



Ordine degli  
Assistenti  
Sociali

Consiglio  
Regionale  
Lombardia

# GRUPPO TEMATICO LAVORO SOCIALE CON CITTADINI MIGRANTI

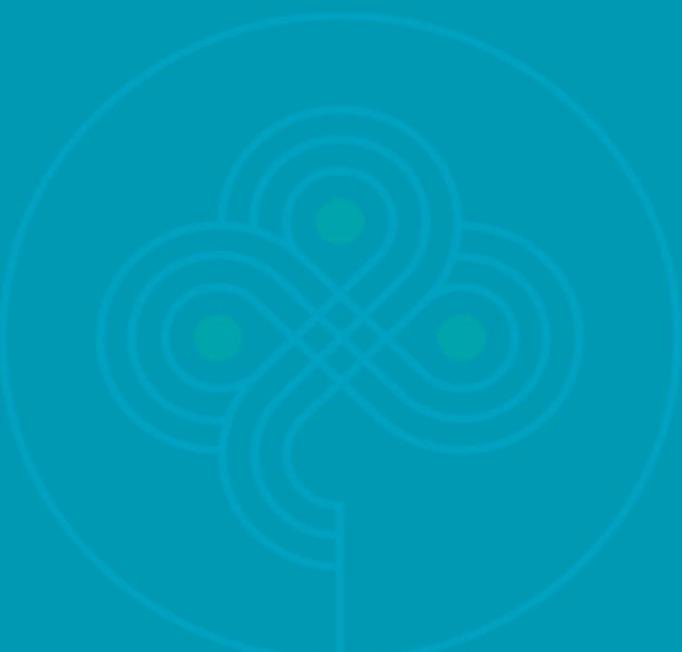
IN VIAGGIO CON LA PERSONA  
MIGRANTE. QUALE APPRODO  
AI SERVIZI SOCIO-SANITARI?

Gennaio 2026



# Indice

Prefazione .....	<u>04</u>
Introduzione .....	<u>05</u>
La migrazione: un fenomeno sociale complesso .....	<u>06</u>
Approccio etico alle persone migranti .....	<u>15</u>
Criticità e fattori di efficacia nel lavoro sociale con migranti .....	<u>19</u>
Indicazioni operative .....	<u>26</u>
Bibliografia .....	<u>29</u>



# Prefazione

Il Consiglio Regionale Assistenti Sociali della Lombardia conta oggi 27 differenti gruppi di approfondimenti della cultura, legislazione e sapere sociale dei diversi temi d'interesse del nostro agire professionale, il cui scopo è condividere buone prassi, sviluppare filoni di ricerca, contribuire a produrre informazione e conoscenza non solo per la comunità professionale.

Il gruppo "Lavoro sociale con cittadini migranti" è uno dei più antichi della nostra comunità professionale ma, malgrado la longevità, o forse per quello, ha saputo riorientarsi nel tempo e nel campo di una legislazione in rapida e a volte contrastante evoluzione.

È per me stato un piacere ed un arricchimento personale e professionale leggere questo documento ed è un onore poter scriverne la prefazione, testo scritto a più mani dai componenti del gruppo, che ha il merito di accompagnare il professionista in un percorso di sistematizzazione del sapere con un linguaggio chiaro che permette anche ai non addetti ai lavori di comprendere il complesso percorso della migrazione.

Il fenomeno migratorio, intrinsecamente legato alla storia e alla geografia del nostro Paese, si presenta oggi con una complessità socio-culturale e legislativa che pone sfide quotidiane ai professionisti chiamati ad accogliere e supportare le persone migranti. L'Italia, crocevia di movimenti storici e strutturali, necessita di un approccio non solo umanitario, ma soprattutto professionalmente etico e profondamente informato.

Questo elaborato nasce dall'esigenza di superare la narrazione superficiale e la tentazione di facili stereotipi, lungi dal voler imporre rigide metodologie di intervento, questo documento si propone come uno stimolo alla riflessione per tutti gli operatori del settore ma non solo. Attraverso un'analisi che spazia dalla complessità del

fenomeno migratorio in Italia (fattori di spinta e di attrazione) fino alle profonde vulnerabilità che il migrante affronta (dal shock culturale alla discriminazione, dalle fragilità psicologiche ai rischi legati alle diverse fasi di vita come MSNA, gravidanza e maternità), il testo svela la stratificazione di ogni percorso individuale.

Il fulcro di questo prezioso lavoro risiede nell'esigenza di ancorare l'intervento professionale ad una solida etica – che trova eco nel concetto di Ubuntu e nei principi cardine del Codice Deontologico dell'Assistente Sociale (Art. 8, 9, 12) – e nell'adozione di una visione interculturale. Riconoscere la "doppia assenza" del fenomeno migratorio nella sua doppia componente di emigrazione e immigrazione e l'estranchezza del migrante, abbracciando la diversità come cifra intrinseca del lavoro sociale, è l'unica strada per affrancarsi dall'etnocentrismo e costruire buone prassi basate sul riconoscimento, sull'ascolto attivo e sulla co-costruzione delle soluzioni.

Frutto della condivisione di esperienze dirette da parte di un gruppo di professionisti quotidianamente impegnati sul campo, questo elaborato non è semplicemente un'analisi, ma è un invito all'azione consapevole. È una bussola per non scivolare nella categorizzazione e per comprendere il background e le esigenze uniche di ogni individuo, al fine di fornire un supporto adeguato, dignitoso ed efficace, anche a fronte della frammentarietà del nostro assetto legislativo.

A tutti i colleghi che hanno generosamente contribuito alla stesura del testo, desidero esprimere il più sentito ringraziamento da parte mia e della comunità professionale, per avere messo a disposizione, con convinzione e passione, il proprio tempo, energie e competenze, a vantaggio di tutti noi e di chiunque abbia desiderio di apprendere.

La Presidente del CROAS Lombardia  
**Simona Regondi**

## Introduzione

Questo elaborato nasce da approfondimenti emersi all'interno del Gruppo tematico di formazione continua *Lavoro sociale con cittadini migranti* costituito presso l'Ordine Professionale degli Assistenti Sociali della Regione Lombardia.

Il documento che segue si propone di stimolare la riflessione sull'incontro con la persona migrante all'interno delle nostre organizzazioni professionali, senza la pretesa di definire metodologie di intervento, evidenziando invece le peculiarità del lavoro sociale. L'obiettivo è evitare di scivolare negli stereotipi e nelle categorizzazioni attualmente di tendenza.

Per il/la professionista dell'ambito sociale, infatti, è fondamentale comprendere il background e le esigenze, al fine di fornire il supporto più adeguato, considerando anche la frammentarietà dell'assetto legislativo che rende difficile l'integrazione della persona straniera.

Sono diverse le storie che incontriamo, espressione di una notevole complessità, nelle quali è presente il prodotto di culture, tradizioni, valori e prospettive differenti.

L'intento è sottolineare come i percorsi di vita siano finestre su mondi variegati e stratificati che meritano di essere compresi, conosciuti e approfonditi nella loro espansione, poiché caratterizzano l'esperienza umana.

Il presente documento è stato elaborato collegialmente dal Gruppo tematico *Lavoro sociale con cittadini migranti*, composto da:

**A.S. Olga Sagnelli**, referente esterna del gruppo

**A.S. Paolo Andreotti**

**A.S. Salvatore Barbarossa**

**A.S. Francesca Luciani**

**A.S. Maria Chiara Gelosa**

**A.S. Carmen De Cristofaro**

**A.S. Alice Cardullo**

**A.S. Annamaria Pellizzer**

**A.S. Ludovica Villa**

con la supervisione del consigliere referente interno dott. **Egidio Turetti**.

Tutti i componenti del Gruppo tematico sono impegnati in Servizi che ogni giorno si relazionano con persone straniere.

# La migrazione: un fenomeno sociale complesso

La migrazione rappresenta un fenomeno sociale intrinsecamente complesso, caratterizzato da una molteplicità di dinamiche storiche, culturali ed economiche.

Essa si definisce come il movimento di individui o gruppi da un luogo a un altro, determinato da una serie di fattori che meritano un'analisi approfondita.

Il fenomeno delle immigrazioni in Italia è sempre esistito, anche se viene tendenzialmente presentato ai cittadini, dai mass-media, come una cosa nuova, mai vissuta in precedenza.

In realtà, fin dal secondo dopoguerra, il nostro Paese è meta di un gran numero di persone straniere, soprattutto di religione ebraica, che cercavano riparo. Negli anni Novanta si ha un primo picco di migrazioni verso l'Italia provenienti da Somalia, Albania ed ex Jugoslavia; negli ultimi due casi a causa delle crisi degli ex Paesi socialisti. Il secondo culmine di spostamenti migratori dall'estero si raggiunge dal 2011 con flussi provenienti soprattutto da Tunisia, Libia, Siria, Eritrea e Nigeria, nuovamente a causa di diverse crisi politiche nei Paesi d'origine. (ANCI 2017<sup>1</sup>; ISTAT 1993<sup>2</sup>; ISTAT 2004<sup>3</sup>).

L'Italia, trovandosi in mezzo al Mediterraneo e al confine con i Paesi balcanici, è da sempre interessata da scambi commerciali e migrazioni. Per via delle numerose frontiere e dell'importante ruolo di **terra di approdo o di passaggio** verso altre nazioni, i nostri territori rappresentano spesso la prima interfaccia con l'Europa per le persone migranti.

Nello specifico, l'Italia è stata caratterizzata sia da **movimenti migratori di emergenza** (guerre, conflitti, persecuzioni, catastrofi naturali) sia da una **migrazione fisiologica** e strutturale (motivi di lavoro, flussi stagionali, diseguaglianze socio-economiche, ecc.).

