

Q
3

QUADERNI DEL DIPARTIMENTO DI SCIENZE DELLA FORMAZIONE

**GIORNATA DELLA RICERCA 2021
DEL DIPARTIMENTO DI SCIENZE
DELLA FORMAZIONE**

VOLUME I

A cura di

Barbara De Angelis, Vincenzo Carbone, Liliosa Azara, Francesco Pompeo



Roma TrE-Press
2023



Università degli Studi Roma Tre
Dipartimento di Scienze della Formazione

NELLA STESSA COLLANA

1. M. FIORUCCI, *Educazione, costituzione, cittadinanza. Il contributo interdisciplinare degli assegnisti di ricerca*, 2020
2. V. CARBONE, G. CARRUS, F. POMPEO, E. ZIZIOLI (a cura di), *La ricerca dipertimentale ai tempi del Covid-19*, 2021

Università degli Studi Roma Tre
Dipartimento di Scienze della Formazione

QUADERNI DEL DIPARTIMENTO DI SCIENZE DELLA FORMAZIONE



**GIORNATA DELLA RICERCA 2021
DEL DIPARTIMENTO DI SCIENZE
DELLA FORMAZIONE**

VOLUME I

A cura di

Barbara De Angelis, Vincenzo Carbone, Liliosa Azara, Francesco Pompeo



Roma TriE-Press
2023

Direttore della Collana:

MASSIMILIANO FIORUCCI, Università degli Studi Roma Tre

Comitato scientifico:

ANNA ALUFFI PENTINI, Università Roma Tre

VALERIA BIASCI, Università Roma Tre

FABIO BOCCI, Università Roma Tre

LIDIA CABRERA, Universidad de La Laguna

ROSA CAPOBIANCO, Università Roma Tre

ANTONIO COCOZZA, Università Roma Tre

CARMELA COVATO, Università Roma Tre

LUCA DIOTALLEVI, Università Roma Tre

MASSIMILIANO FIORUCCI, Università Roma Tre

FRIDANNA MARICCHIOLO, Università Roma Tre

SUSANNA PALLINI, Università Roma Tre

PAOLA PERUCCHINI, Università Roma Tre

VINCENZO ANTONIO PICCIONE, Università Roma Tre

TERESA POZO LLORENTE, Universidad de Granada

ROSABEL ROIG VILA, Universidad de Alicante

Il Comitato Scientifico è costituito da componenti del Dipartimento che svolgono ruoli istituzionali (Vicedirettori, Coordinatori delle Commissioni Ricerca e Laboratori, Didattica, Terza Missione, Editoriale, Coordinatore del Dottorato di ricerca, Coordinatori dei Corsi di Studio) può in ogni momento stabilire l'inserimento di ulteriori membri che presentino una chiara e riconosciuta competenza scientifica nelle aree di interesse della collana.

Coordinamento editoriale:

Gruppo di Lavoro *Roma TriE-PRESS*

Impaginazione e cura editoriale: Start Cantiere Grafico

Elaborazione grafica della copertina: Mosquito mosquitoroma.it **MOSQUITO.**

Caratteri tipografici utilizzati:

BaskervilleBT, Futura, TwCenMT, Univers condensed (copertina e frontespizio)

Adobe Garamond Pro, Symbol, Times New Roman (testo)

Edizioni: Roma TriE-PRESS©

Roma, agosto 2023

ISBN: 979-12-5977-217-6

<http://romatrepress.uniroma3.it>

Quest'opera è assoggettata alla disciplina *Creative Commons attribution 4.0 International Licence* (CC BY-NC-ND 4.0) che impone l'attribuzione della paternità dell'opera, proibisce di alterarla, trasformarla o usarla per produrre un'altra opera, e ne esclude l'uso per ricavarne un profitto commerciale.



L'attività della *Roma TriE-PRESS©* è svolta nell'ambito della Fondazione Roma Tre-Education, piazza della Repubblica 10, 00185 Roma

Indice

Prefazione	13
SEZIONE 1	
PROCESSI EDUCATIVO-FORMATIVI, DISPOSITIVI E COMPETENZE PER L'INCLUSIONE	15
1. Narrazione e "disabilità". L'approccio della socioanalisi narrativa in una esperienza di formazione e ricerca presso il CdL in Scienze della Formazione Primaria (di <i>Bocci F., Gueli C., Guerini I.</i>)	17
2. Improvvisare la forma. Il Jazz per la formazione delle compe- tenze trasversali (di <i>Caggiano V., D'Amante M.F.</i>)	31
3. Scuola dell'infanzia e lingue straniere: il fattore età nell'appren- dimento linguistico (di <i>Castorina A.</i>)	41
4. Il Servizio Tutorato del Dipartimento di Scienze della Forma- zione per gli studenti con disabilità e con DSA durante l'emer- genza COVID-19: riflessioni sull'accessibilità all'apprendimento e la promozione della didattica inclusiva nell'alta formazione (di <i>De Angelis B.</i>)	53
5. Le competenze strategiche degli operatori volontari in servizio civile (di <i>Di Rienzo P., Angeloni B., Serra G.</i>)	67
6. Analisi di corrispondenze epistolari, potenzialità di ricerca di un genere testuale (di <i>Geat M.</i>)	79
7. Progettazione e leadership educativa nei Servizi per l'infanzia (di <i>Giuliani A.</i>)	91
8. ePortfolio in prospettiva lifelong, lifewide, lifedeeep learning: dal contesto formativo al mondo del lavoro (di <i>La Rocca C., Casale E.</i>)	103
9. Ristrutturazione della didattica. Materiali e strategie per i corsi di Lingua e Traduzione Inglese. <i>Task Based Learning, Flipped Classroom</i> nella didattica della lingua straniera (di <i>Luppi F.</i>)	119
10. Prospettive per la qualificazione del sistema integrato di istru- zione 0-6 anni nel periodo post-emergenziale. Esiti di una ricerca esplorativa sul campo (di <i>Moretti G., Morini A.L., Briceag B.</i>)	131
11. Educare a vivere un abito riflessivo, a vivere il tempo proprio (di <i>Piccione V.A.</i>)	145

12. L'insegnamento dello strumento musicale nella didattica inclusiva. Una ricerca nazionale nella scuola secondaria di I grado (di *Rizzo A.L., Corsini C., De Angelis B., Martín E.C., Sapuppo F., Traversetti M.*) 157
13. In principio erat scriptum? (di *Svolacchia M.*) 171

