

IL LAVORO SOCIALE CON POPOLAZIONI “MOBILI”, TRA BISOGNI LOCALI E SFIDE COMUNI

Paolo Boccagni*

Il lavoro con migranti e richiedenti asilo interroga profondamente le professioni sociali; molte delle cose studiate durante il percorso formativo e che rappresentano un bagaglio culturale consolidato dell'operatore sociale si dimostrano poco applicabili a destinatari il cui progetto migratorio e status giuridico rendono difficile una progettualità di lungo periodo nelle modalità consuete. Come confrontarsi con questa situazione inedita?

INTRODUZIONE

A novembre 2016, all'interno di un Gruppo di studio europeo su immigrazione e protezione sociale, ho organizzato una tavola rotonda per ricercatori e operatori sociali dedicata alle sfide dell'accoglienza e presa in carico di utenti ad alta mobilità e vulnerabilità come i richiedenti protezione internazionale¹. Le conseguenze della cosiddetta “crisi migratoria” del 2015 (MEDMIG, 2016; UNHCR, 2016) hanno prodotto una nuova domanda di azioni di prima accoglienza anche nei Paesi del Centro-nord Europa, anche entro sistemi di *welfare* più “esperti” e dotati di maggiore esperienze e competenze sui temi migratori, rispetto a quello italiano (Schnauble e Prasad, 2016). Dalla discussione tra una ventina di colleghi (accademici e operatori) di cinque Paesi europei sono scaturite alcune indicazioni, riprese in questo articolo, per approfondire i confini, i dilemmi e le prospettive del lavoro sociale nell'ac-

coglienza di richiedenti asilo. Al di là delle differenze di contesto, è emersa una significativa consonanza intorno al mandato etico dell'assistente sociale, ai fattori di indebolimento e delegittimazione a cui esso è esposto, alle sfide della formazione delle nuove generazioni di operatori. In questa nota traccio una mappa delle riflessioni e delle raccomandazioni professionali emerse dall'incontro, attuali anche per il caso italiano (Barberis e Boccagni, 2014; 2015; Salmieri e Peris-Cancio, 2015; per l'assistenza a richiedenti protezione internazionale, Anci *et al.*, 2016), in particolare rispetto allo iato tra i valori-guida della pratica professionale e la pratica stessa, non sempre ben tematizzato tra gli operatori sociali.

LAVORARE CON UTENTI VULNERABILI AD ALTA MOBILITÀ (TERRITORIALE E GIURIDICA)

Lavorare con popolazioni straniere semi-irregolari e ad alta mobilità nelle città europee richiede anzitutto di rivisitare l'estensione e

il mandato del lavoro di primissima accoglienza. Di fronte a utenti come migranti in transito, richiedenti asilo o richiedenti “diniegate”, la cui permanenza non è sempre scontata o possibile, i servizi di accoglienza devono operare in condizioni di maggiore complessità rispetto a quelle, più sedentarie, omogenee e prevedibili, dell'emarginazione “tradizionale”. La sfida per gli operatori e i volontari sta nel combinare un adeguato grado di protezione dei bisogni primari – già di per sé in forte aumento – con mini-iniziativa di inclusione sociale, educativa e sanitaria che si articolino in blocchi minimali, un giorno dopo l'altro, senza necessariamente inserirsi in una strategia di medio-lungo periodo. Così, ad esempio, due operatori sociali parlano delle rispettive esperienze di lavoro a Ginevra e a Bruxelles:

“Per noi è molto importante la relazione con i “partecipanti”, vengano ogni volta che ne hanno bisogno e che vogliono... cerchiamo di trasformare in senso positivo l'alta mobilità di queste persone, in con-

*] Università di Trento.



dizioni di vita molto difficili... anche peggio che in Libia, dicono alcuni di loro! Cerchiamo di creare con loro un ambiente di vita più sicuro. Ogni attività che facciamo, anche i corsi di lingua, inizia e finisce lo stesso giorno... perché acquistino qualche abilità in più, un giorno dopo l'altro. Ci riadattiamo ogni giorno, perché il nostro ambiente cambia in continuazione, per via di fattori che non possiamo controllare. Adesso abbiamo le peggiori condizioni di sempre... e loro [i decisori politici] vogliono peggiorarle ancora, perché non venga più nessuno!"

"Nel nostro centro è normale che la gente abbia uno stile di vita provvisorio... in parte perché lo scelgono loro, in parte perché sono costretti a farlo... abbiamo volontari

che vogliono aiutare la nostra gente [gli utenti] per resistere alla "crisi della casa"... mentre il governo cerca in tutti i modi di farli tornare a casa loro".