Queste esperienze diverse si inseriscono in un contesto in cui manca ancora l'**accettazione dell'Italia come paese di immigrazione**. A ciò si aggiunge l'incessante **accostamento della persona straniera/rifugiata ai problemi di sicurezza** che minano la popolazione locale. Un'equiparazione evidente non solo nell'opinione pubblica, ma anche nella legislazione in materia di immigrazione.

Tutto ciò porta a un continuo aumento del **pregiudizio** nei confronti delle popolazioni migranti: in molti non considerano le motivazioni che spingono ad allontanarsi dalla propria casa e non capiscono cosa voglia dire essere straniero in un luogo.

La persona migrante ha difficoltà a interfacciarsi con una cultura completamente diversa da quella che conosce, affronta una burocrazia sconosciuta e incontra un sistema di accoglienza con molte lacune, con leggi che lo rendono talvolta un sistema di non-accoglienza. Anche i servizi socio-sanitari sono molto diversi da quelli a lui o lei noti.

Questo elaborato intende pertanto **riflettere sulla condizione di straniero in Italia**. Partiremo da ciò che spinge una persona a lasciare il luogo natio, passeremo ad approfondire lo stato di vulnerabilità del migrante, fino ad arrivare alle prassi che potrebbero migliorare il lavoro con i cittadini e le cittadine migranti, aumentando il livello di attenzione di chi lavora nei servizi socio-sanitari.

<sup>1</sup> ANCI et al., *Rapporto sulla protezione internazionale in Italia 2017*, Roma: Gemmagraf, 2017.

<sup>2</sup> ISTAT, *La presenza straniera in Italia: una prima analisi dei dati censuari*, Roma: ISTAT, 1993.

<sup>3</sup> ISTAT, *14° Censimento generale della popolazione: dati definitivi. Gli stranieri residenti in famiglia e convivenza*, Roma: ISTAT, 2004.

# Le ragioni della migrazione

Le motivazioni alla base della migrazione sono molteplici e possono essere suddivise in due categorie principali: i **fattori di spinta** e i **fattori di attrazione**. Questi elementi sono fondamentali per comprendere le dinamiche migratorie, poiché influenzano la decisione di lasciare il proprio Paese d'origine per stabilirsi in un nuovo contesto. È importante notare che spesso diversi fattori coesistono.

## Fattori di Spinta

- **Conflitti e guerre:** le situazioni di instabilità e violenza costringono molte persone a cercare rifugio altrove.
- **Persecuzioni:** le violazioni dei diritti umani e le persecuzioni politiche o religiose spingono gli individui a fuggire dal proprio contesto.
- **Povertà e mancanza di opportunità:** la mancanza di risorse economiche e prospettive lavorative può spingere le persone a cercare una vita migliore altrove.
- **Disastri naturali:** eventi catastrofici come terremoti, alluvioni o siccità possono rendere inabitabili le terre d'origine.

## Fattori di Attrazione

- **Opportunità economiche:** la ricerca di lavoro e di migliori condizioni di vita è uno dei motivi principali per cui le persone migrano.
- **Stabilità politica e sociale:** nazioni con un contesto politico e sociale stabile offrono un ambiente più sicuro per vivere e lavorare.
- **Qualità della vita:** aspetti come l'istruzione, la sanità e i servizi sociali influenzano la decisione di migrare.
- **Reti familiari e comunitarie:** la presenza di familiari o amici nel Paese di destinazione può facilitare l'inserimento e rendere la transizione meno traumatica.
- **Cultura e lingua:** la familiarità con la cultura e la lingua del Paese ospitante può rappresentare un ulteriore incentivo alla migrazione.

# Micro e macro dinamiche della migrazione

I processi migratori sono influenzati dall'intreccio di micro e macro dinamiche.

A livello **micro**, si fa riferimento all'individuo e alla sua comunità di appartenenza, mentre a livello **macro** entrano in gioco dinamiche economiche e sociali più ampie.



Inoltre, è fondamentale **considerare l'aspetto interculturale**, che implica sia i cambiamenti nella vita della persona con vissuto migratorio sia le trasformazioni strutturali nelle politiche del Paese ospitante. Tale scambio culturale può anche arricchire entrambe le società, creando nuove opportunità e sfide. La migrazione, quindi, è un **fenomeno complesso e multifattoriale**, che richiede un'analisi attenta e sfumata per comprendere le sue cause e conseguenze.

Come Gruppo tematico *Lavoro sociale con cittadini migranti*, abbiamo tentato di individuare i principali **fattori di rischio** che maggiormente influenzano il vissuto migratorio e il personale percorso di integrazione nel Paese di arrivo.

## PUNTI CHIAVE - RAGIONI E DINAMICHE DELLA MIGRAZIONE

I flussi migratori interessano da sempre l'Italia, anche se sono percepiti come novità.

### Principali motivi delle migrazioni

- **Fattori di spinta:** conflitti, guerre, persecuzioni, violazioni dei diritti umani, povertà, mancanza di prospettive, disastri naturali;
- **Fattori di attrazione:** opportunità lavorative, stabilità politica, qualità della vita, reti familiari e comunitarie nel paese di arrivo, affinità culturali e linguistiche.

### Dinamiche migratorie

- **Micro-dinamiche:** motivazioni e scelte individuali o comunitarie, storia personale, relazioni familiari;
- **Macro-dinamiche:** processi economici, sociali e politici globali;
- **Trasformazioni interculturali:** la migrazione innesca cambiamenti della singola persona, ma anche sfide e opportunità per il paese ospitante.

### Focus

La migrazione è un fenomeno complesso. Comprenderlo aiuta ad accogliere la persona migrante valorizzando sia le sue esperienze che il contesto di origine e destinazione.

## Fattori di rischio delle persone migranti

Chi migra è esposto a una serie di fattori che possono compromettere salute, sicurezza e benessere, in tutte le tappe della migrazione.

Tali fattori di rischio vanno tenuti in considerazione nell'incontro con la persona migrante e nei paragrafi seguenti, pertanto, li approfondiremo.

I rischi possono essere di diverse tipologie e dipendere da varie cause, ad esempio il motivo della migrazione, il contesto di origine e di destinazione, lo status giuridico e le esperienze individuali.

Già la migrazione, secondo Beneduce<sup>4</sup>, può essere considerata **un trauma in sé**, un vissuto in grado di stravolgere gli equilibri formati nel corso degli anni.

<sup>4</sup> R. Beneduce, *Frontiere dell'identità e della memoria*, Milano: FrancoAngeli, 2004.

L'esperienza migratoria rappresenta un'impresa dall'esito psicologico spesso incerto perché l'individuo cerca di conservare immodificato il nucleo profondo della propria identità e cultura, pur vivendo in un contesto linguistico, culturale ed affettivo diverso, più o meno contraddittorio e conflittuale con quello originario.

Abdelmalek Sayad definisce questa condizione come **"doppia assenza" del migrante**<sup>5</sup>. Uno stato in cui si è al contempo assenti sia nella società di origine che nella società di arrivo, ritrovandosi così esclusi dalla vita politica e sociale di entrambi i luoghi.

Come gruppo di lavoro sociale sappiamo bene che la condizione di straniero rappresenta di per sé una **condizione di vulnerabilità diffusa**. Questo perché la situazione sfavorevole mette la persona migrante nella posizione di non avere competenze e strumenti per orientarsi in un sistema socio-sanitario sconosciuto.

Pertanto, **fragilità latenti**, anche psichiche, possono ri-acutizzarsi o generarsi nel Paese di arrivo. A ciò si aggiungono anche **traumi e violenze** subite durante il viaggio, sia via terra che via mare (es. rotta mediterranea, rotta balcanica).

Tali fattori possono interessare diversi ambiti di vita/aree, dalle caratteristiche personali del soggetto all'ambiente e, di conseguenza, sono variegati e molteplici. L'elenco qui presentato, pertanto, non è esaustivo.

## Shock culturale

Lo **shock culturale** è una reazione emotiva e psicologica che le persone possono sperimentare quando si trovano a vivere in una cultura diversa dalla propria. Si manifesta come un senso di **disorientamento, frustrazione o ansia** dovuto alla difficoltà di adattarsi a nuovi modi di vivere, comportamenti, norme sociali e valori. Questo fenomeno interessa le persone che affrontano una migrazione anche all'interno dello stesso Paese.

Tra i vari **sintomi psicologici e comportamentali** di chi attraversa uno shock culturale si annoverano confusione, smarrimento, stati d'ansia, avvilimento, senso di isolamento e idealizzazione della cultura d'origine. Possono subentrare anche **sintomi fisici**, quali insonnia, mal di testa, mal di stomaco, stanchezza cronica.

Questa condizione può essere causata da una serie di fattori, tra cui barriere linguistiche, abitudini quotidiane diverse nell'ambito, ad esempio, dell'alimentazione o degli spostamenti, ma anche da norme e valori sociali differenti.

Proprio regole sociali e valori culturali lontani dal proprio background possono risultare sconcertanti;

ad esempio, il modo di relazionarsi con gli altri, le aspettative su ruoli di genere, il rispetto dell'autorità o le manifestazioni di emozioni.

La nuova cultura può, inoltre, **mettere in discussione il senso di identità** di una persona, facendola sentire fuori luogo o estraniata. Questo si riconduce al concetto sviluppato da Sayad dell'immigrato come *atopos*: una "persona fuori luogo", priva di un proprio spazio all'interno della società di destinazione<sup>6</sup>.

Superare lo shock culturale richiede tempo, ma esistono **strategie** che possono aiutare ad adattarsi più facilmente.