SEZIONE 2

DIMENSIONI STORICHE E SOCIALI DEGLI APPRENDIMENTI E MUTAMENTO SOCIOCULTURALE 187

1. Processi di apprendimento tra sostenibilità e inclusione. Reggio Calabria nel Global Network of Learning Cities Unesco (di *Azara L., Leproni R.*) 189
2. Word and utopia in Gianni Rodari. Rereading Gianni Rodari's 100 Years from his Birth (di *Barsotti S., Lepri C.*) 199
3. Per una storia dell'infanzia. Modelli educativi e vita quotidiana fra Otto e Novecento (di *Borruso F.*) 209
4. Giovani e aree interne, due nozioni problematiche per le geografie dei luoghi e delle vite al margine (di *Carbone V., Di Sandro M.*) 219
5. Il profilo identitario della scuola italiana tra pedagogia vivente e ricerca scientifica sostenibile (di *Chistolini S.*) 233
6. Mobilità giovanile e disuguaglianze (di *Giardiello M.*) 243
7. Una storia di contatti e movimenti. Cultura una e tradizioni orali nella scuola primaria (di *Neri Macchiaverna F., Millán Gasca A.*) 255
8. Matematica fra le dita: invenzione e innovazione nel gioco dei piccoli cubi *Initiateur Mathématique* (1910) di Jacques Camescasse (1869-1941) (di *Panichelli V., Millán Gasca A.*) 271
9. La didattica postpandemica e l'interazionismo simbolico. Una noterella (di *Tedesco L.*) 281
10. Genitorialità istituzionale e tutela emozionale, affettiva e somatica nei padri separati e benessere dei figli (di *Villanova M., Lacerenza R.M.*) 285

SEZIONE 3

PRATICHE E PROSPETTIVE DELL'ACCOGLIENZA 301

1. #ioaccolgo. Il ruolo degli operatori nelle pratiche di intervento sociale per richiedenti asilo e rifugiati (di *Accorinti M., Peris Cancio L.F.*) 303
2. Lo sviluppo del vocabolario espressivo dei bambini immigrati di età prescolare (di *Bello A., Ferraresi P., Perucchini P.*) 317

3. <i>Super-precarietà</i> dell'assistente sociale e impatto dell'emergenza sindemica da Covid-19 (di <i>Bilotti A.</i>)	329
4. Il concetto di attivazione negli interventi per il contrasto della povertà realizzati dagli assistenti sociali. Uno studio di caso su Roma (di <i>Burgalassi M., Tilli C.</i>)	343
5. Dialogo interreligioso e laicità. Un percorso di ricerca (di <i>Casavecchia A.</i>)	355
6. La valorizzazione delle competenze degli immigrati (di <i>Angeloni B., Di Rienzo P.</i>)	369
7. Intercultura e inclusione a Roma: mappatura dei bisogni e ideazione di servizi pubblici innovativi (di <i>Gammaitoni M.</i>)	383
8. Fare Rete e Orientare-FARO: un progetto FAMI per promuovere l'inclusione socio-lavorativa dei cittadini di paesi terzi e la costruzione di una rete territoriale per l'orientamento (di <i>Margotini M., De Carlo F.</i>)	395
9. "Classificare è dominare". Genealogie insolenti a partire da Albert Memmi' (di <i>Pompeo F.</i>)	409

SEZIONE 4

SPERIMENTAZIONI, METODOLOGIE E STRUMENTI	421
1. Educazione permanente come stile di vita: metodi autobiografici (di <i>Aleandri G., Fiorentini C.</i>)	423
2. Ricerca Intervento, Consulenza pedagogica e supervisione: una base per il tirocinio formativo degli educatori socio-pedagogici (di <i>Aluffi A.</i>)	439
3. Il ruolo dei Servizi di Orientamento <i>in itinere</i> nel prevenire e/o ridurre il drop-out universitario: recenti indagini empiriche (di <i>De Vincenzo C., Biasi V.</i>)	449
4. Misura dell'accordo tra valutazioni espresse su una scala qualitativa ordinale o nominale (di <i>Bove G.</i>)	465
5. Studiare e lavorare nei servizi sociali e di cura. Una ricerca empirica nel dipartimento di Scienze della Formazione di Roma Tre (di <i>Carbone V., Orlando A.</i>)	473
6. La lettura strategica e il questionario "Dimmi come leggi". La taratura dello strumento in tutti gli ordini scolastici come strumento di autovalutazione per la progettazione di percorsi didattici nella comprensione del testo scritto (di <i>Castellana G.</i>)	487
7. Valutare le competenze degli studenti: un'indagine empirica su prassi e opinioni degli insegnanti del primo ciclo di istruzione della Regione Lazio (di <i>Ciraci A.M.</i>)	501
8. Indagine sulla supervisione professionale di pedagogisti e educatori socio-pedagogici (di <i>Olivieri F.</i>)	515

9. Un intervento di sostegno psicosociale ai genitori di bambini pretermine secondo il metodo Brazelton (di <i>Tazza C., Pallini S.</i>)	531
10. <i>Serious games</i> nel campo educativo e formativo: aspetti teorici e applicativi (di <i>Giacchi I., Fusco F., Vitiello M.C. Vecchio G.M.</i>)	541
11. Educare alla prosocialità nella scuola primaria: risultati della sperimentazione del programma CEPIDEAS Junior in Italia e Colombia (di <i>Vecchio G.M., Pallini S., Russo M.T., Ruiz Garcia M., Uribe Tirado L., Zava F.</i>)	555
 Autori	 571

1.

#ioaccolgo. Il ruolo degli operatori nelle pratiche di intervento sociale per richiedenti asilo e rifugiati

Marco Accorinti, Lluís Francesc Peris Cancio¹

1. Introduzione alla ricerca

Le frontiere non sono l'unico luogo in cui gli stati esercitano il controllo sui processi migratori: gli stati non solo vigilano sull'accesso ma esercitano anche un controllo sulla distribuzione dei beni collettivi del territorio. La condizione sociale degli immigrati in un paese deriva sia dal tipo di politica di ingresso e di accesso alla residenza legale sia dal tipo di politica sociale nei loro confronti (Morris, 2002).