La difficoltà, per la pratica del lavoro sociale, non si riduce al potenziamento della prima accoglienza, o a creare le condizioni, politiche e di consenso, perché questo avvenga. Anche laddove le infrastrutture e le competenze sono disponibili, rimane difficile negoziare i confini precisi dell'intervento, sia in senso temporale (quanto le persone si fermeranno; se e dove orientano il proprio futuro), sia in senso giuridico (a che diritti hanno titolo; quali margini di discrezionalità si possono aprire). Un ulteriore elemento critico sta nella ricerca di modalità di accompagnamento

degli utenti parallele alla loro mobilità tra contesti locali, regionali e nazionali diversi, anche attraverso canali illegali, che sfuggono alle capacità di monitoraggio e di intervento degli operatori.

Queste difficoltà di contatto e di *follow-up* si fanno più accentuate di fronte a profili specifici di particolare vulnerabilità, come i minori stranieri non accompagnati (per l'Italia: Giovannetti, 2016), ma anche richiedenti asilo rigettati e "dublinati", sulla carta tenuti a ritornare nei Paesi d'origine (o di primo approdo sicuro), di fatto per lo più relegati in condizioni di marginalità giuridica e sociale. Gli interrogativi sul senso e le modalità di intervento che è più opportuno attivare non trovano alcuna risposta automatica, generalizzata, o strettamente codificabile in termi-

ni di step di intervento professionale (primo contatto, *assessment*, ecc.). Ciò non esclude l'importanza di un confronto sui diversi modi in cui "ci si arrangia", a livello locale, e sulle possibilità di mutuo apprendimento e miglioramento. Occorre in questo senso

"lavorare con gli studenti e con gli operatori rispetto alla loro "sindrome del salvataggio"... può darsi che [gli utenti] si fermano per qualche settimana, ma magari domani se ne sono già andati. Che cosa vuol dire questo, che cosa implica per noi assistenti sociali? È una cosa importante per la nostra identità professionale, tanti assistenti sociali fanno fatica. Non possono lavorare in modo "professionale", come si legge nei manuali, con queste persone".

LE SFIDE PER LE PROFESSIONI SOCIALI: VALORI, METODI, MANDATO PROFESSIONALE

Riletta dal punto di vista delle professioni sociali, la domanda di questi utenti ad "alta mobilità" si traduce in nuove sfide sul piano deontologico (i valori di riferimento e la loro realizzabilità), metodologico (come intervenire) e del mandato professionale (come negoziare autonomia e risorse di fronte all'organizzazione di appartenenza, specie nel caso dei servizi pubblici).

1) Il profilo deontologico. Il lavoro con popolazioni mobili come i richiedenti asilo spinge a riconsiderare alcuni valori universali di riferimento – promozione dell'autonomia, non-discriminazione, orientamento all'uguaglianza ecc. – non per metterli in discussione, ma per interrogarsi sulle condizioni che li rendono realizzabili.

Da un lato, il fatto che il lavoro sociale sia caratterizzato da una deontologia prescrittiva – ad es.: "l'operatore deve promuovere l'autonomia" – e che le condizioni di intervento rendano tale obiettivo poco perseguibile, rischia di portare ad un atteggiamento rinunciatario ("non si può fare perché non ci sono i soldi, perché le leggi sono discriminatorie, ecc.") invece che a ragionare su come perseguire gli stessi obiettivi almeno in modo parziale o incrementale. Dall'altro lato, quanto più complesso o incerto è l'intervento, tanto maggiore il rischio che vengano meno gli spazi autoriflessivi per riconoscere i limiti o i "fallimenti" del lavoro svolto; è come se discutere in senso autocritico per migliorare il proprio operato fosse un lusso inutile, se non controproducente, in circostanze di lavoro già emergenziali e marcate da un ampio divario tra i bisogni sociali degli utenti e le possibilità di soddisfarli. Eppure, come osserva uno degli assistenti sociali presenti,

"i valori deontologici sono qualche cosa che impariamo, che dovremmo mettere in pratica, ma poi non abbiamo la possibilità di "confessare" i nostri fallimenti! I valori andrebbero affrontati in modo più empirico e meno giudicante. Metterli in pratica è difficile; ancora di più, forse, con utenti nuovi e diversi. Non si tratta solo di definire i valori, ma anche di vedere che cosa viene dopo... anche nella formazione degli studenti. Non dovremmo dare i valori per scontati, dovremmo considerarli una questione aperta, tutte le volte che non riusciamo a realizzarli".