Tra queste troviamo **l'apprendimento della lingua** locale, creare una **rete di supporto** e mantenere **legami con la propria cultura**.

Pur essendo una sfida, lo shock può anche offrire un'opportunità di crescita personale. Con il tempo, molte persone riescono a sviluppare una comprensione più profonda delle differenze culturali e a vivere in modo arricchente in contesti multiculturali.

<sup>5</sup> A. Sayad, *La doppia assenza. Dalle illusioni dell'emigrato alle sofferenze dell'immigrato*, Milano: Cortina, 2002.

<sup>6</sup> Ibidem.

## Fragilità psicologiche

Spesso le persone che migrano affrontano **esperienze traumatiche** come conflitti, persecuzioni o viaggi pericolosi, che possono avere un impatto significativo sulla loro salute mentale. Inoltre, l'adattamento alla nuova cultura, la separazione dalla famiglia e l'incertezza riguardo al futuro possono contribuire a sentimenti di ansia, depressione e isolamento.

La complessa esperienza della migrazione può, dunque, determinare l'insorgenza di **disturbi psichiatrici** anche in individui che non avevano avuto in precedenza problemi mentali oppure ri-acutizzare fragilità preesistenti.

Tra i disturbi più diffusi nella popolazione migrante troviamo i **disturbi d'ansia** e i **disturbi dell'umore**. Qui l'influenza culturale assume un ruolo centrale, oltre che per la formazione del fenomeno, anche per quanto riguarda la diagnostica e il trattamento.

Infatti, in alcune culture le malattie mentali sono interpretate con una lente spirituale e/o religiosa e, di conseguenza, le persone desiderano un trattamento diverso da quello occidentale (che è per lo più medico).

È proprio per questa differente visione del fenomeno che, ad esempio, alcune persone straniere **non riescono ad accettare le terapie farmacologiche** proposte dai servizi sanitari italiani e, più in generale, occidentali.

In molte culture, inoltre, i sintomi di disturbi mentali possono essere interpretati come influenze di *jinn* o altre forze spirituali, causando stigmatizzazione all'interno della società, esclusione e, in alcuni casi, vere e proprie vessazioni.

In società in cui la visione della malattia mentale è strettamente collegata al "mondo invisibile", anche il trattamento di questa è affidato a pratiche religiose o spirituali.

La branca della psichiatria che mira a mettere in rilievo le peculiarità del paziente in rapporto al gruppo e all'ambiente ai quali appartiene è **l'etnopsichiatria**. Il suo approccio può contribuire a mettere a punto le modalità della presa in carico dei disturbi psichici delle persone migranti.

Il principale esponente e fondatore è **Georges Devereux**, psicanalista ed etnologo, che nel 1939 pubblicò un articolo in cui propose una nuova interpretazione della schizofrenia come fenomeno anche di natura culturale. Fino ad allora, infatti, la schizofrenia era considerata un disturbo etnico tipico della cultura occidentale, come conseguenza dell'individualismo e della carenza di affetto. È da qui che iniziarono i suoi studi riguardanti l'influenza della componente culturale sulla salute mentale degli individui. Egli, infatti, riteneva che ogni fenomeno osservato non potesse essere spiegato solo con un'ottica psicologica o psichiatrica: per comprenderlo pienamente è necessario approfondirlo anche con una **visione culturale**. Tenendo sotto controllo le interazioni tra i diversi aspetti socio-culturali e individuali della persona, si potrà così ottenere una visione globale della situazione.

Anche **Tobie Nathan**, pioniere dell'etnopsichiatria dagli anni '70, pose particolare attenzione al ruolo della cultura nella malattia mentale. Egli, infatti, sosteneva che **la cultura rappresenta il fondamento strutturale e strutturante della personalità umana** e che non può esistere alcun processo psichico che non sia influenzato dalla cultura, che guida l'interazione della persona con il mondo.



Per ulteriori approfondimenti sul tema, si consigliano i testi di Marie Rose Moro.

## Discriminazione

La discriminazione rappresenta un significativo fattore di rischio per le persone migranti, in quanto influenza vari aspetti della loro vita.

La discriminazione può riguardare sia il **livello interpersonale** nelle relazioni quotidiane, sia il rapporto con le **istituzioni**, che adottano norme o sistemi non sufficientemente inclusivi, o addirittura "escludenti", senza tener conto delle specificità linguistico-culturali.

Si approfondiranno in paragrafi successivi le forme di discriminazione che interessano più da vicino il lavoro sociale.

## Diseguaglianze socio-economiche e abitative

Un fattore di rischio molto importante per le persone migranti è rappresentato dalle diseguaglianze socio-economiche, legate in particolare a condizioni lavorative spesso non adeguate.

Molti individui, infatti, specie se irregolari, sono esposti a **situazioni di sfruttamento** come bassi salari, orari eccessivi, nessuna protezione sociale o diritti sindacali, contratti precari o addirittura illegali.

In alcuni casi vengono impiegati in settori poco regolamentati, come agricoltura, edilizia o lavoro domestico, con elevati **rischi di infortuni** e malattie professionali e senza le giuste tutele.

Spesso le persone migranti si trovano concentrati in settori a bassa qualifica a causa della **mancanza di riconoscimento** o a **barriere linguistiche**.

Dal punto di vista socio-culturale, possono verificarsi processi di esclusione sociale, in quanto le **discriminazioni** e i **pregiudizi** rendono difficile l'integrazione nelle comunità locali, creando separazione culturale.

A ciò si aggiunge la **mancanza di reti sociali** e di supporto comunitario, soprattutto per i nuovi arrivati, che contribuisce a peggiorare la condizione socio-economica.

Strettamente collegata alle diseguaglianze socio-economiche è la **questione abitativa**: la casa dovrebbe rappresentare un luogo di riferimento sicuro nel Paese d'arrivo durante la fase di adattamento, garantendo, oltre a sicurezza e possibilità di riposo, condivisione con i propri cari e possibilità di fissare il luogo di residenza e i diritti che ne derivano.

Condizioni economiche e lavorative precarie, esigenze del nucleo familiare rimasto nel luogo d'origine e difficoltà a trovare sistemazioni a causa di discriminazioni portano spesso a vivere in **condizioni d'alloggio inadeguate**. Sono molte le persone migranti che si ritrovano a vivere in abitazioni sovraffollate o in condizioni insalubri. A questo si somma la difficoltà di avere una stabilità abitativa a lungo termine.

Questa dinamica può avere **serie conseguenze sul benessere psico-fisico** della persona.

Un'abitazione adeguata, sicura e accessibile economicamente, senza rischio di sfratto arbitrario, rientra tra i diritti sociali fondamentali di cui ogni persona dovrebbe godere per soddisfare i propri bisogni essenziali e partecipare alla vita economica e sociale della società.

Oltre a rappresentare un mancato diritto, la precarietà abitativa incide sull'**accesso ad altri diritti legati alla residenza**, alla possibilità di rinnovare i documenti di soggiorno, a conseguire un documento di identità; tutti aspetti fondamentali per beneficiare di misure di welfare e costruire una base lavorativa nella legalità.

Tra le diseguaglianze sociali troviamo anche la **difficoltà di accedere a cure mediche e percorsi di istruzione/formazione**: questo tipo di servizi, infatti, nella maggior parte dei casi è erogato in base al tipo di documenti che si possiede.

Nello specifico, per quanto riguarda l'accesso alle cure, la persona con codice STP (Straniero Temporaneamente Presente) può ottenere solo cure d'urgenza ed emergenza, ma non ad esempio

trattamenti per malattie croniche, psichiatriche e fisiche, anche riguardanti gli esiti traumatici del viaggio.

La necessità di lavorare e la fragilità economica può portare a un disinvestimento sull'apprendimento della lingua e lo studio, scoraggiando il proseguimento di percorsi di formazione lunghi.

L'inserimento a scuola dei minori è un altro tema complesso e delicato: barriere linguistiche e culturali rappresentano un ostacolo per una buona **integrazione scolastica**. Infatti, non conoscere la lingua e la cultura del Paese ospitante rende difficile per un bambino o bambina esprimere le proprie necessità, comunicare con compagni ed insegnanti e comprendere i contenuti didattici, rischiando di creare frustrazione e isolamento del minore.

A ciò si aggiungono le difficoltà dei genitori migranti nel comprendere e interagire con il sistema scolastico dei figli: spesso si interessano poco e non supportano a sufficienza i minori a casa. Ne derivano un massiccio utilizzo della tecnologia, fatica nell'aiutare i figli coi compiti e un diverso approccio culturale nei rapporti con la scuola.

## Fattori di rischio legati a fasi di vita

### MSNA (Minori Stranieri Non Accompagnati)

I minori stranieri non accompagnati rappresentano una categoria particolarmente vulnerabile all'interno della società, che si trova ad affrontare le sfide legate sia al processo migratorio che al passaggio all'età adulta.

Si parla infatti di "**triplice transizione**", includendo le dinamiche della crescita, del viaggio, e la rielaborazione dei vissuti potenzialmente traumatici e dolorosi legati al passaggio in un nuovo paese.

A questo si aggiunge il fatto che ogni luogo ha una propria cultura dell'infanzia, che stabilisce modi e tempi della transizione al mondo adulto.

Il **lavoro di costruzione della propria identità** che affrontano preadolescenti e adolescenti migranti diventa così ancora più complesso. Essi si trovano a doversi definire in una relazione con ambienti esterni molto diversi da quelli di origine, dovendo spesso bilanciare un mandato familiare che li vede come "adulti" che devono provvedere alla famiglia nel paese natale tramite rimesse e uno **sguardo della società ospitante** che li vede come "migranti" e "minorenni", titolari di maggiore protezione ma anche con poteri di scelta e di autodeterminazione più limitati.