Nel gergo comune ma, soprattutto, nel discorso istituzionale i «Centri di accoglienza» rappresentano una categoria quantomeno problematica utilizzata in modo spesso non corrispondente alla reale situazione delle soluzioni alloggiative e assistenziali per i migranti. Anzitutto perché nel caso italiano, considerando genericamente i cittadini stranieri (a qualunque titolo si trovino nel Paese), non è possibile parlare di un unico tipo di struttura alloggiativa e di un unico modo di ricevere chi arriva da un altro contesto nazionale, anzi, il sistema di accoglienza risulta essere costituito dalla convivenza di più programmi gestiti da insiemi composti di attori pubblici (Manocchi, 2014), che, peraltro, nella gran parte dei casi, finanziano organismi privati. Inoltre perché, pur considerando alcune eccezioni, approfondire il sistema di accoglienza per migranti (e in particolare per titolari di protezione internazionale) fa emergere elementi chiave delle politiche migratorie nazionali rispetto all'implementazione dei principi della solidarietà e dell'accoglienza.

Un altro elemento che introduce la ricerca che verrà di seguito descritta è che le scelte relative ai fenomeni migratori rappresentano un ambito in cui è particolarmente interessante osservare l'incidenza degli stili negoziali e del sapere professionale degli operatori più direttamente impegnati (Tarsia, 2010). L'attività di servizio sociale è una frontiera in cui è necessario, come professionista, rimettere continuamente a fuoco il proprio sguardo sul mondo, e il retroterra culturale degli attori dei processi migratori assume una rilevanza significativa. Per questo motivo, gli operatori sociali² corrispondono a una fi-

¹ Adottando la consuetudine delle attribuzioni, il lavoro sul presente testo si può così suddividere: Marco Accorinti per i paragrafi 1 e 4 e Lluís Francesc Peris-Cancio per i paragrafi 2 e 3.

² Pur ben sapendo che le professioni di aiuto ancora oggi sono ampiamente "femminili", si sceglie nel testo di utilizzare il plurale maschile generico intendendolo però "non marcato".

gura che agisce in base a un grado importante di discrezionalità che conforma la concreta implementazione delle politiche (Lipsky, 1980). Per effettuare dunque analisi adeguate sul sistema di accoglienza per migranti, conviene tenere in considerazione la letteratura che ha esaminato le diverse declinazioni teoriche che nel tempo hanno aggiornato il concetto di discrezionalità.

Nell'affrontare dunque il tema, è stato necessario assumere come punto di partenza la consapevolezza che anche le istituzioni sono contesto e prodotto degli attori sociali che ne riproducono le strutture introducendovi elementi di mutamento (Crozier, 1963, Giddens, 2013). L'analisi è partita dall'ipotesi che gli operatori sono figure *street level* cruciali poiché addette a gestire quel momento chiave in cui le norme sono convertite in decisioni concrete per fornire risposte specifiche ai singoli casi: qui è il punto di incontro tra una dimensione relativa ai grandi mutamenti che interessano il welfare, alle decisioni politiche, alle indicazioni normative e organizzative, e una dimensione delle scelte afferenti alla dimensione individuale. E inoltre, nell'ambito specifico dell'accoglienza di migranti, la discrezionalità sopra richiamata varia: fra altre questioni, fra servizi universalistici, rivolti all'intera popolazione, e servizi specialistici o *migrant-specific*, il cui target è rappresentato dalla sola utenza straniera oggetto della ricerca.

L'obiettivo generale della ricerca è stato quindi quello di analizzare la natura e le pratiche dell'intervento sociale degli operatori (educatori, assistenti sociali, psicologi e mediatori culturali fondamentalmente) che si trovano a svolgere il ruolo professionale nel sistema di accoglienza per richiedenti asilo e rifugiati nella città di Roma. L'argomento è stato trattato secondo diverse prospettive: da una parte fra i mandati che possono confliggere il ruolo nei servizi sociali nelle prassi quotidiane; da un'altra parte la discrezionalità nell'agire secondo il punto di vista del *street level bureaucrat theory* e, infine, il modo in cui i tecnici conformano le caratteristiche del welfare rivolto all'accoglienza dei cittadini di paesi terzi che richiedono la protezione internazionale, sancita nella Costituzione italiana.

2. Metodologia e strumenti adottati nel lavoro di campo

La ricerca si è posta le seguenti domande: qual è il profilo dell'operatore che interviene nell'accoglienza dei cittadini di paesi terzi che chiedono protezione (la sua formazione, i suoi interessi, le competenze professionali, l'arruolamento, le aspettative e necessità)? Che mansione lavorativa esercita? In che modo armonizza i mandati professionali, in riferimento al sistema di accoglienza? Quali sono gli elementi definitori del mandato istituzionale e del suo mandato professionale, nonché eventuali conflitti, dilemmi, tensioni? Come si struttura il lavoro quotidiano (la giornata tipo, la programmazione delle attività, la gestione della discrezionalità)?

Il lavoro di campo è stato svolto per fasi, perseguendo un approccio di tipo partecipato. Anzitutto si è partiti da una analisi del contesto romano dell'ac-

coglienza, tentando una ricostruzione dei sistemi che si sovrappongono anche dal punto di vista evolutivo, attraverso la raccolta e analisi di studi e ricerche, promosse da studiosi e centri di ricerca³. Il quadro di riferimento ha fornito informazioni al gruppo di ricerca per confrontarsi con un gruppo di esperti individuati in base alla competenza sulla materia, dal cui confronto sono emersi stimoli per la definizione della strumentazione operativa di lavoro⁴.

La seconda fase di ricerca, una volta predisposti gli strumenti, era quella relativa alla somministrazione di interviste in profondità all'interno delle strutture. Per tale fase è stato necessario, anzitutto rivedere il metodo per motivi legati al distanziamento fisico richiesto e quindi si è optato per la realizzazione di interviste semi-strutturate in profondità a distanza attraverso l'uso di una piattaforma e la registrazione (consentita), previo ricevimento da parte delle Amministrazioni competenti di una lista delle strutture nonché l'autorizzazione per la presa di contatto con il responsabile delle strutture e con gli operatori. Tale seconda attività si è realizzata grazie alla piena collaborazione dell'Ufficio Migrazione del Dipartimento Politiche Sociali di Roma Capitale, titolare dei centri appartenenti al Sistema Accoglienza Immigrazione (Sistema Accoglienza Integrazione – SAI, corrispondente al precedente Sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per minori stranieri non accompagnati – SIPROIMI e dello SPRAR, Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati) e della Direzione competente per l'Immigrazione della Prefettura di Roma (a seguito di nulla osta da parte del Ministero dell'Interno)⁵.