Il lavoro d'*équipe* e la formazione continua, non solo sulle compe-

tenze di merito ma anche sul piano degli atteggiamenti degli operatori, possono rendere questa prospettiva più incisiva; senza per questo negare la complessità della domanda di aiuto degli utenti, o i fattori temporali, organizzativi, giuridici e politici che condizionano la presa in carico. Tra le dimensioni della prima accoglienza, al di là della risposta agli aspetti "materiali", si enfatizza l'accompagnamento socio-educativo, ovvero l'insieme di pratiche quotidiane che dovrebbero aiutare le persone, nel tempo, ad appropriarsi degli spazi della società ricevente e ad identificarsi con essa.

2) Gli aspetti metodologici. Sul piano metodologico, in fase di prima valutazione dei bisogni degli utenti – ma anche nella formazione degli studenti al riguardo – si sottolinea la necessità di uno sguardo informato e competente, ma anche attento agli aspetti impliciti della loro domanda d'aiuto (ad esempio: il rapporto con eventuali trafficanti, usurai, ecc.), e orientato a valorizzare le risorse di cui essi sono portatori. Il rischio in agguato è quello di sovraccaricare di significati culturali bisogni che, almeno in prima accoglienza, sono dettati soprattutto dalla privazione materiale. Al tempo stesso, si tratta di bisogni irriducibili alla singola persona e al singolo momento in cui si esprimono, poiché sono legati anche ai familiari degli utenti e ai loro luoghi d'origine. C'è chi enfatizza l'importanza di far crescere tra gli studenti competenze specifiche – come quelle legate al lavoro sociale transnazionale (Tognetti e Piperno, 2012; Boccagni *et al.*, 2015; Schrooten *et al.*, 2016) – che essi stessi faticano a mettere in atto, anche per i limiti a cui è sottoposto il loro mandato istituzionale.

Assumere queste conoscenze può rivelarsi problematico quanto più si agisce sul breve periodo in relazione ad un'utenza assai eterogenea, con progetti di vita che investono più Paesi nel medesimo tempo, in modo spesso poco prevedibile. In linea di principio, nota una operatrice, una qualche "mappatura delle rotte migratorie e dei piani di vita futuri" è già riconosciuta come aspetto cruciale (benché non sempre attuato) in fase di *assessment* dei casi:

"Dobbiamo capire con che tipo di popolazioni lavoriamo, non possiamo dare per scontato che si fermano qui... dobbiamo capire come sono distribuite le loro reti di sostegno informale".

In pratica accade spesso che, nelle parole di un'altra operatrice,

"il servizio sociale guardi solo al qui-e-ora... anche con gli studenti, siamo abituate a insegnare loro a farsi delle mappe delle possibili risorse locali. Pensare attraverso i confini e scoprire le possibili risorse transnazionali delle persone, è molto difficile!".

3) Quale mandato professionale. A queste considerazioni si affianca la percezione di una svolta riduttiva nel mandato *professionale* degli operatori: fornire aiuto a livello emergenziale, quasi "elementare", con ridotte possibilità di seguire gli utenti nel tempo (anche nel caso dei minori non accompagnati) o, a un altro livello, di influenzare le politiche di accoglienza. Ne emerge una sfida di tipo anche identitario, relativamente alle caratteristiche che un buon intervento dovrebbe avere, e a quelle che un "buon operatore" dovrebbe fare proprie.

"Se siamo costantemente sotto pressione" – si chiede un'assistente sociale del nord Europa – "stiamo ancora facendo lavoro sociale, o qualche cosa di diverso? Se non riusciamo a seguire i casi nel tempo, non possiamo sapere quello che succede veramente... e non siamo più all'altezza degli standard della nostra professione".

QUALI OPERATORI SOCIALI? LE SFIDE PER LA FORMAZIONE ALLA PROFESSIONE

Sotto tutti questi profili è evidente l'importanza di una formazione più mirata e consapevole per le nuove generazioni di assistenti sociali. Vi sono due questioni rilevanti: una, di medio periodo, che consiste nel riorientamento dei percorsi formativi, l'altra relativa all'accompagnamento per gli operatori che devono fronteggiare situazioni impreviste. I percorsi educativi sono di per sé orientati al lungo periodo. Rispondono a tempistiche e logiche organizzative molto più lente dei bisogni sociali degli utenti, tanto più a fronte di mutamenti accelerati come quelli della "crisi dei rifugiati". Quali che siano i modelli teorici a cui si appoggia la formazione degli studenti – lavoro sociale interculturale, anti-discriminatorio ecc. (Barberis e Boccagni, 2016) – appare cruciale un approccio pragmatico: guardare a che tipi di interventi funzionano in pratica, a quali condizioni, in base a quali tecniche e risorse.