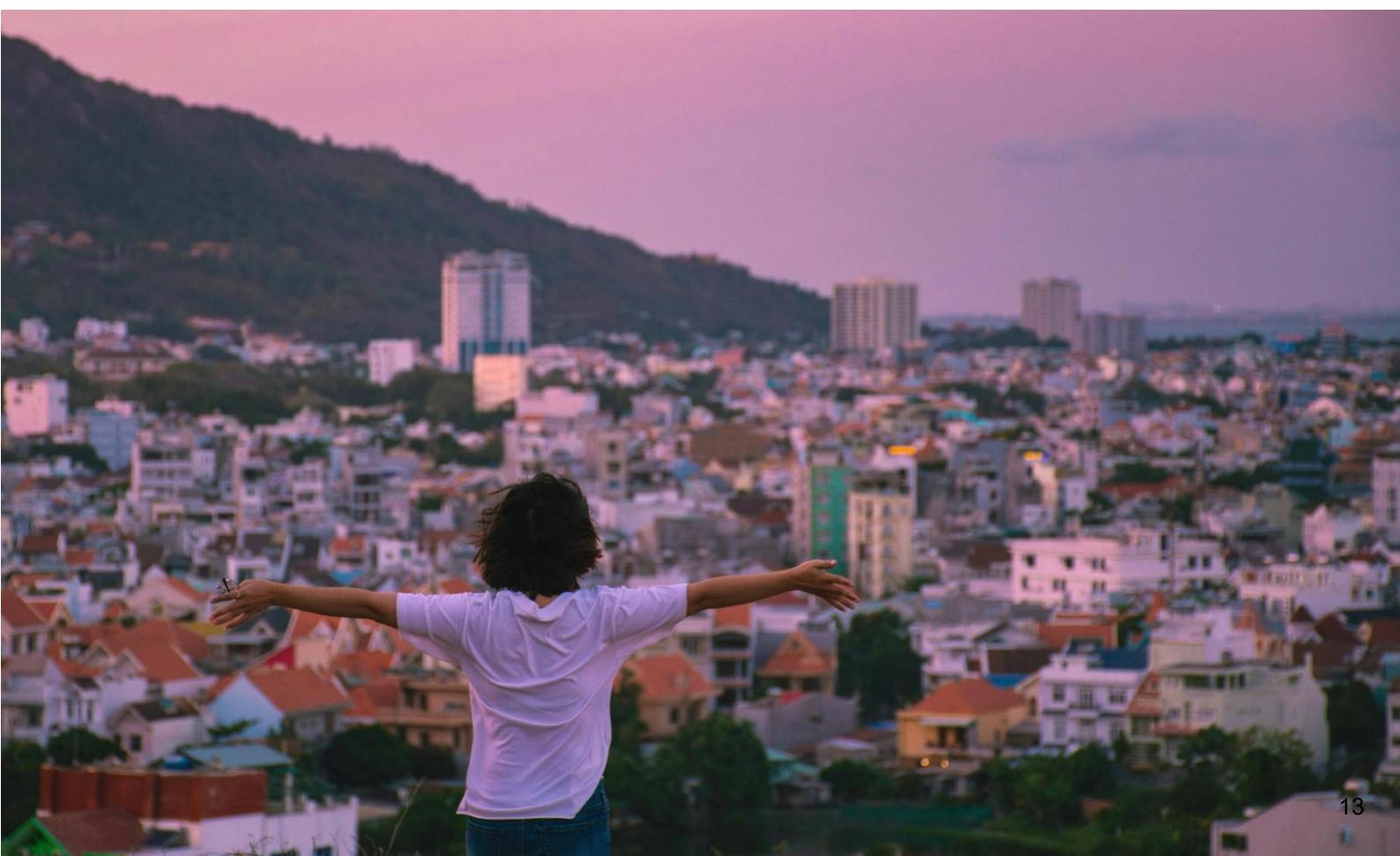
La **relazione con la famiglia di origine** assume inoltre un'importanza ancora maggiore nel benessere psicologico di queste ragazze e ragazzi: conflitti non risolti, traumi familiari, preoccupazioni legate alla salute dei propri cari o situazioni di violenze vissute/assistite sono più difficili da affrontare e rielaborare per via della distanza e del carico di tutte le altre sfide che questi minori devono fronteggiare.

Una grande **attenzione al loro benessere psicologico** dovrebbe quindi essere dedicata da parte della società di arrivo, all'interno dei servizi di accoglienza, delle scuole e degli altri contesti di socializzazione a cui i minori potranno prendere parte. Per la tutela di questo aspetto, come degli altri diritti di cui il minore è titolare, è molto importante il **ruolo del Tutore Volontario**.

Nel Paese d'arrivo i minori stranieri non accompagnati rischiano di trovarsi privi di una **rete di appoggio**, anche se spesso il loro viaggio è legato a catene migratorie già avviate, per cui è frequente che abbiano dei contatti con connazionali provenienti dalla stessa zona d'origine.

Questo da una parte può rappresentare un supporto, sia linguistico-culturale che per l'inserimento lavorativo; tuttavia, può anche rallentare l'apprendimento della lingua italiana ed esporre ragazze e ragazzi al rischio di sfruttamento lavorativo e di permanenza in determinate condizioni lavorative/socio-economiche, limitando le possibilità di studio, crescita e professionalizzazione di cui da minori potrebbero beneficiare.

In conclusione, i minori stranieri non accompagnati andrebbero **considerati come un gruppo con dei rischi di vulnerabilità importanti**, particolarmente esposti alle influenze dell'ambiente circostante e con delle pesanti responsabilità a cui far fronte, in una fase di vita delicata che richiede l'elaborazione della definizione del sé.



## Gravidanza e maternità

La gravidanza e la maternità possono presentare una serie di fattori di rischio per le donne immigrate, legati a condizioni sociali, economiche, culturali e sanitarie. Questi fattori possono influenzare negativamente il benessere sia della madre che del bambino.

Sicuramente un primo ostacolo è rappresentato dall'**approccio culturale alla gravidanza e maternità** della medicina del Paese ospitante, che può essere molto diverso da quello conosciuto nel luogo d'origine.

Ad esempio, in molte culture la gravidanza viene considerata come un fenomeno naturale che non necessita di attenzioni mediche particolari e viene monitorato e seguito dalle altre donne della cerchia familiare.

Nella maternità, molte donne migranti si trovano isolate, **senza reti di supporto familiare o comunitario**. La mancanza di una rete di sostegno può aggravare lo **stress psicologico** e limitare l'accesso alle informazioni e alle risorse sanitarie.

Inoltre, le politiche migratorie che impediscono la riunificazione familiare possono lasciare le donne incinte sole e prive di assistenza durante i periodi critici della gravidanza e della maternità.

## PUNTI CHIAVE – FATTORI DI RISCHIO DELLE PERSONE MIGRANTI

Principali rischi nel percorso migratorio:

- **Shock culturale**: senso di disorientamento, ansia, isolamento, difficoltà di adattamento a nuovi valori, norme e abitudini.
- **Fragilità psicologiche**: rischio di traumi, disturbi psichiatrici (ansia, depressione), riacutizzazione di disturbi preesistenti, influenze culturali sulla diagnosi e sul trattamento.
- **Discriminazione**: atti e atteggiamenti di esclusione, ostacoli nell'integrazione sociale, effetti negativi sulla vita quotidiana e sull'accesso ai servizi.
- **Diseguaglianze socio-economiche e abitative**: condizioni di lavoro precarie, sfruttamento, mancanza di diritti e protezione, alloggi inadatti, difficoltà di accesso a cure mediche e istruzione, isolamento sociale.
- **Fasi di vita e vulnerabilità specifiche**
  - **Minori stranieri non accompagnati (MSNA)**: triplice transizione (crescita, viaggio, rielaborazione traumi), mancanza di reti di supporto, motivazioni familiari e responsabilità precoci.
  - **Gravidanza e maternità**: isolamento, difficoltà di accesso ai servizi e alle informazioni, stress psicologico.

### Focus

Questi fattori di rischio agiscono in tutte le tappe della migrazione e hanno impatti diversi a seconda del contesto di origine, del percorso migratorio, dello status giuridico e delle esperienze personali. Il riconoscimento di queste vulnerabilità è essenziale per proporre interventi efficaci e accoglienti.

# Approccio etico alle persone migranti

L'etica, dal greco *ethos*, ovvero "abitazione", "dimora", si riferisce alla ricerca di un modo giusto di "abitare" il mondo, inteso come un vivere in armonia e giustizia.

Essa implica l'**ospitalità**, la cura dei più vulnerabili e la **responsabilità** verso le situazioni di vita degli altri.

Il nostro lavoro inizia da qui: dalla casa. Le persone migranti, infatti, intraprendono un viaggio che parte dalla loro "dimora", il luogo che hanno lasciato dietro di sé.

In questo contesto, è fondamentale riferirsi al concetto di ***Ubuntu***, una parola che proviene dalla lingua Bantu dell'Africa sub-sahariana.

*Ubuntu* esprime l'idea che l'umanità si realizza attraverso gli altri, con un atteggiamento di benevolenza reciproca. Il detto *Umuntu ngumuntu ngabantu*, che significa "io sono ciò che sono grazie a ciò che tutti siamo", enfatizza l'importanza dell'aiuto reciproco e del supporto comunitario.

Il riferimento all'etica non è solo filosofico, ma anche pratico, come evidenziato nel **Codice Deontologico dell'Assistente Sociale**.