La individuazione di dodici strutture (di cui quattro CAS prefettizi, quattro SAI di Roma Capitale, e, tenendo in considerazione una prassi radicata nella città di Roma, tutti e quattro i centri del circuito proprio di Roma Capitale centri denominati CARI-Centri di Accoglienza di Roma per l'Immigrazione), ha fatto sì che si definissero contatti con i dodici responsabili/referenti, da cui poi individuare operatori disponibili. Per ogni struttura sono state condotte interviste in profondità con il responsabile (chiamato “direttore”, “coordinatore” o “responsabile”) e di quattro-cinque figure professionali che lavorano all'interno del centro, indicati a seguito della prima intervista. Inoltre, ogni servizio ha riempito una scheda di rilevazione mirata. Dal mese di gennaio 2021 al mese di ottobre 2021 sono state realizzate in totale 31 interviste (di cui 29 a personale delle strutture di accoglienza e due alle Assistenti sociali con ruolo di coordinamento all'interno di Roma Capitale).

³ A titolo di esempio i Dossier Immigrazione della Caritas di Roma – IDOS, le pubblicazioni dell'Istat “Interventi e Servizi Sociali dei Comuni Singoli o Associati”, e del Servizio Centrale Sprar/Siproimi/ e i due studi pubblicati da Openpolicy.

⁴ Preme ringraziare la collaborazione ricevuta da colleghi e colleghe che qui si citano, in ordine alfabetico: Fabrizio Coresi, Stefano degli Uberti, Monia Giovannetti, Barbara Pinelli, Elena Spinelli e Tiziana Tarsia. Hanno contribuito anche Rosa Aquilina, Giuliana Cruciani e Simona Sbardella, che si ringraziano particolarmente per aver sostenuto il lavoro di indagine.

⁵ Per approfondimenti collegati al sistema italiano di accoglienza si può fare riferimento a Giovannetti 2019.

Lo Schema sottostante riporta il tipo di centro (o la istituzione di appartenenza), la denominazione del Centro e il ruolo della persona intervistata.

Schema 1 – Articolazione delle interviste svolte per tipo di centro di accoglienza

Tipo di Centro	Denominazione del Centro	Ruolo della persona intervistata
CAS	CAS Casilina	Direttore
CAS	CAS Riserva Nueva	Direttore
CAS	CAS Casilina	Assistente Sociale
CAS	CAS Casilina	Operatore
CAS	CAS Casilina	Mediatore
CAS	C. Ord. Passolombardo	Direttrice
CAS	CAS Riserva Nueva	Psicologa
CAS	CAS Riserva Nueva	Assistente Sociale
SAI	Eriches	Direttrice
SAI	Ferrotel	Direttore
SAI	CEIS	Direttore
SAI	Ferrotel	Assistente Sociale
SAI	Ferrotel	Operatore
SAI	Ferrotel	Operatore
SAI	Astalli Casa di Giorgia	Direttore
SAI	CIR	Direttore
SAI	Ferrhotel	Operatore
SAI	Fraterna Tau	Direttore
SAI	Astalli Casa di Giorgia	Operatore
SAI	Astalli Casa di Giorgia	Operatore
SAI	Astalli Casa di Giorgia	Operatore
CARI	ACISEL	Direttrice
CARI	CAS Usignolo	Direttrice
CARI	C. Ord. Passolombardo	Educatore
CARI	C. Ord. Passolombardo	Operatore Socio Sanitario
CARI	C. Ord. Savi	Direttrice

CARI	C. Ord. Savi	Assistente Sociale
CARI	C. Ord. Savi	Operatore legale
CARI	C. Ord. Savi	Operatore
CARI	ACISEL	Mediatore

Come risulta dalla lettura dello Schema le 29 persone intervistate sono state: 12 direttori/responsabili, 8 operatori dell'accoglienza (generici), 3 assistenti sociali, 2 mediatori, 1 psicologo, 1 educatore, 1 operatore legale, 1 operatore socio sanitario. Nelle parti che seguono si darà conto dei risultati delle analisi di quanto raccolto attraverso le interviste.

3. Le figure professionali nel sistema di accoglienza romano per richiedenti asilo e persone migranti

Negli ultimi anni si è sviluppato un forte interesse per la figura professionale dei lavoratori nei centri per migranti e per le competenze specifiche che la pratica indica come fondamentali (Van Aken, 2008; Marchetti, 2008; Vacchiano, 2011; Tarsia, 2010 e 2018; Fontanari e Ambrosini, 2018, Giacomelli, 2020). Nonostante i servizi di accoglienza per migranti siano un ambito consolidato del welfare da più di venti anni, non esiste un quadro di riferimento comune circa la loro specificità, né una definizione specialistica condivisa circa gli elementi principali che sostanzino l'identità professionale di chi vi opera, soprattutto per effetto di un mandato sociale tuttora legato a un forte carattere emergenziale e assistenziale (Vianelli, 2014).

Approfondire il ruolo e i compiti che gli operatori hanno nel sistema di accoglienza dei richiedenti asilo, rifugiati e immigrati, richiede da una parte considerare gli aspetti organizzativi del personale presente nelle strutture e dall'altra parte analizzare i percorsi professionali presenti all'interno delle strutture di accoglienza. Non sembra un esercizio di stile quello di concentrare l'attenzione sulle specifiche professionalità interne al sistema, in quanto solo considerando le competenze e, quindi, le identità professionali, compiti, ruoli, si può avere un quadro circa i mandati specifici che determinano le micro-pratiche quotidiane di un lavoratore sociale impegnato con le persone di origine straniera. È stato già ricordato con Lydia Morris come il controllo sui processi migratori possa avvenire anche attraverso la (non) distribuzione di beni e servizi pubblici, secondo modalità che riflettono il tipo di politica sociale dell'Amministrazione, nel caso, romana.