Se un riorientamento dei percorsi formativi richiede tempi lunghi, il lavoro sulla flessibilità e la capacità di fronteggiare situazioni impreviste per gli operatori è altrettanto cruciale. Anche se il lavoro sociale dovrebbe andare molto al di là del

qui-e-ora, rimane importante formare gli studenti, e accompagnare gli operatori, perché sappiano fronteggiare circostanze di emergenza, reggendo il peso emotivo di vissuti (altrui) traumatici e di prospettive di intervento quanto meno incerte.

Mentre si accompagnano gli studenti a gestire il qui-e-ora, e si cerca di riorientare la filiera della formazione nel senso della sensibilità interculturale e della non-discriminazione, occorre guardarsi – osservano alcuni – da un approccio formativo autoreferenziale, fondato su una codifica più o meno rigorosa, prescrittiva e idealmente esaustiva delle mansioni in capo agli assistenti sociali. Limitarsi a stilare elenchi di valori e di competenze essenziali per ogni nuovo professionista rischia di essere un sforzo fine a se stesso, se non si considerano le risorse a disposizione degli operatori, i vincoli organizzativi e politici, le complessità e gli orizzonti indefiniti della presa in carico. Si avverte talvolta tra gli operatori la "tentazione" di proiettare verso i percorsi formativi (e quindi: gli studenti e i colleghi di domani) aspettative elevatissime. È come se, grazie solo a una migliore formazione, fosse dato loro di risolvere le contraddizioni e i dilemmi con cui ci si confronta negli interventi d'aiuto, determinati anche da problemi sociali, economici, politici di ben più ampia portata. Un ulteriore rischio è che l'enfasi formativa verso attività come l'*advocacy*, in termini di competenze e motivazioni necessarie a sorreggerla, sovrastimi l'adesione a un profilo di operatore politicamente impegnato tra i colleghi già in attività.

"Insegniamo sempre agli studenti che dovrebbero essere "attori po-

litici”, poi fanno i tirocini e si accorgono che gli assistenti sociali in carne ed ossa non sono per nulla politicizzati! Allora si domandano: beh, perché mai dovremmo essere degli attori politici? In generale, non è che gli assistenti sociali siano molto attivi politicamente... soprattutto nelle istituzioni pubbliche”.

Non è detto, in effetti, che gli operatori sappiano o desiderino vestire i panni dell’“attivista politico”. Attendersi sempre il contrario può rivelarsi irrealistico e velleitario. Per contro, il rafforzamento del lavoro e delle competenze di gruppo può essere una valida strategia per far crescere le competenze di *advocacy* in modo riflessivo e non troppo idealizzato. Un'altra sta nel di-

scutere più esplicitamente i confini identitari e professionali di quello che potrebbe essere un operatore “sufficientemente buono”: un modello accessibile alla generalità degli operatori e degli studenti e che pur sempre rispecchi la consapevolezza delle complessità, e della necessità di cambiamenti metodologici e organizzativi, a fronte della domanda dei richiedenti protezione internazionale. Quali siano, in concreto, i contenuti minimi di un lavoro sociale “sufficientemente buono” – e come varino, eventualmente, tra contesti nazionali e gruppi di utenti diversi – sono questioni aperte, da rilanciare per il dibattito nelle reti internazionali di formazione, ricerca e rappresentanza del *social work*.

L'INTERFACCIA TRA FORMALE E INFORMALE E IL LATO TRANSNAZIONALE “NASCOSTO”

Uno dei modi per contenere il sovraccarico di aspettative verso gli operatori e definire meglio il campo di ciò che possono realmente fare, sta nel cogliere – di volta in volta – la rilevanza delle reti informali e delle forme di sostegno più *soft* e meno convenzionali.

C'è ad esempio chi enfatizza le potenzialità di strumenti come Facebook, ancora poco riconosciute dai servizi formali, per la circolazione di informazioni rilevanti, l'orientamento dei nuovi arrivati, il lavoro di gruppo, il sostegno locale e transnazionale alle loro traiettorie di migrazione.