Gli articoli che riguardano il rispetto dell'individualità, la non discriminazione e la lotta contro la violenza e le ingiustizie sono fondamenti di un comportamento che deve essere sempre orientato al benessere della persona, indipendentemente dalla sua etnia, religione, orientamento sessuale o condizione sociale.

In questo contesto, alcuni dei punti più significativi del Codice Deontologico sono:

*"L'assistente sociale riconosce la centralità e l'unicità della persona in ogni intervento; considera ogni individuo anche dal punto di vista biologico, psicologico, sociale, culturale e spirituale, in rapporto al suo contesto di vita e di relazione"* (art. 8);

*"L'assistente sociale svolge la propria azione professionale senza fare discriminazioni e riconoscendo le differenze di età, di genere, di stato civile, di orientamento e identità sessuale, di etnia, di cittadinanza, di religione, di condizione sociale e giuridica, di ideologia politica, di funzionamento psichico o fisico, di salute e qualsiasi altra differenza che caratterizzi la persona, i gruppi o le comunità. Consapevole delle proprie convinzioni e appartenenze personali, non esprime giudizi di valore sulla persona in base alle sue caratteristiche o orientamenti e non impone il proprio sistema di valori"* (art. 9);

*"L'assistente sociale, nell'esercizio della professione, previene e contrasta tutte le forme di violenza e di discriminazione"* (art. 12).

Questi principi etici non sono solo regole da seguire, ma costituiscono la base per l'intervento umano e la cura nei confronti dell'altro, soprattutto nei confronti delle persone migranti.

## Discriminazione e cultura

Con discriminazione si intende un trattamento ingiusto, basato su etnia o altre caratteristiche distintive.

È quindi essenziale per noi, come figure professioniste, essere consapevoli di eventuali atteggiamenti discriminatori, anche quando non sono intenzionali o derivanti dalle strutture organizzative in cui lavoriamo.

Talvolta, anche le regole istituzionali possono creare disparità di accesso ai servizi.

La cultura è il complesso delle manifestazioni materiali, sociali e spirituali di un popolo. Ogni individuo vive la cultura in modo personale e unico e noi dobbiamo sempre rispettare la specificità delle esperienze di ciascuno.

Come sottolineato dalla Prof.ssa Elena Cabiati (2020)<sup>7</sup>, la geografia e la biologia non determinano la cultura. Ogni cultura evolve e gli esseri umani difendono la propria, ma ciò che conta è che i problemi di vita sono universali e che le differenze culturali non sono un ostacolo ma una ricchezza.

Dobbiamo essere consapevoli che anche noi, come operatrici e operatori, portiamo una cultura di riferimento che influenza le nostre scelte professionali.

## Diversità e alterità

La diversità è una caratteristica intrinseca del lavoro sociale.

Costantemente operatrici e operatori sociali si confrontano con essa nelle sue varie forme.

Tuttavia, è utile distinguere tra **diversità** e **alterità**: mentre la prima si riferisce a una differenza tra due elementi dello stesso gruppo, l'alterità è il concetto di "essere altro" rispetto a noi.

Nel lavoro sociale con persone migranti dobbiamo riflettere su come la diversità sfida la nostra visione del mondo. Inoltre, occorre ricordare che, come figure del sociale, ci occupiamo di una "super diversità", poiché siamo inseriti in un contesto complesso e multiforme.

<sup>7</sup> E. Cabiati, *Intercultura e social work. Teoria e metodo per le relazioni di aiuto*, Trento: Erickson, 2020.

## Il lavoro sociale interculturale

Per fare un buon lavoro interculturale, è essenziale:

- accogliere la diversità, immergendosi in essa e cercando di comprenderla;
- essere aperti e non dare nulla per scontato, poiché ogni persona ha una propria storia e una propria visione della realtà;
- non limitarsi a non discriminare, ma cercare attivamente di comprendere e rispondere ai bisogni dell'altro.

## L'estraneità

Un altro concetto importante da considerare è quello di estraneità. A volte, possiamo percepire l'altro come estraneo a causa di differenze culturali, storiche o sociali. Ma è importante ricordare che anche noi possiamo sembrare estranei agli occhi degli altri.

La relazione di aiuto deve quindi partire dal **riconoscimento dell'altro come persona**, con il rispetto delle sue esperienze e della sua storia di vita.

Come dice il Prof. Gomarasca (2011)<sup>8</sup>, "il riconoscimento è il processo attraverso cui qualcuno viene a esistere e a sapere di sé attraverso qualcun altro".

## Paradigmi culturali e sociali

Nel lavoro sociale, dobbiamo sempre considerare i paradigmi culturali e sociali che influenzano la percezione della realtà e le interazioni delle persone. Questi paradigmi determinano le **modalità con cui una società affronta le situazioni, le norme sociali e le istituzioni**.

È cruciale, quindi, nel nostro lavoro aprirsi al dialogo interculturale, senza pregiudizi, cercando di comprendere le dimensioni sociali, culturali e migratorie di ogni individuo.

## La visione interculturale

Come abbiamo detto, la migrazione è un fenomeno complesso che comporta non solo uno spostamento fisico, ma anche una trasformazione profonda nelle storie di vita delle persone.

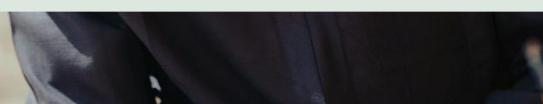
Durante il percorso migratorio, i ruoli, le relazioni sociali e le condizioni economiche cambiano. È fondamentale, quindi, nel nostro intervento **rispettare e comprendere** queste trasformazioni, adattandoci alle necessità emergenti.

Per svolgere il nostro lavoro in modo efficace ed etico, è essenziale essere aperti e interculturali, ascoltando attivamente e senza giudicare.

Dobbiamo aiutarci a vicenda, tra figure del sociale, persone e famiglie, a costruire un percorso condiviso che rispetti le differenti culture e promuova la dignità umana. Non solo dobbiamo comprendere le diverse culture, ma anche vedere l'altro come una persona in difficoltà con cui collaboriamo per trovare soluzioni condivise.



<sup>8</sup> P. Gomarasca, *Multiculturalismo o meticcio? Una falsa alternativa*, in C. Vigna ed E. Bonan (a cura di), *Multiculturalismo e interculturalità. L'etica in questione*, Milano: Vita e pensiero, 2011.



## PUNTI CHIAVE – APPROCCIO ETICO ALLE PERSONE MIGRANTI

- **Centralità della persona:** riconoscere la dignità, l'unicità e la complessità di ogni individuo, considerando la sua storia, cultura, vulnerabilità e potenzialità.
- **Non discriminazione:** adottare comportamenti improntati al rispetto delle differenze di etnia, genere, religione, orientamento, stato sociale e condizione giuridica.
- **Responsabilità professionale:** agire sempre per il benessere della persona migrante, senza imporre giudizi o valori personali.
- **Diversità vs alterità:** la diversità si riferisce a differenze interne a un gruppo; l'alterità all'"essere altro" rispetto a noi. Serve comprensione e rispetto attivo.
- **Estraneità:** la relazione di aiuto parte dal riconoscere l'altro.
- **Paradigmi culturali e sociali:** essere consapevoli di modelli, regole e valori che influenzano le pratiche professionali e le scelte individuali.

### **Focus: visione interculturale**

Essere aperti al dialogo, ascolto e comprensione attiva delle differenze. Accogliere la diversità non significa solo evitare la discriminazione, ma impegnarsi nella costruzione di relazioni di aiuto autentiche basate su reciprocità, dignità e collaborazione.

# Criticità e fattori di efficacia nel lavoro sociale con migranti

## Etnocentrismo e relativismo

Nel lavoro con chi ha un background migratorio occorre tenere a mente due grandi concetti che, da sempre, caratterizzano l'approccio con l'altro e il "diverso", ossia etnocentrismo e relativismo.

"Etnocentrismo è il termine tecnico che designa una concezione per la quale il proprio gruppo è considerato il centro di ogni cosa, e tutti gli altri sono classificati e valutati in rapporto a esso" (Sumner, 1906)<sup>9</sup>.

Essere etnocentrici e avere un atteggiamento etnocentrico, dunque, vuol dire utilizzare i propri valori e la propria idea di mondo per giudicare una cultura diversa.

Questo, come è facilmente intuibile, blocca la conoscenza dell'altro, che viene visto come un alieno, perché ha attraversato un diverso processo di inculturazione e vive una vita differente, fatta di credenze, idee e comportamenti diversi, che non si riescono a comprendere. La mancata comprensione nasce da un'interpretazione dell'altro secondo le proprie esperienze.

Ad opposizione dell'atteggiamento etnocentrico troviamo il relativismo culturale che ha come assunto di base che ciò che è giusto per un gruppo appartenente ad una cultura, non necessariamente lo è per chi appartiene a una cultura differente. Il relativismo culturale, quindi, riconosce l'esistenza e il valore di culture differenti.

Entrambi i concetti teorici qui presentati si traducono in stili operativi ben precisi che **possono essere rischiosi nel lavoro sociale**.

Infatti, nella **visione etnocentrica**, l'operatore/trice sociale potrebbe approcciarsi a tutte le persone allo

stesso modo, negando l'influenza della cultura nel percorso di vita personale.

Ancora, il/la professionista sociale potrebbe negare o addirittura deridere le credenze dell'altro perché considerate non reali e non credibili, ponendo così le due culture su una scala gerarchica "è meglio/è peggio". Un esempio sono i casi di salute mentale, in cui la persona straniera tende a fidarsi maggiormente del proprio riferimento religioso o della medicina tradizionale piuttosto che della medicina occidentale.