L'organizzazione dell'accoglienza per le persone straniere segue norme che regolamentano sia gli aspetti strutturali sia quelli organizzativi in termini di modalità di sviluppo delle attività ma soprattutto del personale impiegato: a seconda del tipo di struttura, e dei destinatari accolti, ci sono una serie di di-

sposizioni e normative che devono essere declinate in termini di direttive locali. Per tale ragione, nel presente lavoro di ricerca, sono stati scelti centri di accoglienza per adulti (e non per minorenni non accompagnati ad esempio che hanno tutta una normativa particolare) con caratteristiche in termini di persone accolte similari, o comunque tali da avere una definizione del quadro dei professionisti chiamati a prendere in carico esigenze e bisogni complessivamente simili.

A partire da questa premessa, nel presente contributo si vogliono analizzare le professionalità all'interno del sistema di accoglienza promosso a Roma sotto la regia dell'apposito ufficio di Roma Capitale. Sono stati associati, come detto in precedenza, tre tipi di centri, che in molti casi rappresentano una sorta di percorso idealtipico di accoglienza: prima il CAS nel primo momento di arrivo e di presa in carico, poi il SAI come percorso di maggior tutela e cura dell'inserimento sociale, e nel caso sia necessario un tempo ulteriore di sostegno, il circuito cittadino attraverso i CARI (che peraltro possono anche "coprire" i momenti precedenti alla presa in carico dei CAS).

Come anticipato nel paragrafo 1, gli operatori sociali all'interno delle strutture di accoglienza agiscono in base a un livello elevato di discrezionalità che conforma la concreta implementazione delle politiche; in questo contesto conviene tenere in considerazione le diverse declinazioni teoriche che nel tempo hanno aggiornato il concetto di discrezionalità e in modo particolare la discrezionalità nel campo degli interventi con gli immigrati (Barberis, 2010). La ricerca ha assunto come punto di partenza la consapevolezza che le istituzioni sono al contempo contesto e prodotto degli attori sociali che ne riproducono le strutture introducendovi elementi di mutamento (Crozier, 1963, Giddens, 2013).

In ogni tipo di centro, le disposizioni prevedono figure "ordinarie" di sostegno (che sono educatori professionali, assistenti sociali e psicologi) le quali operano all'interno di equipe multidisciplinari che si possono arricchire di altre professionalità (come ad esempio mediatori linguistico culturali, operatori legali, psicologi trans-culturali, insegnanti di lingua italiana L2, operatori dell'integrazione con competenze specifiche nel mondo della formazione/lavoro). La ricerca però ha evidenziato come i professionisti ora richiamati, rappresentino molto di frequente un riferimento importante, certamente, ma non "stabile" per un numero più elevato di "operatori dell'accoglienza", cioè personale a cui non è richiesto un titolo di studio o una formazione specifica. Anticipando qualcuna delle conclusioni, a livello generalizzato, sembra emergere dalle interviste svolte come fondamentale il ruolo di chi ha la responsabilità e l'importanza del lavoro di equipe, in cui non sempre è in uso una puntuale e chiara suddivisione dei ruoli e dei compiti.

Si ricordi che le figure professionali nel settore dei servizi di accoglienza rientrano infatti nel complesso mondo costituito dai professionisti dell'area sociale, quello cioè dove si sostanziano gli interventi, i progetti, i servizi, le strutture che svolgono attività sociali, socio-assistenziali e socio-sanitarie. Si

tratta di un settore che risponde ai bisogni di individui e gruppi con disagi di tipo emotivo e psicologico legati all'inserimento sociale e all'integrazione, con difficoltà socio-economiche, con incapacità di gestione autonoma della vita quotidiana e delle relazioni interpersonali.

Ma venendo all'organizzazione delle strutture di accoglienza a Roma, a livello generale, facendo ancora riferimento allo Schema 1, si può dire che oltre alle figure di coordinamento, come il direttore del centro, sono presenti varie figure specifiche: assistenti sociali, educatori, psicologi, mediatori e operatori socio-assistenziali e operatori socio-sanitari.

Partendo dal fatto che sia la Prefettura sia Roma Capitale, attraverso proprie norme, hanno regolamentato la materia, indicando, ad esempio, i rapporti tra numero di persone accolte e numero di personale, oppure le ore di presenza di un educatore nella struttura, l'analisi svolta non ha inteso valutare il numero dei lavoratori sociali né le qualifiche necessarie, ma si è voluto considerare l'importanza di un approccio olistico volto a favorire la presa in carico della persona migrante. Sono state quindi approfondite nel corso delle interviste le aree collegate all'intervento di accoglienza, ovvero: la mediazione linguistica e interculturale; l'accoglienza materiale; l'orientamento e l'accompagnamento legale; la tutela psico-socio-sanitaria; l'orientamento e l'accesso ai servizi del territorio; la formazione e la riqualificazione professionale; l'orientamento e l'accompagnamento all'inserimento sociale; l'orientamento e l'accompagnamento all'inserimento lavorativo; l'orientamento e l'accompagnamento all'inserimento abitativo.

La composizione professionale dei Centri esaminati è abbastanza simile, dato che tutte le strutture ricevono finanziamenti da bandi pubblici che contengono un capitolato con l'indicazione delle figure professionali necessarie e la descrizione delle metodologie da applicare. Nel corso della indagine è stato rilevato come vi siano profili come quello dell'assistente sociale che sono impiegati con continuità e altri, come quello dello psicologo o dell'insegnante di lingua italiana, che sono diventati imprescindibili in taluni periodi. I resoconti emersi dalle interviste attestano che i tecnici anche se non riconosciuti contrattualmente nel ruolo professionale, in taluni periodi hanno continuato a lavorare nella struttura con un contratto relativo ad altra mansione.

La differente composizione e numerosità dell'equipe di un centro è strettamente collegata da una parte ai bisogni delle persone accolte ma dall'altra dalle dimensioni del progetto finanziato o dalla Prefettura o dall'Ente locale. Non è pertanto possibile definire *a priori* quali siano le professionalità necessarie⁶, o il rapporto tra il numero del personale stabilmente presente nella struttura di accoglienza e quello delle persone accolte, ma tutto dipende dalla disposizione normativa locale sintetizzata nel bando di affidamento della struttura a un Ente di Terzo settore.

