaginarlo o come l'avevano già vissuto in altri stati europei (fa riferimento ai cosiddetti "dublinati" e agli arrivi via terra attraverso la rotta Balcanica)[15]".

In questa fase gli operatori di accoglienza lavorano come *équipe* su tutti gli ospiti nelle strutture. In altre parole, ai richiedenti asilo non viene assegnato un operatore di accoglienza di riferimento. A differenza della seconda accoglienza, i richiedenti asilo, in caso di dubbi, problemi, curiosità o preoccupazioni, possono rivolgersi a tutti gli operatori presenti nella struttura. Questi ultimi forniscono supporto pratico, burocratico e psicologico a tutti gli ospiti della struttura e senza divisione di compiti o mansioni specifiche. Gli operatori di pronta accoglienza si ritrovano a dover gestire emergenze e situazioni delicate, principalmente legate al primo stadio dell'immigrazione, quindi, all'accoglienza pratica ed "emergenziale" dei migranti.
Gli imprevisti sono all'ordine del giorno, la loro quotidianità si trasforma in una "continua situazione di emergenza"[16], attraverso una progressiva e costante normalizzazione dell'urgenza, che rende i problemi e la gestione del lavoro quotidiano molto diversa rispetto agli altri stadi dell'accoglienza. Nella realtà dei fatti ciò è consustanziato da incarichi polifunzionali, gli operatori di fatto sono costretti a svolgere simultaneamente ruoli diversificati e complessi. Nelle parole di un operatore di pronta accoglienza, descrivendo i primi mesi di apertura della struttura:

> "[…] Siamo stati obbligati ad imparare, perché la situazione richiede un apprendimento molto rapido e soprattutto (abbiamo necessitato di) una capacità di autogestione in maniera molto veloce e di apprendere guardando[17]".

Gli intervistati hanno sottolineato come, in questo stadio dell'accoglienza, la capacità di lavorare a stretto e perenne contatto con l'*équip*e sia uno degli aspetti essenziali per svolgere le mansioni al meglio. Poiché il preavviso dato dagli *hotspot* per l'arrivo delle persone sul territorio è in media ventiquattro ore, il *team*, composto da quattro operatori, ha una reperibilità di ventiquattr'ore su ventiquattro. In questo arco temporale spetta agli stessi operatori la preparazione pratica degli alloggi, dei posti letto e dei supporti di assistenza più vari. La prima criticità evidenziata dall'osservazione partecipante è la scarsa o inesistente organizzazione preventiva da parte delle istituzioni nazionali e provinciali rispetto agli arrivi sul territorio: in molti casi è difficile se non impossibile reperire in anticipo il numero, il genere, l'età e le condizioni di salute dei migranti in arrivo sul territorio provinciale. Si determina una situazione di urgenza costante e perenne tensione,

[15] Intervista ad un operatore di prima accoglienza. Data dell'intervista: 12/10/2017.
[16] Intervista ad un operatore di pronta accoglienza. Data dell'intervista: 12/10/2017.
[17] Intervista ad un operatore di pronta accoglienza. Data dell'intervista: 12/10/2017.

connessa alla imprevedibilità degli arrivi, con delle ricadute pratico-emotive sugli operatori di pronta accoglienza. Come racconta questo operatore:

> "[…] Di prassi, le donne vengono subito trasferite in alloggi femminili e non rimangono all'*hub* (poiché l'*hub* è nella stessa struttura della Residenza Fersina che ospita più di trecento uomini soli). Ma nel mese di ottobre (2016) era così alto il numero di arrivi, che i posti si sono totalmente esauriti e abbiamo avuto un arrivo con 25 donne nigeriane, senza che ci fosse stato preavvisato. In quel momento, quelle donne non potevano essere trasferite, perché non c'erano posti disponibili, quindi sono dovute rimanere un mese qui nel *container* con altre 300 persone, tutti uomini. Quello è stato il periodo più difficile a livello gestionale[18]".

La seconda criticità evidenziata è legata ai pochi scambi di informazione e comunicazione tra pronta e prima accoglienza. Seppur le due strutture siano confinanti, scarseggiano i momenti formali in cui le due *équipe* si ritrovano a confrontarsi e accordarsi sulle modalità di applicazione della disciplina. I problemi di coordinamento tra le varie associazioni provocano schizofrenia e contraddittorietà all'interno del progetto e delle persone.

