



**AGIRE L'ACCOGLIENZA**  
**Percorso di ricerca sul lavoro sociale all'interno del**  
**Sistema di accoglienza e integrazione (SAI)**

*Sintesi*

Marco Accorinti e Monia Giovannetti, *AGIRE L'ACCOGLIENZA. Percorso di ricerca sul lavoro sociale all'interno del Sistema di accoglienza e integrazione (SAI)*, Roma TrE-Press, 2023. Il volume, a partire da giugno 2023, sarà disponibile e liberamente scaricabile dal sito della casa editrice Roma TrE-Press.



## 1. Chi è l'operatore dell'accoglienza

Nel panorama professionale italiano l'operatore dell'accoglienza rappresenta una figura connotata da un elevato grado di complessità e varietà di competenze. La categoria *operatore dell'accoglienza* comprende profili eterogenei estensibili a dipendenti pubblici o privati, a dirigenti o impiegati, a personale sul campo addetto all'assistenza o alla formazione, a personale operante in *back-office* o coinvolto in attività di progettazione e coordinamento. Il “*Manuale operativo per l'attivazione e la gestione di servizi di accoglienza integrata in favore di richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria*” inquadra l'operatore come colui il quale ha il mandato di mettere in pratica: «*un approccio olistico volto a favorire la presa in carico della singola persona nella sua interezza e nelle sue tante sfaccettature, a partire dall'identificazione e valorizzazione delle sue risorse individuali*».<sup>1</sup> Oltre agli aspetti materiali dell'accoglienza quotidiana, l'operatore deve possedere capacità e competenze necessarie a offrire a persone di diversa provenienza culturale servizi di orientamento, informazione, accompagnamento e assistenza, mirati a innescare efficaci processi di inserimento e inclusione sociale, favorendo le azioni di integrazione e sviluppo sul territorio in cui la persona vive. All'operatore dell'accoglienza è richiesta inoltre la capacità di mettere in atto strategie e azioni utili a pro-attivare e a interconnettere i tanti soggetti afferenti alla comunità locale (cittadinanza, istituzioni pubbliche, Terzo settore, imprese, ecc.). Si tratta quindi di un ruolo professionale multidimensionale, *aperto*, totale e, spesso, totalizzante, che per essere agito necessita di un bagaglio di conoscenze e competenze interdisciplinari che lo rendono unico nel panorama professionale. Tutte queste competenze sostanziano il concetto fondamentale di “Accoglienza Integrata”, che rappresenta il cardine del Servizio di Accoglienza e Integrazione (SAI) della rete degli enti locali.

In Italia la definizione del ruolo *olistico* dell'operatore dell'accoglienza deve fare anche i conti con un ambiente normativo caotico e mutevole. In materia di accoglienza e integrazione dei cittadini stranieri, il rapporto fra l'assetto locale delle *policies* e l'azione degli operatori si inserisce, infatti, in un contesto nazionale caratterizzato tanto da frammentarietà territoriale e discontinuità normativa quanto da una strutturata propositività degli enti locali e da una vivace partecipazione degli enti afferenti al Terzo settore. Tali caratteristiche consentono una certa continuità nell'azione pubblica in grado di sostenere i processi di accoglienza, integrazione e tutela delle persone migranti che richiedono asilo in Italia, e a tal proposito l'azione degli operatori svolge un ruolo cruciale nella “messa a terra” degli interventi di natura socio-assistenziale che compongono il sistema locale di welfare e più in generale il sistema nazionale di accoglienza e integrazione. L'efficacia di tali interventi e il buon esito dei progetti di accoglienza dipendono fortemente dalla capacità degli operatori di realizzare percorsi adeguati alle esigenze dei protetti e dall'effettiva erogazione di servizi da parte del sistema locale di welfare. La multidimensionalità del ruolo dell'operatore dell'accoglienza, se da un lato

---

1

AA.VV., *Manuale operativo per l'attivazione e la gestione di servizi di accoglienza integrata in favore di richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria*, Servizio Centrale, anno 2018, p.7, <https://www.retesai.it/wp-content/uploads/2018/08/SPRAR-Manuale-Operativo-2018-08.pdf>, 11/08/2022



offre ampi margini di manovra e creatività nella realizzazione del proprio mandato, dall'altro pone sulle spalle del professionista un importante carico di responsabilità, di non facile comprensione e gestione.

## 2. La ricerca sugli operatori SAI in Italia

Nel corso di appena venti anni si è passati da interventi di accoglienza prettamente fondati sul volontariato e sulla estemporaneità, alla delineazione della specifica figura dell'operatore dell'accoglienza del SAI che, senza perdere la spinta solidaristica e l'impegno umanitario, ha abbandonato ogni connotato di improvvisazione in nome di un profilo professionale caratterizzato da preparazione, aggiornamento, approfondimento e capacità trasversali. Una figura sostenuta da un forte coordinamento centrale che negli anni ha sviluppato crescenti strumenti formativi, di monitoraggio e di assistenza tecnica, proponendo, ad esempio, manuali operativi e di rendicontazione che ne accompagnano e codificano le azioni all'interno del Progetto SAI. L'attenzione costante sull'evoluzione della figura dell'operatore e l'interesse rivolto in particolare ai fabbisogni formativi per rispondere ai nuovi bisogni dei beneficiari ma anche per gestire la complessità dei territori ha portato alla collaborazione tra Anci/Cittalia e il Dipartimento di Scienze della Formazione dell'Università degli Studi Roma Tre al fine di promuovere una indagine a livello nazionale volta a **comprendere quanto e come le azioni e gli interventi realizzati dagli operatori del Sistema di Accoglienza e Integrazione (SAI) contribuiscano allo sviluppo del welfare locale.**