Sempre a livello generale, una caratteristica a Roma quasi unica nel pano-

⁶ Invero il Vademecum predisposto dal Servizio Centrale del SAI prevede alcune specifiche.

rama italiano, è che si osserva che la maggior parte dei centri (sia CAS sia SAI) sono gestiti da una stessa cooperativa sociale, ma anche che è una prassi che un operatore possa intervenire in centri diversi.

3.1 *Alcune specifiche relative alle figure dell'accoglienza*

Passando alle specifiche, per quanto riguarda i *coordinatori dei centri*, sembra che siano tre elementi fondamentali per ricoprire il ruolo: da una parte un'esperienza dentro l'Ente anche con il ruolo di operatore, quindi a contatto diretto con l'utenza (quasi tutti i coordinatori intervistati hanno dichiarato di essere stati prima operatori), dall'altra parte avere competenze nella gestione di centri, anche se riguardante un altro *target* progettuale (ad esempio aver lavorato nel settore della disabilità, dipendenze patologiche). Infine, può essere un elemento fondamentale per il ruolo, avere un'esperienza e una conoscenza nella materia specifica delle migrazioni. Sono stati intervistati coordinatori con studi in sociologia, giurisprudenza, psicologia, servizio sociale. Tutti i coordinatori avevano nazionalità italiana, e interessante notare che nessuno aveva esperienza migratoria vissuta in prima persona. Inoltre la ricerca ha permesso di capire che sono scelti verticalmente dall'organizzazione alla quale appartengono attribuendo grandi margini di autonomia decisionale e di responsabilità. La funzione prevede un impegno che non si limita a un orario lavorativo definito: tutti hanno la reperibilità fra le proprie funzioni, anche se non sempre viene contrattualmente esplicitata. Come responsabili del centro assumono funzioni di gestione del personale, delle risorse economiche, delle progettualità relativa alla presa in carico, del rapporto con la committenza e con le altre istituzioni.

La figura professionale più numerosa è quella dell'*operatore generico*. Svolgono questo ruolo coloro che garantiscono la continuità operativa, lavorando a turni per garantire una presenza h24. Si tratta di persone con qualificazioni di diverso tipo, in alcuni casi senza una formazione universitaria completata. Tuttavia, tra chi possiede un alto livello di istruzione, alcuni titoli universitari delle scienze umanistiche ricorrono con maggiore frequenza: sociologia, scienze politiche, antropologia, lettere e scienze dell'educazione. Tutti i centri fanno registrare una prevalenza di figure maschili, tranne che le poche strutture di accoglienza riservate alle ospiti donne. I compiti degli operatori si svolgono nell'ambito di una agenda di operazioni routinarie. Si tratta di preparare e distribuire i pasti, di assicurare la sorveglianza delle camere e degli spazi comuni, di fornire i beni di tutti i tipi, spesso a richiesta degli ospiti. A questo tipo di attività se ne affiancano altre che rientrano in una sfera professionale ritenuta molto più delicata, probabilmente anche più prossima alle competenze curriculari dell'educatore professionale: la costruzione di una relazione di fiducia, il lavoro per obiettivi, la quotidianità, la risoluzione di conflitti, etc. Gli operatori sottolineano quanto sia fondamentale la dimensione del lavoro in équipe: ritengono importante scambiare continuamente informazioni tra i membri équipe e lavorare in gruppo per individuare e adottare le migliori strategie di

accompagnamento degli ospiti nei percorsi di integrazione. Per la coerenza degli interventi e la condivisione dell'andamento del lavoro, si impiegano strumenti formali (ad esempio il diario) e di tipo informale (il gruppo WhatsApp). Aldilà delle competenze di base, molti degli operatori presentano abilità specifiche che arricchiscono il lavoro dell'equipe: conoscenza di altre lingue (alcuni hanno un *background* migratorio, o esperienze all'estero), sport, cultura, musica, vita associativa. In funzione di questi elementi si distribuiscono anche ruoli specifici. La maggior parte degli operatori comunicano che non intendono realizzare questo lavoro a vita; i motivi principali sono tre: le turnazioni e la sua difficile conciliazione con impegni familiari, il basso stipendio e le difficoltà inerenti al lavoro stesso, come conflitti, difficoltà o stanchezza. Alla domanda relativa alle competenze qualificanti, le risposte sono riconducibili a tre aspetti: la capacità di avere empatia e di saper stabilire un rapporto di fiducia con gli ospiti; l'averne un'indole serena e non perdere la calma, e avere competenze specifiche nel campo delle migrazioni, e in particolare, sul vissuto del migrante forzato.

Gli *assistenti sociali* lavorano un numero di ore in ciascun centro che non arriva mai alla giornata completa, con un orario più incentrato nella mattina; sono frequenti i casi di professionisti che alternano due o più centri nelle diverse giornate della settimana. Ai *social worker* viene attribuita una responsabilità mirata nella gestione del lavoro in rete; infatti, fra tutte le funzioni che può assumere, la più richiesta è il lavoro di coordinamento con le altre istituzioni del territorio, in particolare, con il Servizio sociale del territorio, con i diversi Dipartimenti delle Aziende sanitarie, con gli assistenti sociali dell'Ufficio Immigrazione di Roma Capitale e con la Prefettura. Normalmente concentrano le energie con alcuni utenti che richiedono una maggiore attenzione. Realizzano, con l'aiuto di mediatori, colloqui sia all'inizio del percorso sia durante il percorso con una funzione di monitoraggio. È frequente che ricevano dagli ospiti richieste specifiche, che riguardano la regolarizzazione giuridica e il permesso di soggiorno o l'acquisizione di altri documenti utili come tessera sanitaria o la carta di identità. Generalmente sono responsabili di alcuni programmi, come, per esempio, la gestione dei tirocini formativi. Alcuni Enti propongono un coordinamento dei professionisti impegnati nell'accoglienza, che quindi beneficiano di una formazione specifica.

Tutti i centri operano con il sostegno dei *mediatori interculturali*. Alcuni hanno contratti di lavoro che permettono una certa continuità ma molti vengono coinvolti a chiamata, a ore. I mediatori esprimono quanto sia rilevante il ruolo non soltanto per favorire la comunicazione fra operatori e ospiti, ma innanzitutto per sostenere la convivenza e la comprensione del ruolo educativo. Di fatto, la dimensione della mediazione prettamente linguistica viene ricoperta nel quotidiano anche da parte degli ospiti presenti di più tempo e con un buon livello di italiano. Diversamente, i mediatori culturali professionisti agiscono in passaggi delicati: i colloqui più approfonditi, la risoluzione dei conflitti, le persone che hanno problemi particolari di salute mentale etc.