Questo ultimo aspetto introduce e si ricollega all'ultima problematica rilevata nell'analisi delle interviste: la poca fluidità di passaggio tra pronta e prima accoglienza. All'interno della Provincia Autonoma di Trento, infatti, manca una progettualità strutturata e ben suddivisa per stadi di accoglienza. Il rischio sottolineato è quello di far sì che ogni fase sembri una (ri)partenza della vita della persona.

Come si è precedentemente accennato, questa poca fluidità del progetto è dimostrata dall'applicazione della medesima disciplina nelle diverse fasi, consegnando discrezionalità e faziosità nella sua applicazione agli operatori. Il risultato è un progetto spezzettato tra i vari stadi dell'accoglienza, senza una visione organica d'insieme e con poca comprensione di quello che succede prima o dopo il lasso di tempo in cui si è inseriti a lavorare. Nella pratica, quindi, il lavoro degli operatori in pronta accoglienza risulta essere un lavoro prettamente emergenziale - al contrario della prima e seconda accoglienza - in quanto costituito, appunto, di singole contingenti emergenze che impediscono di proiettarsi verso la costruzione di legami e di connessioni per l'integrazione del migrante, in vista di una sua totale autonomia alla fine del progetto di accoglienza.

La seconda fase - Prima Accoglienza

> "Il primo giorno di lavoro ricordo di aver chiesto ad un collega "ma allora qui cosa si fa?" e lui mi ha risposta: "é tutto e niente, sei qua e fai quello che c'è da fare[19]".

---

[18] Intervista ad un operatore di pronta accoglienza. Data dell'intervista: 12/10/2017.

[19] Intervista ad un operatore di accoglienza di prima accoglienza con l'Associazione Kaleidoscopio. Data dell'intervista: 28/10/2017.

I richiedenti asilo vengono trasferiti nelle strutture di prima accoglienza, Residenza Fersina (Trento), Campo Marco (Rovereto) e Garniga Terme (Viote del Bondone), tenendo conto sia del genere, sia della presenza di nuclei familiari, che infine della disponibilità di posti liberi. Questi centri di accoglienza dispongono in totale di 633 posti letto, tuttavia in caso di un elevato numero di arrivi sono riusciti ad ospitare fino a mille persone. In queste strutture iniziano le attività di conoscenza della lingua italiana, di orientamento al territorio e ai servizi e si procede con l'iscrizione al servizio sanitario. In aggiunta, si avviano i primi incontri conoscitivi con gli operatori legali al fine di supportare le procedure di richiesta di protezione internazionale.
Questi grandi centri sono caratterizzati da ampie camerate e grandi spazi comuni. La convivenza, dalla durata media di un anno e mezzo, risulta affollata e, il più delle volte, sofferta. A causa di questa carenza di *privacy,* i richiedenti asilo faticosamente riescono a provare un senso di casa in queste strutture abitative (Ioriatti 2018). Molti ospiti, infatti, preferiscono passare il tempo fuori e non dentro la struttura, probabilmente proprio a causa della mancanza di una dimensione privata che paradossalmente cercano di costruire all'esterno. Personalmente ho potuto registrare come questo aspetto abbia delle ricadute pratiche sulla quotidianità e l'effettiva capacità lavorativa degli operatori di questi centri: raramente riescono a costruire una dimensione fiduciaria con i singoli ospiti, soprattutto a causa della mancanza di *setting* adeguati dove andare a trattare temi tanto delicati quanto personali.
In aggiunta, nei primi mesi, la mancanza di una lingua comune può far salire il livello di tensione all'interno di queste strutture. Aspetto che trova riscontro anche nelle parole degli operatori che lo considerano come il problema da tenere maggiormente sotto controllo durante la loro quotidianità lavorativa. A conferma di tale difficoltà risulta essere l'alto numero di *burnout* e di *turnover* degli operatori di queste strutture. Infine la mancanza di autonomia, in particolare nella gestione della pulizia dell'alloggio e nella preparazione dei pasti, è un altro fattore che può indurre tensioni e conflitti in questa tipologia di alloggi. La gestione di centri di ampie dimensioni presuppone regole più rigide per quanto riguarda la libertà di decisione dei singoli ospiti, come ad esempio la possibilità di ospitare o invitare amici nell'alloggio, di utilizzare elettrodomestici o altri dispositivi (tenere accesa la luce, utilizzare la lavatrice, parlare al telefono e così via) o di rientrare più tardi rispetto all'orario previsto dal regolamento. Per questi motivi, la prima accoglienza risulta essere particolarmente difficile, contraddistinta dalla costante necessità di neutralizzare le tensioni e dalla difficoltà di applicare delle eccezioni della disciplina e di usufruire della inevitabile flessibilità sui casi singoli.