BIBLIOGRAFIA

- ANCI et al. (2016), *Rapporto sulla protezione internazionale in Italia – 2016*, <http://www.cittalia.it/images/file/Rapporto%20protezione%20internazionale%202016.pdf>.
- BARBERIS E., BOCCAGNI P. (2014), *Blurred rights, local practices: Social work and immigration in Italy*, "British Journal of Social Work", 44(1): i70-i87.
- BARBERIS E., BOCCAGNI P. (2016), *Teorie e approcci internazionali al servizio sociale con le minoranze: quali prospettive per l'Italia?*, paper alla Conferenza annuale di ESPANET Italia, Macerata, settembre.
- BOCCAGNI P., RIGHARD E., BOLZMAN C. (2015), *Transnational social work with migrants*, "Transnational Social Review", 5(3): 312-19.
- GIOVANNETTI M. (2016), *I minori stranieri non accompagnati in Italia e la governance dell'accoglienza*, "Welfare Oggi", 4, 2016.
- MEDMIG (2016), *Destination Europe? Understanding the dynamics and drivers of Mediterranean migration in 2015*, Final Report, www.medmig.info/research-brief-destination-europe.pdf.
- SALMIERI L., PERIS-CANCIO L. (a cura di) (2015), *Social link*, Maggioli, Rimini.
- SCHROOTEN M., GELDOF D., WITHAECKX S. (2016), *Transmigration and urban social work*, "European Journal of Social Work", 19(1): 18-30.
- SCHNAUBLE B., PRASAD N. (a cura di) (2016), *Social work with refugees in refugee accommodation centers: Professional standards and socio-political basis*, Alice Salomon – Hochschule Berlin.
- TOGNETTI M., PIPERNO F. (a cura di) 2012, *Welfare transnazionale*, Ediesse, Roma.
- UNHCR (2016), *Global Report 2015*, www.unhcr.org/gr15/index.xml.

Servirebbe anche più consapevolezza dell'esistenza di sistemi di "solidarietà parallela", anche se non privi di ambiguità, come quelli creati dalle reti di connazionali. Forme di aiuto a bassa soglia, ma anche di sfruttamento o per lo meno di categorizzazione esclusiva tra *insider* ed *outsider*, si riproducono al loro interno; non è raro incontrare, tra gli utenti, persone che dicono di non voler avere più nulla a che fare con i propri connazionali. Al tempo stesso, i tentativi di integrazione tra le iniziative d'aiuto dei servizi e delle associazioni di immigrati sono spesso percepiti da queste ultime come delega ingiustificata di responsabilità che dovrebbero rimanere pubbliche. Resta comunque centrale l'integrazione tra reti di informazioni, e potenzialmente d'aiuto, diverse. Comprendere quelle a cui hanno

accesso i richiedenti protezione internazionale e altri utenti "mobili", nonché la loro distribuzione territoriale (tra Paesi diversi) e il ruolo delle informazioni e delle aspettative che esse veicolano, è fondamentale per la (ri)qualificazione professionale degli operatori sociali in questo ambito. A questa si aggiunge la dimensione, già accennata prima, del lavoro sociale transnazionale, con riferimento soprattutto alle potenzialità del lavoro di raccordo e *follow-up* con i Paesi d'origine, o con i Paesi di ulteriore migrazione. Anche l'utilizzo dei social media si presta ad essere apprezzato e valorizzato in questo senso, come fonte di legami privilegiati – ancorché "privati" e difficili da decifrare per gli operatori dei servizi – tra mondi di vita diversi, e tappe diverse e reversibili, di un percorso migratorio. Non

risultano peraltro attivi, a oggi, progetti su ampia scala che "seguano" sistematicamente i migranti negli spostamenti da un Paese all'altro.

IL CLIMA PUBBLICO E LA DIMENSIONE POLITICA DELLE PROFESSIONI SOCIALI

Da ultimo, una (prevedibile) costante del dibattito riguarda il peso di un clima pubblico e politico profondamente sfavorevole. Xenofobia, ostilità delle istituzioni politiche, crisi della solidarietà sono espressioni che si rincorrono nelle testimonianze di Paesi diversi, con una consonanza tale da far chiedere, a un sociologo come chi scrive, se il dato della "ostilità delle politiche" non sia – oltre che un trend ben visibile nell'Unione europea di oggi – qualche cosa di precodificato nella auto-rappresentazione che gli operatori sociali danno del proprio vissuto professionale, quale che ne sia il contesto.