La figura professionale dell'*educatore* vede un ruolo prevalente nell'accompagnare gli obiettivi specifici previsti nel progetto individuale di ciascun ospite, e nello scandire i momenti fondamentali del processo di integrazione, compresa l'accoglienza e la dimissione dalla struttura. Segue, insieme all'assistente sociale, i momenti di confronto con il referente dell'Ente locale per la continuità dei progetti in essere, alimenta con le proprie valutazioni la scheda personale condivisa attraverso un programma informatico in uso presso tutte le strutture.

La figura dello *psicologo* non è stata sempre prevista nell'equipe. I professionisti spiegano che il ruolo serve per l'accompagnamento delle situazioni più delicate: la funzione si intende fundamentalmente come consulenziale all'equipe e di sostegno alle persone, non si realizza un lavoro clinico terapeutico all'interno del centro ma si accompagnano le persone ai centri specializzati per la presa in carico. Tutti confermano l'utilità di avere uno psicologo nell'equipe per il contributo positivo che offre alla complessità delle situazioni.

Un'altra professionalità presente è quella dell'*esperto legale*, normalmente una persona che pur non essendo laureata in giurisprudenza, ha acquisito competenza specifica nella materia della migrazione. L'*expertise* in questo ruolo non sta soltanto nell'essere in grado di interpretare le norme che riguardano le persone migranti, ma di essere in grado di snellire tutti i passaggi utili alla regolarizzazione e la capacità di esplorare soluzioni a quelle situazioni che sembrano avere meno possibilità di risoluzione.

Può essere interessante rilevare infine, che, considerato il fatto che le interviste sono state svolte durante il periodo di distanziamento legato al Covid-19, l'impatto della pandemia nell'accoglienza è stato molto importante. Il fatto che molte tra le persone accolte negassero la gravità della malattia e volessero derogare alle norme del confinamento, ha reso più complicata la gestione dei centri: ci sono stati impatti sull'organizzazione del lavoro (come per esempio l'impossibilità che un operatore fosse presente in più strutture, o l'impossibilità da parte del personale contagiato o vulnerabile di svolgere il proprio compito), si sono dovute regolamentare anche una serie di misure quotidiane di isolamento (ad esempio forme di quarantena e isolamento all'ingresso, impossibilità di abbandonare la struttura, distribuzione dei pasti nelle stanze, impossibilità di recarsi presso altri servizi territoriali).

4. Alcune prime considerazioni sulla formazione per l'accoglienza

In una fase di consolidamento del sistema di accoglienza delineato per i richiedenti asilo e rifugiati che si troverà in tempi brevi a dover accogliere anche profughi provenienti dalla Ucraina, risulta fondamentale accompagnare il processo in atto con approfondimenti sul lavoro sociale.

Le informazioni già raccolte aiutano a mostrare quanto possa essere importante acquisire dati in modo da restituire un quadro approfondito e dettagliato delle figure professionali impegnate nelle strutture di accoglienza, per eviden-

ziane caratteristiche. In particolare però in considerazione delle condizioni di gravi fragilità nelle quali versano molto spesso gli ospiti, risultano indispensabili interventi complessi e al tempo stesso flessibili e in sintonia con un piano educativo emancipante da realizzarsi attraverso un approccio integrato che contempra una presa in carico volta a promuovere percorsi d'inclusione finalizzati all'autonomia e percorsi di supporto post accoglienza da realizzarsi all'interno del sistema di welfare territoriale.

In tutto ciò è strategicamente imprescindibile l'aggiornamento e qualificazione delle competenze e della professionalità delle risorse umane dei diversi attori coinvolti. Approfondire il tema dei professionisti che operano nel sistema di accoglienza a Roma, è stato un percorso interessante che ha mostrato alcuni elementi delle professioni sociali da analizzare in una prospettiva nazionale.

Essere un operatore dell'accoglienza significa sì, in molti casi, un collegamento con la formazione professionale e universitaria, ma è anche spiccatamente "professionalizzante", qualificandosi, essenzialmente, come formazione *on the job* o comunque in relazione a una pratica professionale a partire dalle ore nella struttura di accoglienza, attraverso il lavoro di equipe, tramite la supervisione con figure adulte o altre professionalità, o attraverso l'aggiornamento ad esempio su nuove disposizioni di legge. I dati della presente analisi hanno fornito delle prime indicazioni che richiedono una ulteriore indagine su quali siano i percorsi di formazione e di professionalizzazione degli operatori, le competenze acquisite e quelle necessarie al sistema di accoglienza e coerenti con le pratiche quotidiane di intervento.

Gli operatori che lavorano nel settore dell'accoglienza dei migranti nei centri di accoglienza di Roma rispondono a un profilo di persone motivate e sensibili, pronte a stabilire un rapporto di fiducia con gli ospiti, con una formazione nell'area delle scienze umanistiche e una propensione al lavoro in equipe. Essi esprimono una necessità di formazione continua e una necessità di ridiscussione delle modalità dell'intervento e auspicano che la formazione universitaria si possa meglio specializzare anche in questo campo con un'attenzione sia nei contenuti, sia nella loro applicazione pratica attraverso i tirocini. Gli operatori, nel garantire le attività di accoglienza, sono generalmente chiamati a una posizione di ascolto, per la lettura di bisogni eterogenei e differenti soprattutto per persone portatrici di particolari vulnerabilità (anche a causa di violenza o tortura subite, naufragio, tratta, disagio mentale, fragilità psicologica) o con bisogni specifici, affinché si arrivi a definire per ciascuno un progetto personalizzato che guardi in direzione del "dopo-accoglienza". Le competenze che tutti gli intervistati hanno posto come fondamentali per svolgere il ruolo all'interno di un centro di accoglienza sono almeno quattro e hanno a che vedere con i seguenti punti: la capacità empatica per accogliere la vita delle persone migranti, la capacità di affrontare i conflitti, la capacità di integrarsi in una equipe di lavoro e l'adattamento alla vita comunitaria. Dalle interviste emerge anche che per poter lavorare nel settore occorre una sorta di motivazione "extra", anzi, alcuni hanno parlato di vocazione.