In questa fase, come nella precedente, i richiedenti asilo non hanno un operatore di riferimento. Gli operatori sono divisi in aree di lavoro: area logistica, area attività (pre-lavoro e volontariato), area

ufficio e area notte. Gli operatori di un'area specifica difficilmente hanno competenze circa i doveri e le mansioni delle altre aree: per esempio un operatore che si occupa della ricerca di attività di volontariato per gli ospiti della struttura (area attività) difficilmente sa come richiedere la residenza o i codici fiscali (area ufficio). Queste carenze "trasversali" nella preparazione professionale comportano gravi disfunzionalità strutturali dell'organizzazione del centro.

Da una seconda angolazione, la gestione della struttura in turni fa sì che gli operatori raramente si concentrino sull'attivazione di percorsi individuali e strutturati sulle soggettività, ma che più spesso si trovino in dovere di utilizzare le proprie ore lavorative nell'attuazione di occasioni di incontro, principalmente tra ospiti della struttura, con poche occasioni di interazione tra richiedenti asilo e le comunità locali. Durante il periodo di osservazione partecipante si è riscontrato come questi momenti comunitari siano validi ai fini della convivenza tra gli ospiti, ma appaiono incompleti e poco vantaggiosi nel lungo periodo. Questo inevitabilmente comporta un appiattimento nel lavoro degli operatori che si traduce nella messa in atto di atteggiamenti assistenzialisti, di controllo e di cura (Grivet Talocia 2019).

A tal proposito, è necessario evidenziare come gli operatori risultano essere le uniche persone esterne a recarsi presso queste strutture. Questo comporta una mancanza quasi totale di interscambio con l'esterno, se non stimolata dagli operatori. Tali dinamiche relazionali rendono questi spazi (specialmente quelli nelle città di Trento e Rovereto) luoghi specifici, che possono essere problematizzati come "spazi di eccezione" (Ravenda 2011), o ancora "istituzioni totali" (Goffman 2001). Luoghi esterni alle città, luoghi periferici e sospesi, in cui la mancanza di contatto con la popolazione locale aggiunge una ulteriore stratificazione di tensione e di conflittualità interna al campo.

Le interviste hanno evidenziato come in questi grandi centri manchi una metodologia di lavoro condivisa (anche in quello delle Viote del Bondone gestito da una sola cooperativa), presentandosi quindi come centri con una forte frammentazione dei ruoli, con grande confusione dei mandati e delle responsabilità degli operatori, e con poco accento sulle competenze "trasversali". In quasi tutti questi campi manca un supporto psicologico per gli operatori, nonostante gli stessi enti gestori lo considerino uno strumento essenziale. Il progressivo aumento della permanenza in questo tipo di strutture inacerbisce le caratteristiche negative precedentemente accennate come, ad esempio, la costante collettività e la mancanza di *privacy*, l'assenza di prese in carico sui singoli e lo stato di "sospensione". Ad effetto domino, la difficoltà degli operatori di sviluppare una dimensione fiduciaria con gli ospiti, lavorando per esempio su percorsi individuali ed esigenze specifiche, si ripercuote sul successivo trasferimento in appartamenti di piccole o medie dimensioni diffusi sul territorio.