In ogni caso, il dibattito sulla crisi della solidarietà è centrale per rilanciare questioni da sempre care al lavoro sociale, come la sostenibilità e l'inclusività delle azioni d'aiuto messe in campo; le opportunità e i canali più efficaci per diffondere una cultura della solidarietà nell'opinione pubblica; il potenziale dilemma tra mobilitazione dal basso e de-responsabilizzazione delle istituzioni pubbliche; la possibilità di operare collegamenti tra il micro e il macro, ovvero tra le esperienze di vita dei singoli utenti, i loro problemi comuni e le circostanze istituzionali che contribuiscono a definirli.

Sono tutte questioni che si riallacciano a un dibattito ad alta tensione valoriale e prescrittiva, in te-

ma di *advocacy* degli operatori, di ruolo politico degli assistenti sociali, a partire dalla già discussa “centralità” della dimensione politica nella formazione degli studenti. Si tratta di questioni centrali nel patrimonio motivazionale del singolo, ma difficili da codificare su ampia scala, al di là delle alleanze o delle reti di iniziative più militanti. Il pragmatismo rimane l’opzione più realistica:

“Il nostro carico di lavoro è tale che non possiamo fare altro che focalizzarci sugli interventi... non c’è tempo e non ci sono risorse per guardare al quadro di insieme, o alle aspirazioni – le nostre, e quelle degli utenti! Possiamo denunciare tutte le cose che vogliamo, ma è veramente difficile [cambiare qualcosa]. Se non altro, possiamo fare del nostro meglio con le persone con cui ci rapportiamo! Dovremmo riportare “la politica” a un livello locale, immediato, di quello che possiamo fare realmente”.

Vi è anche chi declina l’*advocacy* come aspettativa di un atteggiamento più attento e rispettoso da parte dei decisori politici. L’argomento messo in campo non è solo quello consueto del rispetto dei diritti, dei valori etici, e così via. “Ci devono ascoltare” – in questa prospettiva – “perché noi sappiamo

veramente come vanno le cose!”. L’esperienza del lavoro in prima linea viene riletta e valorizzata come fonte di conoscenze privilegiate e più realistiche rispetto all’immagine mediata e ovattata che arriverebbe ai decisori politici. È una presa di posizione su cui molti scienziati sociali potrebbero trovarsi in disaccordo ma che, in chiave di *advocacy*, può trovare maggiore efficacia e legittimazione delle strategie di *claims-making* esclusivamente difensive o rivendicative, a cui molta mobilitazione sociale sembra ancora oggi ancorata.

PER CONCLUDERE

Da quanto detto emergono le specificità del lavoro su micro-contesti locali, ma anche la trasversalità dei bisogni sociali irrisolti, delle pressioni organizzative, delle tensioni tra mandati, della domanda di formazione irrisolta. È sorprendente e perfino incoraggiante, per chi opera in Italia con un bagaglio di servizio sociale con gli stranieri meno sviluppato che altrove, scoprire tante comunanze. In positivo, è facile intravedere le basi per rafforzare le alleanze e le coalizioni transnazionali tra operatori e addetti ai lavori di Paesi diversi. È forse più interessante e promettente farlo, però, su basi pragmatiche (ad esempio: scambio di buo-

ne prassi, problemi da risolvere attraverso la cooperazione decentrata) anziché esclusivamente valoriali, se non ideologiche.

Un altro piano di confronto e dialogo, meno ovvio ma altrettanto importante, riguarda i vissuti personali degli operatori: non solo che cosa fanno o dovrebbero fare in modo puntuale e specifico, ma come gestiscono la propria esperienza sul campo a livello emotivo, relazionale e organizzativo; quali dilemmi condividono al di là delle specificità di ogni caso considerato; che bisogni di supervisione e accompagnamento hanno sul piano emozionale, non meno che metodologico; che risposte possono dare alla percezione, o forse alla realtà, di persone “destinate a essere vulnerabili per il resto della loro vita”, come osserva qualcuno. Anche sotto questo profilo, lo scambio, l’incontro e la creazione di reti virtuali sono condizioni necessarie per pratiche di lavoro sociale più inclusive ed efficaci verso utenti vulnerabili e ad alta mobilità come i richiedenti protezione internazionale.

1] Si tratta del gruppo di ricerca IMISCOE IMASP (Migrazioni Internazionali e Protezione Sociale), che promuove attività internazionali di ricerca, formazione e sensibilizzazione sul *welfare* sociale con popolazioni straniere e minoritarie. Ne sono coordinatori Erica Righard (Malmo) e il sottoscritto.