Sembra importante concludere sottolineando un maggiore uso strategico della formazione come investimento e leva per l'innovazione nel sociale e quindi anche di una maggiore collaborazione tra enti titolari dei progetti, enti locali ma anche le sedi formative (universitarie e non) e le comunità professionali.

Riferimenti bibliografici

- ACCORINTI, M. (2020), Accesso al sistema di welfare e ruolo degli operatori: quali cambiamenti nel sistema di accoglienza per richiedenti asilo e rifugiati. *Sociologia e ricerca sociale*, 122, 69-87.
- BARBERIS, E. (2010), Il ruolo degli operatori sociali dell'immigrazione nel welfare locale. *Autonomia locali e servizi sociali*, 1, 347-363.
- CROZIER, M. (1963), *The Burocrati Phenomenon*. Chicago: Chicago University Press.
- FONTANARI, E., AMBROSINI, M. (2018), Into the Interstices: Everyday Practices of Refugees and Their Supporters in Europe's Migration Crisis. *Sociology*, 52, 587-603.
- GIACOMELLI, E. (2020), Gli operatori di accoglienza: competenze di una professione in divenire. Un'indagine etnografica di una ricercatrice-operatrice. *Mondi Migranti*, 2, 187-210.
- GIDDENS, A. (2013), *The Constitution of Society: Outline of the Theory of Structuration*. Oxford: Wiley.
- GIOVANNETTI, M. (2019), La frontiera mobile dell'accoglienza per richiedenti asilo e rifugiati in Italia. *Diritto, Immigrazione e Cittadinanza*, 1-30.
- LIPSKY, M. (1980), *Street-level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russel Sage Foundation.
- MANOCCHI, M. (2014), Richiedenti asilo e rifugiati: processi di etichettamento e pratiche di resistenza. *Rassegna Italiana di Sociologia*, LV/2, 385-409.
- MARCHETTI, C. (2008), Operatori e beneficiari: sguardi incrociati. In: Ambrosini M. e Marchetti C., a cura di, *Cittadini Possibili. Un nuovo approccio all'accoglienza e all'integrazione dei rifugiati*. Milano: FrancoAngeli.
- MORRIS, L. (2002), *Managing migration: civic stratification and migrants' rights*. London: Routledge.
- TARSIA, T. (2018), Saperi degli operatori e dei contesti nei percorsi di uscita dagli SPRAR. *Argomenti, Rivista di economia, cultura e ricerca sociale*, 9, 67-97.
- TARSIA, T. (2010), *Aver cura del conflitto. Migrazioni e professionalità sociali oltre i confini del welfare*. Milano: FrancoAngeli.
- VACCHIANO, F. (2011), Discipline della scarsità e del sospetto: rifugiati e accoglienza nel regime di frontiera. *Lares*, LXXVII/1, 181-198.
- VAN AKEN, M. (2005), Rifugiati. *Annuario di antropologia*, 5, 85-101.
- VIANELLI, L. (2014), Frustrazione/potenzialità. Il sapere antropologico nella quotidianità di un progetto di accoglienza di rifugiati e richiedenti asilo. In: Palmisano A.L. (a cura di), *Antropologia Applicata*. Salerno: Pensa Editore.

Questo volume raccoglie in due tomi i numerosi contributi presentati nell'ambito della Giornata della ricerca 2021 come nel quadro delle attività 2022 del Dipartimento di Scienze della Formazione dell'Università Roma Tre. Il lavoro nell'insieme costituisce la terza realizzazione di un percorso virtuoso che, al di là della messa a sistema dell'accountability dipartimentale, vuole testimoniare la vitalità e la ricchezza di approcci della ricerca. Ne risulta un articolato panorama di progetti, percorsi ed esiti, realizzazioni individuali o lavori di gruppo che si muovono in un arco tematico che va dai processi educativi e formativi, con l'analisi di dispositivi, la valutazione degli apprendimenti e delle competenze, fino a dimensioni ed ambiti storico-sociali; assumendo come linee di orientamento e sviluppo i concetti di inclusione, mutamento e accoglienza; quindi dedicando attenzione specifica alle sperimentazioni metodologiche.

Liliosa Azara

Ricercatore universitario si occupa di studi di genere e storia sociale con una attenzione privilegiata all'evoluzione dei costumi nella seconda metà del XX secolo. È responsabile scientifico del progetto Learning City per la Città metropolitana di Reggio Calabria e coordina il progetto di Dipartimento sulle Learning Cities.

Vincenzo Carbone

Professore Associato in *Sociologia dei processi culturali e comunicativi* (Sps/08) presso il Dipartimento di Scienze della Formazione di Roma Tre, dove dirige TRANSIZIONI, Laboratorio di ricerca su mutamenti sociali e nuove soggettività. I suoi interessi di ricerca e le pubblicazioni vertono su processi migratori e trasformazioni urbane, transizioni scuola-lavoro e forme di precarietà.

Barbara De Angelis

Ordinaria di Didattica e Pedagogia speciale, è Delegata del Rettore per il supporto all'inclusione e rappresentante dell'Università degli Studi Roma Tre nei Gruppi di Lavoro della RUS (Rete delle Università per lo Sviluppo Sostenibile). Dirige il Corso di specializzazione per il sostegno dell'Università di Cassino e il Master in Storytelling. Si occupa di processi inclusivi secondo un'ottica di ricerca teorico-applicativa, con particolare riguardo ai dispositivi narrativi e alle dinamiche socio-emotive nell'azione educativa.

Francesco Pompeo

Professore ordinario e insegna Antropologia Culturale e Sociale presso il Dipartimento di Scienze della Formazione dell'Università di Roma Tre, dove coordina anche l'*Osservatorio sul Razzismo e le Diversità "M. G. Favara"*. Ha svolto attività di insegnamento presso l'E.H.E.S.S. di Parigi, L'E.N.S. di Lione e l'Universidad de la Habana, a Cuba. Da anni è impegnato nella ricerca sui temi dell'identità, le migrazioni, i conflitti e le trasformazioni dei contesti urbani, in Italia, nell'Africa Subsahariana e nei Caraibi. Ha coordinato numerosi progetti a livello europeo, nazionale e locale, lavorando con enti pubblici e realtà associative.