Il passaggio in strutture, CAS o SPRAR, di cosiddetta seconda accoglienza, avviene in media dopo circa un anno e mezzo dall'entrata nel sistema di accoglienza. Il passaggio tra questi due stadi dell'accoglienza si verifica spesso in maniera frammentata, incompleta e insoddisfacente. La lunga permanenza all'interno dei grandi centri accresce processi di spersonalizzazione e infantilizzazione che a loro volta amplificano le difficoltà di raggiungere un'indipendenza e un'autonomia socio-economica da parte del richiedente asilo. La seconda accoglienza viene rappresentata come il "miraggio" atteso e necessario per iniziare un percorso di inserimento lavorativo e di integrazione all'interno della comunità locale.

Nelle narrazioni proposte sia da operatori di pronta accoglienza che da richiedenti asilo, il tempo trascorso in prima accoglienza si tramuta spesso in un "limbo" di attesa per poi proseguire verso una "reale" riappropriazione del proprio percorso migratorio. Gli operatori di prima accoglienza, non avendo una visione d'insieme dei vari percorsi interni alla vita di un migrante (legale, sociale, economico, relazione, abitativo), offrono un servizio scarsamente strutturato e vivono anche loro nell'attesa del trasferimento, proiettando aspettative irreali su quella che sarà il percorso in seconda accoglienza. L'indeterminatezza delle tempistiche di permanenza in queste strutture dà poi vita a forti contraddizioni, debolezze e aspettative surreali rispetto alla vita in piccoli appartamenti. Accade così che gli stessi operatori di queste grandi strutture rappresentino la seconda accoglienza come "miraggio" e si concentrino su interventi "non progettuali", come possono essere attività ludico-ricreativi o di pulizia degli spazi comuni.

Il sistema non si è strutturato per un utilizzo funzionale del tempo di permanenza nelle grandi strutture di prima accoglienza. Contemporaneamente la presa in carico collettiva e non sui singoli rafforza ed estende questa contraddittorietà intrinseca al sistema: i tempi di permanenza sono gli stessi che in seconda accoglienza, ma i servizi offerti no.

Nel complesso, questi limiti non solo precludono un effettivo percorso di autonomia in prima accoglienza ma minacciano anche il percorso in seconda accoglienza. Gli operatori di piccoli appartamenti si ritrovano a dover lavorare con richiedenti asilo inattivi da quasi due anni e che ripongono altissime aspettative in quel trasferimento. La (a volte) deludente realtà della seconda accoglienza istiga a tensioni e conflitti tra i richiedenti asilo appena trasferiti e gli operatori di quelle strutture.

> "La nostra *mission* che cos'è? Io me lo sono chiesto molte volte. Mi rendevo conto che c'era un approccio molto più da campo, da campo profughi, e secondo me può andare bene nelle prime battute, appena arrivati, però poi le persone rimangono nelle strutture per un anno, un anno e mezzo. […]. Noi gestiamo la comunità, qui ogni operatore non segue delle persone singole. Noi le persone le gestiamo in transito, dobbiamo renderle pronte, e questa secondo me è la principale *mission*, dobbiamo preparare le persone a poter cogliere tutte le opportunità che una seconda accoglienza può dare. Dobbiamo mettere nella giusta condizione gli

operatori della seconda accoglienza che poi dovranno gestire la difficile fase dell'uscita dal progetto e tutto quello che c'è prima in maniera adeguata[20]".

La consapevolezza di questo operatore di prima accoglienza non è mai stata esplicitata o sistematizzata all'interno del sistema della Provincia. Ne consegue che spesso gli interventi in prima accoglienza risultino aleatori e incoerenti, rendendo spesso difficile, a effetto domino, la progettazione di percorsi individuali in seconda accoglienza.

La terza fase - Seconda Accoglienza

Infine, la seconda accoglienza (terza fase) avviene con il trasferimento in alloggi sparsi secondo un'equa distribuzione sul territorio provinciale. Sulla base della disponibilità abitativa del momento, ad ogni richiedente asilo viene offerta quanto prima la possibilità di trasferirsi in un appartamento di seconda accoglienza. La persona può arbitrariamente rifiutare il trasferimento, ma non può in nessun caso scegliere in quale zona del Trentino andare ad abitare. La seconda accoglienza pone l'accento sulle soggettività dei richiedenti asilo, cercando di costruire percorsi individuali, di conoscenza del territorio, rendendoli quindi protagonisti attivi all'interno del loro percorso di integrazione (Tarsia 2018). Di fatto, in questa fase ogni richiedente asilo ha un'operatrice o un operatore di accoglienza di riferimento.