Il/la professionista, inoltre, potrebbe attribuire categorie e stereotipi in modo schematico a persone e gruppi di riferimento, creando così dei "miti sulle famiglie o sulle comunità" che portano a pensare di conoscere a priori i bisogni della persona solo per la sua appartenenza culturale.



<sup>9</sup> W.G. Sumner, *Folkways*, New York: Ginn & Company, 1906. Trad. it.: *Costumi di gruppo*, Milano: Edizioni di Comunità, 1962.

Con questo tipo di approccio, il rischio è quello di imporre inconsciamente all'altro una serie di valori tipici della cultura di appartenenza dell'operatore/trice, non tenendo in considerazione che la priorità valoriale potrebbe essere diversa nella cultura dell'altra persona.

In questo modo si rischia di mettere in atto modelli operativi oppressivi e discriminatori, che non tengono conto delle variabili culturali che influenzano il processo di aiuto.

Con l'**approccio relativistico**, invece, il rischio principale è quello di non riuscire a intercettare problematicità oggettivamente tali, in nome della difesa di ogni cultura diversa dalla propria.

Questo atteggiamento viene messo in campo, inconsciamente, per paura di perpetrare atteggiamenti discriminatori o giudicanti. Così facendo, però, si rischia anche di considerare l'utente come una cultura, de-personalizzandolo (Mazzetti, 2003)<sup>10</sup>, dimenticando che è prima di tutto una persona.

Inoltre, enfatizzare o sopravvalutare in modo ottimistico le differenze potrebbe portare chi opera nel sociale a considerare come culturale ciò che in realtà è un problema oppure considerare ciò che è culturale un tratto patologico (Goussot, 2014)<sup>11</sup>.

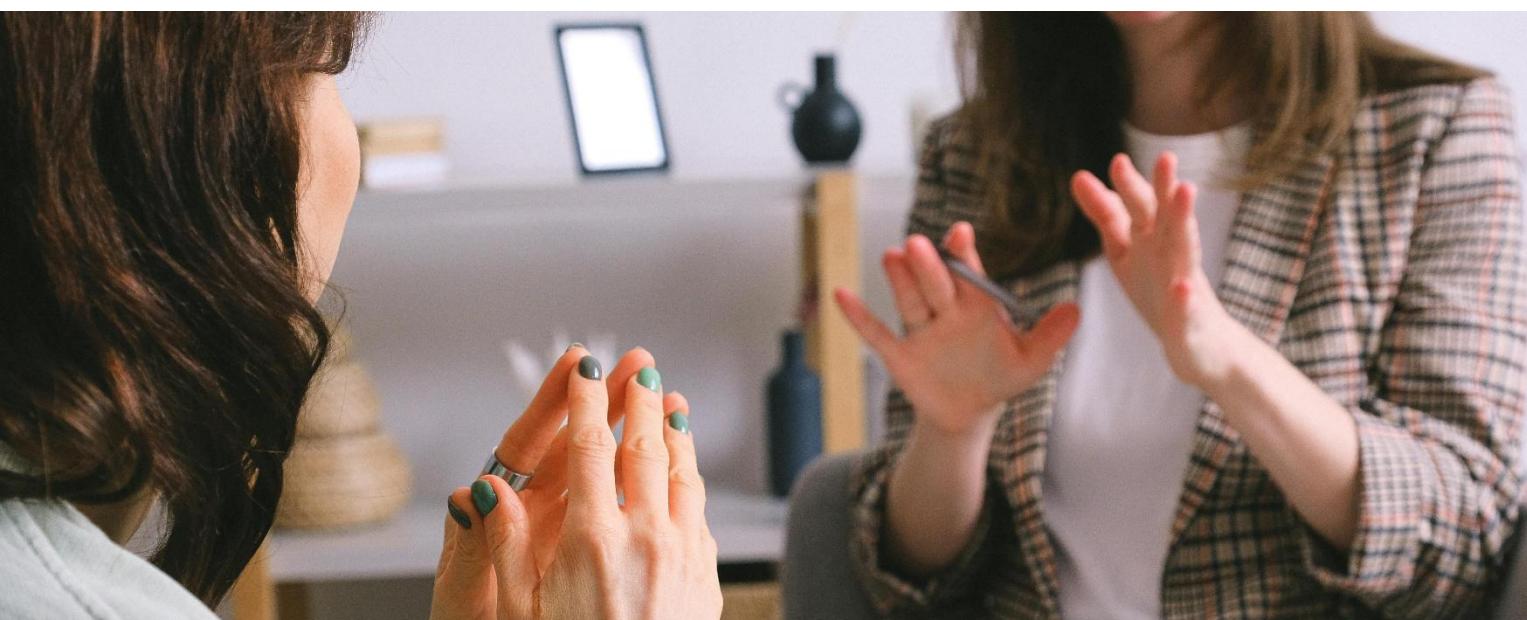
## Fattori che interessano l'accesso ai servizi

Innanzitutto, bisogna essere consapevoli dei diversi aspetti che caratterizzano il lavoro con le persone migranti: difficoltà personali, istituzionali e operative.

### Accesso ai servizi

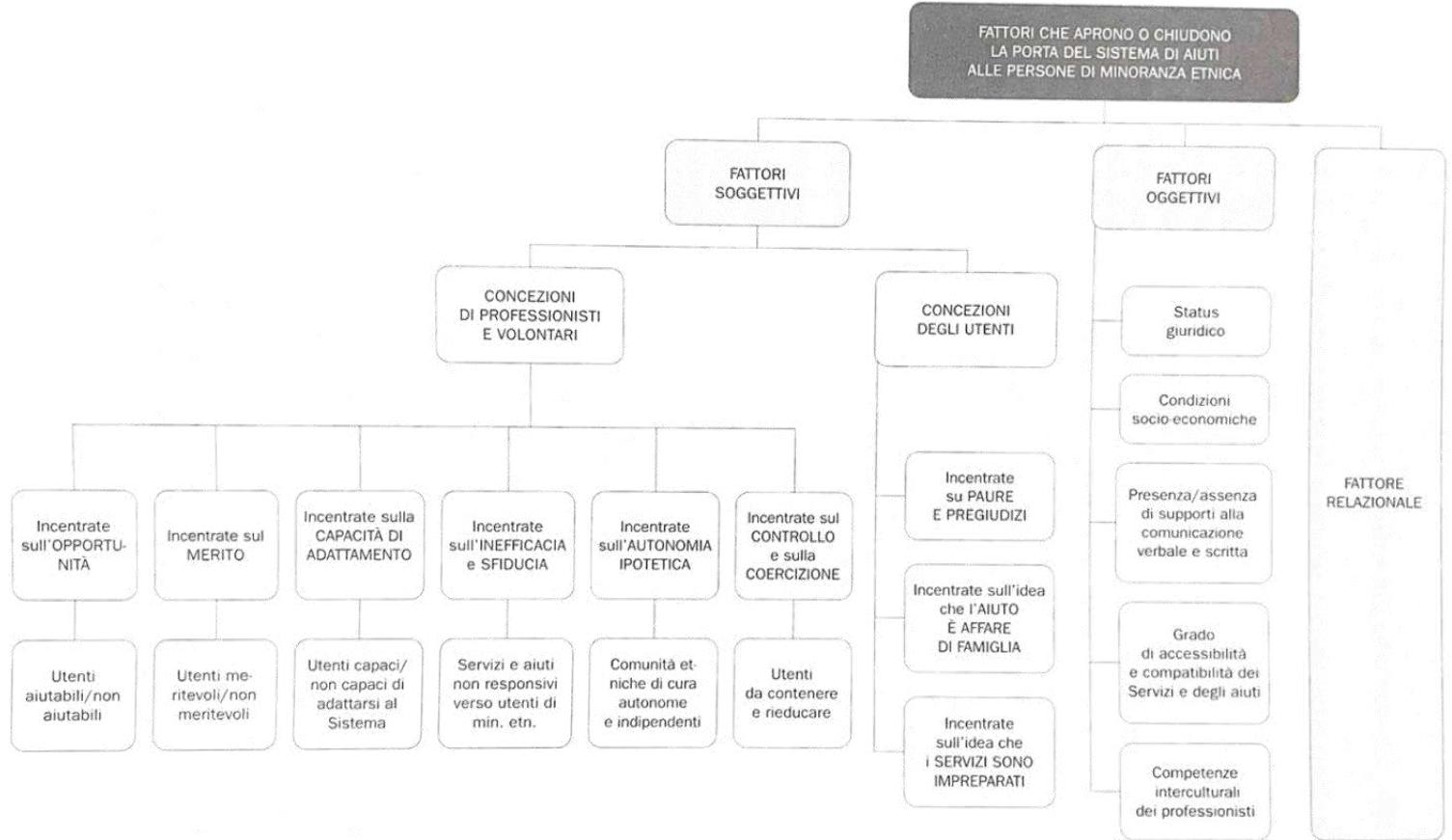
A monte c'è sicuramente la discrezionalità interculturale nell'avvio del percorso di aiuto e/o nella segnalazione di una situazione di disagio di un cittadino o di una cittadina appartenente a una minoranza etnica.

Questa discrezionalità è influenzata da diversi fattori, soggettivi e oggettivi. Di seguito verranno trattati solo alcuni aspetti della tabella sottostante. L'elenco, quindi, non è esaustivo.



<sup>10</sup> M. Mazzetti, *Il dialogo transculturale. Manuale per operatori sanitari e altre professioni di aiuto*, Roma: Carocci, 2003.

<sup>11</sup> A. Goussot, *L'approccio transculturale nella relazione di aiuto. Il contributo di Georges Devereux tra psicoterapia ed educazione*, Fano: Aras, 2014.