Questo stadio avviene in strutture di piccole o medie dimensioni, nelle quali i migranti riescono ad ottenere maggiore *privacy* e autonomia per quanto riguarda tutte quelle micro-scelte individuali quotidiane: quando mangiare, quando entrare/uscire dalla struttura, quali amici invitare per pranzo e così via. In gran parte delle interviste effettuate a operatori del sistema emerge un genuino riconoscimento dei vantaggi di soluzioni alloggiative di questo tipo: oltre ad una maggiore *privacy*, riattivano l'inattività della prima accoglienza e agevolano i contatti con le comunità locali. Nonostante questi aspetti positivi, la seconda accoglienza in trentino avviene in molti Comuni sparsi e isolati sul territorio. Il rischio è quello di trovarsi in luoghi ignoti, solitari o lontani da un centro urbano. Per questi motivi, il trasferimento dalle grandi strutture di prima accoglienza agli appartamenti di seconda accoglienza può risultare un momento tanto emozionante e desiderato quanto delicato e complesso. Una nota di campo della ricercatrice pone l'accento sui sentimenti contrastanti provati durante questi trasferimenti:

> "Oggi ho effettuato un trasferimento di una mamma nigeriana con sua figlia, ospiti a Campo di Marco (Rovereto) e trasferite a Bedollo (località di Baselga di Pinè, molto distante da Trento e sopra i mille metri di altitudine). La donna non ha trattenuto le lacrime nel sapere che

[20] Intervista ad un operatore di prima accoglienza di Punto d'approdo. Data dell'intervista: 16/11/2017.

> non doveva più vivere nel *container* e che poteva cucinare alla bambina ciò che lei desiderava. Siamo andate insieme a fare la prima spesa al supermercato, sia perché la casa in cui sono state trasferite è totalmente vuota sia per aiutarla a capire i vari prodotti traducendoglieli dall'italiano all'inglese. Fatta poi la spesa ci siamo rimesse in macchina per andare a Bedollo. Il viaggio da Rovereto a Bedollo dura all'incirca un'ora e mezza. La donna non si aspettava di essere sul cocuzzolo di una montagna vicino ad un lago, ne è rimasta interdetta, pensava sarebbe stata trasferita in centro città a Trento. Bedollo credo sia uno dei posti più lontani in Valsugana rispetto al centro città di Trento, la donna ci metterà circa un'ora e quaranta con gli autobus per arrivare alle obbligatorie lezioni d'italiano che si tengono a Trento[21]".

Questo stralcio di *field note* evidenzia l'instabile equilibrio tra la felicità di aver trovato una dimensione privata e la frustrazione di non poter decidere dove essere trasferiti. Se da un lato la seconda accoglienza permette ai beneficiari del progetto di ritrovare una dimensione di intimità personale, appartata e "propria", dall'altro genera isolamento, solitudine e depressione.

Ora, a causa della peculiare conformazione del territorio trentino, alcune zone risultano particolarmente inospitali agli occhi degli intervistati, come testimonia la situazione descritta nella nota sopracitata. Come accennato precedentemente, i richiedenti asilo, anche se sono trascorsi anni dal loro arrivo in Italia e dalla loro permanenza in grandi centri, spesso vivono il trasferimento come necessario ed essenziale per iniziare a pensare concretamente alla propria vita in Trentino. Queste aspettative si scontrano poi con una realtà diversa da quella sperata, fomentando delusioni nei confronti del sistema e degli operatori. Questi aspetti precludono l'operatore di seconda accoglienza ad iniziare fin da subito un effettivo lavoro sull'autonomia in vista dell'uscita dal progetto.

Dall'analisi emerge che il trasferimento in seconda accoglienza da un lato spinge verso l'autonomia e dall'altro crea situazioni e produce pratiche di estrema dipendenza (Pinelli 2014). In questa fase, il lavoro dell'operatore di accoglienza rimanda a questa inedita situazione in cui un lavoro "in prospettiva" diventa e rimane lavoro di "emergenze" e "urgenze" quotidiane.

La quarta fase - il Progetto "Terze Accoglienze"

Considerate le difficoltà sopra citate, nella Provincia hanno preso forma delle forme di "terza accoglienza" ovvero una post-accoglienza dedicata a coloro che una volta ottenuto uno *status* di protezione devono lasciare i progetti di accoglienza senza avere però raggiunto, o in alcuni casi avviato, percorsi verso l'autonomia abitativa, lavorativa e d'inclusione sociale nelle comunità locali. In Trentino, per ovviare al "buio oltre l'accoglienza" (Campomori e Feraco 2018), questa pratica innovativa è stata sperimentata dall'Associazione Centro Astalli Trento, formula che però non si è

[21] Note di campo della ricercatrice nel suo periodo da operatrice di seconda accoglienza per il Centro Astalli Trento. Data: 22/09/2016.

ancora sistematizzata nel sistema provinciale. Il *deficit* normativo sulla post-accoglienza ha mobilitato questa associazione che, in sinergia con il Comune di Trento, ha messo a disposizione una serie di appartamenti con una retta mensile più bassa rispetto alle richieste del privato.

Queste esperienze risultano assai lungimiranti, specie se contestualizzate nella Provincia trentina dove la dilatazione dei tempi in prima accoglienza e la frammentazione del progetto hanno reso il sistema poco omogeneo e, molte volte, incompleto. Questo progetto si pone l'obiettivo di accompagnare le persone più in difficoltà nel delicato passaggio dall'accoglienza assistenziale alla piena autonomia abitativa, economica e sociale. Tuttavia, il numero di posti letto all'interno di questi appartamenti rimane ancora esiguo: ad oggi il progetto ospita quarantatré persone[22]. Non essendo una fase sistematizzata, gli operatori che lavorano all'interno di queste strutture sono gli stessi che lavorano per il Centro Astalli in seconda accoglienza: lo stadio dell'accoglienza cambia ma l'operatore di riferimento no. Gli operatori intervistati hanno chiamato questo processo la fase di "sgancio", dove la loro presenza come elemento di continuità tra progetto e post-progetto rende, a volte, difficile la transizione.

Il "trasferimento" tra i due progetti genera nell'operatore di riferimento la necessità di acquisire competenze diverse e sviluppare un approccio differente. Avendo meno ore lavorative previste settimanalmente per queste strutture, deve riuscire a spostare il *focus* della sua azione e del suo mandato. La sua presenza costante può dare vigore all'accolto o, al contrario, può ostacolare lo sviluppo e l'efficacia delle pratiche stesse della terza accoglienza. Uscendo dalla progettualità del beneficiario, il ruolo primario dell'operatore diventa quello di supervisionare le strutture e aiutare le persone nella convivenza. La ricerca non si sofferma su queste nuove pratiche di "innovazione sociale" (cfr. Campomori e Feraco, 2018; Young Foundation 2010; Swyngedouw 2005), ma rivendica questo tipo di esperienze come ulteriore prova della necessità di ripensare la fluidità della struttura e delle varie fasi del sistema di accoglienza trentino, nonché una maggiore consapevolezza delle competenze necessarie per ogni stadio e una diversa allocazione dei fondi.

Conclusione

La specificità della Provincia Autonoma di Trento ha portato la ricercatrice a calarsi nella quotidianità dei servizi e dei progetti, cercando di toccare con mano l'articolato mondo dell'accoglienza, consentendo di comprendere le dinamiche che si producono nei diversi contesti.

[22] Inizialmente le strutture del progetto "Terze Accoglienze" erano solo tre: la Casetta Bianca, sede del Centro Astalli, dove vengono ospitati principalmente uomini soli o nuclei familiari; Ca'Stello (la Casa di Astalli a Mattarello) dove si offre alloggio a quattro uomini che abbiano un percorso lavorativo già avviato, e Ca'So.La.Re (Solidarietà, Lavoro e Relazioni, nella località di Roncafort) che accoglie donne sole e nuclei monoparentali. Ad oggi si sono aggiunte altre tre strutture: il Doss Trento, progetto che coinvolge quattro ragazzi titolari di protezione nella gestione, custodia e pulizia del Mausoleo dedicato a Cesare Battisti; e due appartamenti a Trento per due famiglie titolari di *status* di rifugiato.