Da: E. Cabiati (2020), *Intercultura e social work*, p. 185

### Fattori soggettivi – concezioni dei professionisti

- **Opportunità:** si tende ad attivare l'aiuto nei confronti di persone che potrebbero beneficiarne in modo maggiore, rispetto a persone che, pur avendone diritto, non riuscirebbero a goderne.
- **Merito:** considerate le poche risorse e il poco tempo, il/la professionista decide di attivare l'intervento solo a chi si "merita" il percorso. In altre parole, l'intervento rischia di essere destinato solo a chi vuole farsi aiutare ed è molto collaborante.
- **Capacità di adattamento:** le difficoltà di adattarsi al sistema dei servizi del Paese di accoglienza (es. lingua e stile di vita occidentale) portano la persona ad auto escludersi dall'accesso ai servizi.
- **Inefficacia e sfiducia:** i sistemi di aiuto non riescono a rispondere in modo efficace ai bisogni della cultura di riferimento delle persone che accedono ai servizi.
- **Autonomia ipotetica:** il/la professionista può pensare che le persone appartenenti a una minoranza etnica facciano affidamento sulle comunità culturali e religiose di riferimento, essendo esse molto unite e solidali. Questa concezione può portare alla convinzione che tali migranti siano meno bisognosi di aiuti formali perché naturalmente dotati di reti di supporto.
- **Controllo:** l'invio al servizio viene effettuato non tanto per dare aiuto, ma per controllare la persona. Chi effettua una segnalazione con questo fine può avere l'idea che i/le migranti esprimano il bisogno e le situazioni di difficoltà in modo più aspro e più violento, lasciando però campo all'idea che le persone immigrate siano più pericolose.

## **Fattori soggettivi - concezioni dei beneficiari dei servizi**

- **Paura del pregiudizio:** è il timore alimentato dalla non-accoglienza nel Paese di arrivo. La persona migrante può provare forte vergogna perché, oltre a essere immigrata (e non voluta, in base ai feedback della società), ha anche problematiche sociali e/o psicologiche. A ciò vanno a sommarsi i pregiudizi della persona nei confronti del/la professionista in quanto appartenente a un'altra cultura e quindi non in grado di comprendere davvero.
- **L'aiuto è un affare di famiglia:** per molte culture, la cura dei familiari è un dovere e un onore della famiglia e, di conseguenza, chiedere aiuto esterno può essere percepito come sbagliato.
- **Servizi poco preparati:** pregresse esperienze negative personali o di conoscenti, causate da mancata sensibilità interculturale da parte di figure professioniste, può spaventare le persone che accedono al servizio.

## **Fattori oggettivi**

- **Status giuridico:** per l'accesso ad alcuni servizi o prestazioni economiche sono necessari specifici requisiti documentali (ad es. determinate tipologie di permesso di soggiorno per accedere all'invalidità o assegno di maternità).
- **Presenza di supporti alla comunicazione:** a causa di poche risorse, potrebbe essere difficile attivare ore di mediazione linguistico/culturale.
- **Grado accessibilità e compatibilità dei servizi:** alcuni servizi messi a disposizione possono risultare incompatibili con alcuni dettami culturali e/o religiosi.
- **Competenze interculturali:** le accortezze che il/la professionista può mettere in atto con una persona straniera sono in grado di avviare un percorso di aiuto rispettoso delle differenze (ad es. come si pone la figura professionale, come parla (veloce/ lento), linguaggio semplice/ molto tecnico, utilizzo di una lingua veicolare per andare incontro alla persona).



## Fattore relazionale

Il fattore relazionale rappresenta un principio fondamentale, in base al quale l'efficacia dell'intervento non dipende esclusivamente dall'impiego di tecniche professionali o competenze individuali, ma soprattutto dalla **qualità delle relazioni** che si instaurano tra le persone coinvolte nel processo di aiuto.

Secondo la prospettiva relazionale (Folgheraiter, 2012)<sup>12</sup>, i problemi sociali possono essere affrontati in modo più efficace quando le persone collaborano, riflettono e costruiscono reti di supporto reciproco. Questo sposta l'attenzione a una **logica partecipativa** e dialogica, dove il sapere esperienziale della persona è riconosciuto come risorsa preziosa.

La relazione di aiuto diventa un luogo di incontro tra le differenze, in cui la diversità culturale non è percepita come un ostacolo, ma come una risorsa da valorizzare.

È in questo spazio relazionale che si possono superare barriere oggettive (linguistiche, burocratiche, istituzionali) e barriere soggettive (pregiudizi, stereotipi, diffidenze reciproche).

L'approccio relazionale si radica in una matrice interculturale, che implica la capacità dell'operatore/trice sociale di costruire "ponti di umanità" tra persone appartenenti a mondi culturali differenti. Ciò significa non solo tollerare le differenze, ma riconoscerne il valore, promuovendo una comprensione profonda e un **incontro autentico** tra soggetti.

Un concetto chiave nella relazione di aiuto, soprattutto in contesti interculturali, è quello di **reciprocità**. L'operatore/trice sociale è chi offre aiuto, ma può anche apprendere e crescere attraverso l'incontro con l'altro. La persona migrante, portatrice di saperi, valori e prospettive diverse, diventa co-protagonista attiva del processo di aiuto. In questo modo, la relazione si configura come uno scambio dinamico, fondato sul riconoscimento della dignità e del valore di ciascuno.

**L'efficacia dell'intervento sociale** risiede quindi nella capacità di costruire reti di relazioni, sia naturali (famiglia, amici, comunità) sia formali (servizi, istituzioni, organizzazioni del terzo settore), che accompagnano e sostengono la persona nel suo percorso di inclusione, autonomia e benessere.

In sintesi, il fattore relazionale non solo arricchisce la qualità dell'intervento sociale, ma rappresenta una condizione imprescindibile per rendere l'aiuto davvero efficace, in particolare nei contesti migratori. Promuovere relazioni autentiche e significative consente di affrontare le difficoltà oggettive e soggettive in modo più umano, sostenibile e trasformativo.



<sup>12</sup> F. Folgheraiter, *Teoria e metodologia del servizio sociale, la prospettiva di rete*, Milano: FrancoAngeli, 2012.

## Atteggiamenti discriminatori nella pratica

Di seguito alcuni esempi molto pratici di atteggiamenti non attenti alla condizione di straniero dell'altro che il/la professionista potrebbe mettere in pratica, rischiando di diventare discriminante e non accogliente.

- **Linguaggio e comunicazione:** usare un linguaggio difficile e tecnico, parlare veloce e in modo sgrammaticato (es. verbi all'infinito), non assicurarsi che la persona stia capendo cosa viene detto, non avvalersi della mediazione linguistico/culturale. In caso di comunicazione scritta, non assicurarsi che la persona sappia effettivamente leggere i messaggi (a volte meglio l'utilizzo di note vocali).
- **Infantilizzazione:** usare un tono della voce e un modo di spiegare le cose adatto più a bambini che a persone adulte oppure utilizzare un atteggiamento di consolazione rispetto alla condizione di appartenere a una minoranza etnica.
- **Micro aggressioni verbali:** insinuare che, se non si è riusciti a raggiungere degli obiettivi, sia sempre colpa della pigrizia o della scarsa capacità della persona.
- **Asimmetria informativa:** restituire un'informazione importante in modo più sintetico e semplificato, come a sottintendere che la persona, essendo straniera, abbia meno capacità cognitive per capire quello che sta succedendo.
- **Difficoltà a integrare i valori dell'altro con quelli della propria cultura:** secondo il Codice Deontologico, Titolo II, art. 9, l'assistente sociale deve astenersi da giudizi morali o personali sulle convinzioni religiose, culturali o ideologiche della persona, mantenendo un atteggiamento rispettoso e professionale, centrato sul benessere della persona e sull'obiettivo dell'intervento.
- **Culturalizzazione e folklorizzazione:** gli atteggiamenti dell'altro vengono interpretati dalla figura professionista come espressioni della cultura e non come aspetti del carattere proprio della persona.
- **Negazione della dimensione interculturale degli interventi:** il/la professionista non può ignorare il fattore interculturale nell'attivazione di interventi che influiscono così tanto sulla quotidianità di una persona.



## PUNTI CHIAVE – CRITICITÀ E FATTORI DI EFFICACIA NEL LAVORO CON MIGRANTI

- **Etnocentrismo:** tendenza a giudicare le persone migranti secondo i propri valori culturali, rischiando di negare la diversità e di imporre modelli
- **Relativismo culturale:** rischio di non riconoscere problematicità oggettive, per eccesso di difesa della diversità, considerando ogni difficoltà solo come conseguenza della cultura

### Fattori che influenzano l'accesso ai servizi sociali:

- **Fattori soggettivi:** concezioni e pregiudizi dei professionisti, ma anche concezioni, paure e aspettative delle persone migranti nei riguardi del servizio
- **Fattori oggettivi:** status giuridico, condizioni economiche, barriere linguistiche e logistiche
- **Fattore relazionale:** la qualità delle relazioni interculturali tra professionisti e persone migranti incide fortemente sull'efficacia dell'intervento

### Focus: atteggiamenti discriminatori da evitare:

- comunicazione poco chiara o troppo tecnica
- infantilizzazione, asimmetria informativa, microaggressioni verbali
- attribuzioni schematiche e culturalizzazione dei problemi
- difficoltà di integrazione dei valori altrui con quelli della propria cultura

### Focus: fattori di efficacia:

- evitare stereotipi, categorizzazioni e attribuzioni predefinite
- valorizzare le diversità come risorsa e promuovere relazioni autentiche
- costruire reti di supporto sia formali che informali
- mantenere una costante consapevolezza interculturale e una responsabilità critica nel lavoro sociale

# Indicazioni operative

## Consapevolezza critica, tra stereotipi e sistemi culturali

Nell'incontro con l'altro, ogni situazione è a sé e bisogna capirne i tratti specifici e le attribuzioni di significato. Conoscere insieme alla persona, attraverso un ascolto attivo, critico e partecipato, significa costruire un dialogo che permetta di comprendere sia gli elementi della cultura di appartenenza, sia quelli della cultura personale del cittadino o della cittadina migrante.