L'indagine ha approfondito la realtà del sistema di accoglienza provinciale con la finalità di analizzare e (de)costruire le varie fasi all'interno del progetto. Il quadro appare come un mosaico complesso e multiforme: questa analisi sembra mettere in evidenza non tanto un mancato tentativo formale di mettere a sistema l'accoglienza in Trentino, quanto il permanere in maniera sostanziale di una frammentazione in fasi spesso poco comunicanti tra di loro: come se ogni trasferimento di un richiedente asilo in una nuova struttura fosse un nuovo inizio.

La frammentazione e disomogeneità delle strutture e delle pratiche, insieme alle svariate realtà del terzo settore coinvolte nel mondo dell'accoglienza, rendono l'esperienza del singolo richiedente asilo legata molto più al "caso" che alla stessa progettualità. La mancata fluidità nelle varie fasi ha quindi delle ricadute sia sul percorso di integrazione e di inclusione dell'utente, ove ogni trasferimento rappresenta un (nuovo) punto di partenza, sia sugli operatori che in esso lavorano. Di fatto, gli operatori si ritrovano in un sistema che non li mette nelle condizioni di poter raggiungere lo scopo dello stesso: l'autonomia e l'indipendenza economico-lavorativa degli accolti.

In generale, è opportuno sottolineare il trasferimento in una o in un'altra struttura modifichi le attività quotidiane, le relazioni, l'esperienza di accoglienza dei richiedenti asilo, e al contempo, in maniera profonda e sostanziale, l'esperienza lavorativa quotidiana dell'operatore di accoglienza. Tale basso coordinamento mette in discussione la stessa finalità del sistema di accoglienza, che dovrebbe avere come obiettivo ultimo l'autonomia e l'integrazione economico-sociale dei richiedenti asilo e rifugiati accolti.

Bibliografia

Ambrosini, M. (1999), *Utili invasori. L'inserimento degli immigrati nel mercato del lavoro italiano,* Milano, FrancoAngeli.

Ambrosini, M. (2011), *Sociologia delle migrazioni* (II eds.), Bologna, Il Mulino.

Ambrosini, M. (2017), *Migrazioni*, Milano, Egea editore.

Ambrosini, M. Boccagni, P. e Piovesan, S. (a cura di) (2017), *L'immigrazione in Trentino. Rapporto annuale 2016,* Provincia Autonoma di Trento, Dipartimento Salute e solidarietà sociale.

Ambrosini, M, Boccagni, P. & Piovesan, S. (a cura di) (2018), *L'immigrazione in Trentino. Rapporto annuale 2017*, Provincia Autonoma di Trento,Dipartimento Salute e solidarietà sociale,

Barberis, E. (2010), *Il ruolo degli operatori sociali dell'immigrazione nel welfare locale*, in «Autonomie locali e servizi sociali», vol. XXIV, n.1, pp. 45-60.

Barberis E., Boccagni P. (2017), *Il lavoro sociale con le persone immigrate. Strumenti per la formazione e la pratica interculturale nei servizi,* Bologna, Maggioli Editore.

Campomori, F. e Feraco M. (2018), *Integrare i rifugiati dopo i percorsi di accoglienza: tra le lacune della politica e l'emergere di (fragili) pratiche socialmente innovative*, in «Rivista Italiana di Politiche Pubbliche» , vol.1, pp. 127-157.

Campomori, F. (2016), *Le politiche per i rifugiati in Italia: dall'accoglienza all'integrazione. Missione impossibile?*, in «Social Cohesion Paper», vol. 02.

Caponio, T. (2008), *(Im)migration research in Italy. A European comparative perspective*, in «The Sociological Quarterly», vol.49, n.3, pp. 445-464.

Caponio, T., Graziano, P.R. (2011). *Towards a security-oriented migration policy-model? Evidence*

from the Italian case, in E.Carmel, A. Cerami, e T. Papadopoulus *Migration and Welfare in the New Europe. Social protection and the challenged of integration,* Bristol, Policy Press, pp.105-120.

Goffman E. (2001), *Asylums. Le istituzioni totali: i meccanismi dell'esclusione e della violenza*, Torino, Edizioni di Comunità.

Grivet Talocia F. (2019),*Contraddizioni e debolezze di un sistema di accoglienza. Lo SPRAR di Roma e i suoi operatori*, in *Lungo i confini dell'accoglienza. Migranti e territori tra resistenze e dispositivi di controllo*, Roma, ManifestoLibri, pp. 107-127.

Ioriatti, C. (2018)*, Vivere aspettando: la quotidianità dei richiedenti asilo in Trentino*, in M. Ambrosini, P. Boccagni. e S. Piovesan, (a cura di), *L'immigrazione in Trentino. Rapporto annuale 2017,* pp.145-158, Provincia Autonoma di Trento, Dipartimento Salute e solidarietà sociale.

Membretti, A., Galera G. (2017), *Accoglienza dei migranti e turismo sostenibile nelle Alpi. Il ruolo dell'impresa sociale*», in «Antropologia Pubblica», vol.3, n.1, pp.105-116.

Mencacci, E. (2013), *Tra pratiche istituzionali, discorsi legali e dispositivi clinici: la narrazione nel processo di richiesta d'asilo. Un'indagine etnografica.* PhD thesis, Università di Trento.

Pendezzini, A. (2013), *Un'ambigua ospitalità. La 'zona grigia' nelle pratiche di accoglienza di richiedenti asilo e rifugiati in Italia*. PhD thesis, Università degli studi di Trento.

Pinelli, B. (2014), *Campi di Accoglienza per Richiedenti Asilo*, in B. Riccio, (a cura di), *Antropologia e Migrazioni*, Roma, CISU, pp. 69-79.

Policicchio, N. (2018), *Gruppi di supervisione: uno sguardo dentro e fuori l'accoglienza*, in «Educazione Interculturale. Teorie, Ricerche, Pratiche», vol.16, n.1, pp.1-13.

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.

Ravenda, A. (2011), *Alì fuori dalla legge. Migrazione, biopolitica e stato d'eccezione in Italia*, Verona, Ombre Corte.

Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati (SPRAR) (2016). *Il sistema di accoglienza dei Comuni.* Disponibile al sito: https://www.siproimi.it/page/3?s=Il+sistema+di+accoglienza++dei+Comuni.+i (ultimo accesso: 18/11/2020).

Swyngedouw E. (2005), *Governance Innovation and the Citizen: The Janus Face of Governance-Beyond-the-State*, in «Urban Studies», n. 11, pp. 1991-2006.

Tarsia, T. (2018), *La seconda accoglienza come spazio conflittuale e le competenze degli operatori,* in «Educazione interculturale. Teorie, ricerche, pratiche», vol.16, n.2, pp. 66-85.

Urru R. (2011), *Pratiche dell'accoglienza*, in B. Sorgoni (a cura di), *Etnografia dell'accoglienza. Rifugiati e richiedenti asilo a Ravenna*, Roma, Cisu, pp. 61-86.

Vacchiano, F. (2011), *Discipline della scarsità e del sospetto: rifugiati e accoglienza nel regime di frontiera,* in B. Sorgoni, (a cura di), *Chiedere asilo in Europa. Confini, margini e soggettività,* Lares, vol. LXXVII, n.1, pp. 181-198.

Young Foundation (2010), *Study on Social Innovation, Study for BEPA in cooperation with Social Innovation Exchange (SIX)*, EC, Brussels.

Wallerstein, I. (1974), *The Modern World-System, vol. I: Capitalist Agriculture and the Origins of the European World-Economy in the Sixteenth Century*, New York/London, Academic Press.

Walkup, M. (1997), *Policy Dysfunction in Humanitarian Organizations: the Role of Coping Strategies, Institutions, and Organizational Culture*, in «Journal of Refugees Studies», vol. 10, n.1, pp. 37-60.

Zincone, G. (1994), *Uno schermo contro il razzismo. Per una politica dei diritti utili,* Roma, Donzelli.

Zincone, G. (1995), *Immigration to Italy: data and policies*, in F. Heckmann e W. Bosswick (a cura di), *Migration policies. A comparative perspective*, Stuttgart, Enke, pp. 137-56.