Di seguito si forniscono alcuni consigli pratici per creare terreno fertile nel lavoro con la persona migrante:

- **Evitare categorizzazioni e generalizzazioni "di cultura":** all'interno di una stessa cultura possono esserci diversi gruppi etnici, all'interno dei quali i valori culturali possono declinarsi in modo diverso. È auspicabile partire quindi con "testa libera" da categorizzazioni, per evitare errori nella valutazione e interpretazione di regole sociali. Relazioni familiari, divisione dei ruoli e status sociale possono, ad esempio, cambiare molto con l'evento della migrazione.
- **Evitare attribuzioni schematiche fondate su categorie predefinite solo per individuare**

**tratti culturali:** ogni soggetto è a sé e ha una situazione specifica. Cercare, quindi, di rendere l'altro il vero protagonista del proprio processo di cambiamento, valorizzando anche la sua cultura, che influenza la sua visione del mondo e incide sulla percezione del "problema" (e sulla costruzione della "soluzione").

- **Essere consapevoli che anche il/la professionista esprime la propria cultura di riferimento e la cultura dei Servizi.**
- **Mantenere centrale la responsabilità nel processo di aiuto:** in caso di intervento "fallimentare", evitare di attribuire l'insuccesso alle differenze culturali emerse nel percorso e privilegiare invece un'analisi critica della situazione.
- **Avere consapevolezza del proprio atteggiamento verso le persone migranti:** la formazione ricevuta dal/la professionista potrebbe indurre, anche inconsapevolmente, forme di doppia discriminazione, ad esempio accentuando stereotipi positivi; riconoscerle è il primo passo per prevenirle.



## Mediazione linguistico/culturale

Un paragrafo a parte merita la figura del mediatore o mediatrice linguistico-culturale.

Intervenendo come ponte tra due società, è un ruolo fondamentale nel lavoro con le persone migranti.

*"Il mediatore linguistico/culturale è il professionista dei servizi che, in base alla propria appartenenza ad una nazionalità straniera, alla propria condizione di immigrato e a una specifica preparazione professionale svolge diversi tipi di attività:*

- traduzione linguistica,
- sensibilizzazione della società circa i bisogni dei cittadini immigrati,
- mediazione culturale, ossia un processo mediante cui il mediatore chiarifica, contestualizzandolo nella cultura d'origine, il significato di comportamenti e comunicazioni dell'utenza straniera agli operatori italiani e, viceversa, chiarisce ad essi la logica culturale organizzativa propria dei servizi e delle istituzioni"

Tutte queste attività hanno come obiettivo quello di abbattere le barriere linguistiche e culturali, favorire e promuovere l'integrazione sociale e culturale, promuovere l'uso adeguato dei servizi italiani da parte degli stranieri e, infine, prevenire e gestire forme di conflitto tra essi e servizi locali (Crinali ONLUS, 2000)<sup>13</sup>.

Nell'incontro con le persone straniere, la mediazione linguistico/culturale è fondamentale soprattutto per due motivazioni principali:

- comunicare è un diritto sia delle persone migranti che del/la professionista e riguarda anche la comunicazione della cultura che ognuno porta, per esprimere i propri bisogni, secondo il proprio punto di vista. La figura di mediatrice aiuta sia il soggetto che il/la professionista a spiegare i concetti nel modo migliore, con la giusta preparazione, in base alla cultura d'origine. Va sottolineato, infatti, che la figura dell'Assistente Sociale spesso non è presente nelle culture d'origine delle persone migranti e, di conseguenza, è necessario che chi svolge la mediazione faccia capire il nostro ruolo professionale, a partire da una figura simile presente nella cultura d'origine per poi arrivare a spiegare il lavoro nel sistema dei servizi italiani;
- una buona accoglienza da parte del servizio, orientata all'ascolto e alla comprensione, trasmette alla persona migrante disponibilità e supporto, favorendo così un senso di sicurezza e una maggiore fiducia nel servizio stesso.

È, infine, importante che chi si occupa di mediazione linguistica/culturale abbia alcuni tratti importanti ai fini del buon esito dell'intervento e sia consapevole di diversi aspetti fondamentali:

- Provenire da un Paese straniero.
- Aver vissuto ed elaborato l'esperienza migratoria.
- Conoscere la lingua e la cultura italiana.

<sup>13</sup> Crinali ONLUS (a cura di G. Bestetti), *Sguardi a confronto. Mediatri ci culturali, operatrici dell'area materno-infantile, donne immigrate*, Milano: FrancoAngeli, 2000, pag. 15.

- Conoscere i servizi italiani: sapere quali sono i servizi presenti sul territorio, come funzionano e le competenze specifiche.
- Conoscere il contesto del servizio e dell'organizzazione.
- Essere consapevole di rivestire il ruolo di *figura terza* all'interno della relazione, che partecipa portando la propria personalità e la propria cultura.

## PUNTI CHIAVE – INDICAZIONI OPERATIVE PER IL LAVORO SOCIALE CON MIGRANTI

### Relazione d'aiuto centrata sulla persona

- Valorizzare la storia, la cultura e la soggettività della persona migrante
- Favorire un ascolto attivo, una relazione paritaria e una logica di reciprocità
- Promuovere reti di sostegno sia formali che informali

### Consapevolezza critica

- Riconoscere e monitorare i propri pregiudizi, stereotipi, atteggiamenti e valori culturali
- Riflettere sull'impatto della propria formazione e cultura professionale nell'accoglienza

### Comunicazione efficace e inclusiva

- Usare linguaggio semplice, chiaro e rispettoso
- Adattare la comunicazione alle competenze linguistiche delle persone migranti
- Evitare infantilizzazione, microaggressioni, asimmetria informativa e culturalizzazione eccessiva

### Mediazione linguistico-culturale

- Ponte tra culture, servizi e persone
- Traduzione e spiegazione di ruoli, procedure e valori
- Competenze richieste: esperienza migratoria, conoscenza della lingua e dei servizi, consapevolezza del proprio ruolo

### Altre raccomandazioni fondamentali

- Evitare schematismi e categorizzazioni; ogni storia migratoria è unica
- Mantenere centrale la responsabilità critica nel processo di aiuto, privilegiando il confronto e l'adattamento continuo
- Sostenere l'accesso ai servizi facilitando l'eliminazione delle barriere linguistiche, culturali, logistiche e legali
- Favorire il benessere globale, l'autonomia e la dignità della persona migrante

### Focus

Questo documento invita a una riflessione costante su metodi, approcci e relazioni, promuovendo un lavoro sociale realmente interculturale, etico e orientato alla costruzione di soluzioni condivise ed efficaci nel lavoro sociale con persone migranti.

## Bibliografia

ANCI et al., *Rapporto sulla protezione internazionale in Italia 2017*, Roma: Gemmagraf, 2017.

Beneduce Roberto, *Frontiere dell'identità e della memoria*, Milano: FrancoAngeli, 2004.

Cabiati Elena, *Intercultura e social work. Teoria e metodo per le relazioni di aiuto*, Trento: Erickson, 2020.

Crinali ONLUS, *Sguardi a confronto. Mediatici culturali, operatrici dell'area materno-infantile, donne immigrate*, a cura di Bestetti Giovanna, Milano: FrancoAngeli, 2000.

Devereux Georges, *Saggi di etnopsichiatria generale*, Roma: Armando Editore, 1978.

Folgheraiter Fabio, *Teoria e metodologia del servizio sociale, la prospettiva di rete*, Milano: FrancoAngeli, 2012.

Gomarasca Pierpaolo, *Multiculturalismo o meticciano? Una falsa alternativa*, in Vigna Cesare e Bonan Enrico (a cura di) *Multiculturalismo e interculturalità. L'etica in questione*, Milano: Vita e pensiero, 2011.

Goussot Alessandro, *L'approccio transculturale nella relazione di aiuto. Il contributo di Georges Devereux tra psicoterapia ed educazione*, Fano: Aras, 2014.

ISTAT, *14° Censimento generale della popolazione: dati definitivi. Gli stranieri residenti in famiglia e convivenza*, Roma: ISTAT, 2004.

ISTAT, *La presenza straniera in Italia: una prima analisi dei dati censuari*, Roma: ISTAT, 1993.

Mazzetti Marina, *Il dialogo transculturale. Manuale per operatori sanitari e altre professioni di aiuto*, Roma: Carocci, 2003.

Nathan Tobie, *Principi di etnopsicoanalisi*, Torino: Bollati Boringhieri, 1996.

Sayad Abdelmalek, *La doppia assenza. Dalle illusioni dell'emigrato alle sofferenze dell'immigrato*, Milano: Cortina, 2002.

Sumner William Graham, *Folkways*, New York: Ginn & Company, 1906 (trad. it.: *Costumi di gruppo*, Milano: Edizioni di Comunità, 1962).





## **Website**

<https://www.ordineaslombardia.it/>

## **Contact**

Phone: 02 8645 7006  
E-mail: [info@ordineaslombardia.it](mailto:info@ordineaslombardia.it)