Attraverso alcune domande chiave, **l'obiettivo della ricerca è stato quello di comprendere come, con quale impianto organizzativo e con quali ruoli, strategie professionali e personali, gli operatori effettuino la presa in carico dei beneficiari nei progetti di accoglienza.**

Dal punto di vista metodologico, sono stati utilizzati **tre differenti strumenti di analisi: la somministrazione di un questionario strutturato; la realizzazione di interviste in profondità; focus group con équipe di progetto.** La ricerca è stata avviata il 28 febbraio 2022 con l'invio del questionario a tutti i progetti della rete SAI invitando operatori e operatrici a compilare il questionario volontariamente e in forma anonima. Alla data di scadenza sono stati **raccolti 1.033 questionari** compilati. Attraverso le risposte ricevute sono state raccolte preziose informazioni sul profilo medio dell'operatore SAI, in particolare (I) sulle caratteristiche socio-demografiche (età, genere, provenienza geografica etc.), (II) sul percorso formativo (titoli di studio, formazioni professionali, competenze linguistiche etc.), (III) sul percorso professionale (esperienze, conoscenze e competenze acquisite *on the job*) e (IV) sul lavoro svolto nell'ambito del Sistema di accoglienza e integrazione.

A seguire, gli aspetti indicati sono stati ripresi in chiave qualitativa attraverso la somministrazione di **interviste** volte ad approfondire informazioni (I) sulle pratiche di intervento degli operatori, sugli elementi essenziali che caratterizzano la routine quotidiana dell'operatore, (II) sulle strategie adottate per rapportarsi al sistema dei servizi di welfare territoriale e (III) sui fabbisogni formativi e operativi dei professionisti coinvolti. Infine, attraverso la raccolta di interviste qualitative e l'organizzazione di **focus group** con tutte le figure professionali che fanno parte delle relative équipe di progetto, è stato

realizzato un approfondimento specifico sulle progettualità dedicate all'accoglienza dei minori stranieri non accompagnati<sup>2</sup>. Complessivamente, nell'ambito della fase operativa

della ricerca (da febbraio a novembre 2022) sono dunque stati **coinvolti quasi 1.200 operatori** del Sistema di accoglienza e integrazione di cui 1.033 attraverso i questionari strutturati e 89 tramite interviste qualitative e discussioni focalizzate (51 interviste individuali e 38 operatori coinvolti nei *focus group*).

Le interviste strutturate, quelle in profondità e i focus group realizzati nel corso della presente attività di ricerca, hanno permesso di raccogliere le voci, le analisi e i racconti di una diversificata platea di operatori e operatrici del Sistema di accoglienza e integrazione impegnati negli enti locali, nella cooperazione sociale e nel variegato mondo del Terzo settore. **Sono stati coinvolti in questa attività di ascolto e approfondimento coordinatori di progetto, assistenti sociali, educatori, mediatori, esperti legali, operatori dell'accoglienza, operatori dell'integrazione, psicologi e altre figure previste nell'ambito dei progetti locali.** Un caleidoscopio di esperienze, sensibilità, profili formativi e di intervento diversificati che ritraggono la fotografia di una composita figura professionale.

## AGIRE L'ACCOGLIENZA



La ricerca è stata condotta in collaborazione con CITTALIA  fondazione 

<sup>2</sup> Intervistando 59 testimoni privilegiati tra interviste in profondità a responsabili di progetto degli enti titolari di progetto e dell'ente attuatore nonché attraverso il coinvolgimento di operatori dell'équipe nei focus group di 4 progetti Bosco Chiesanuova (VR, Veneto), Fano (PU, Marche), Orvieto (TR, Umbria) e Pachino (SR, Sicilia).

### 3. L'identikit dell'operatore dell'accoglienza

Gli operatori che hanno risposto al questionario rappresentano tutte le figure professionali coinvolte in maniera stabile e continuativa nell'attività quotidiana di un progetto SAI, ovvero Coordinatore di équipe (il 23,5% del totale), Assistente sociale (8,7%), Educatore (15,2%), Operatore accoglienza (22,7%)<sup>3</sup>, Operatore per l'integrazione(11,2) e, seppur in maniera minore, Operatori legali, Psicologi, Mediatori, Operatori O.S.A., Operatori O.S.S., Supervisor, Consulenti e Impiegati Amministrativi.

Analizzando gli elementi principali dell'identità dell'operatore SAI rilevati dal questionario quantitativo emerge che la maggioranza degli operatori rispondenti al questionario, in coerenza con quanto emerge dai dati delle *Relazioni annuali dei progetti SAI*, è donna (nel 70,9% dei casi)<sup>4</sup> e si colloca nella fascia di età tra i 25 e i 44 anni (75%). Oltre la metà degli operatori è nato al Sud e nelle isole e più specificatamente in Sicilia, Puglia, Campania e Calabria mentre chi è nato al Nord è concentrato in Piemonte e Lombardia. Dalla lettura incrociata tra luogo di nascita, domicilio e attuale sede di lavoro risulta interessante evidenziare che non si rilevano scostamenti, la distribuzione delle regioni prevalenti dei rispondenti per sede del progetto nel quale sono coinvolti sono, nell'ordine, Sicilia, Puglia, Lombardia, Piemonte, Campania e Calabria (in linea con la presenza e il peso delle progettualità SAI a livello regionale). Così come, la maggior parte degli operatori,

coerentemente con la tipologia prevalente di progetti del SAI, risulta occupato in progetti per Ordinari (72,3%) e per MSNA (21,9%) mentre solo in minima parte in progettualità dedicate all'accoglienza per persone con bisogni specifici dovuti a disagio mentale o disabilità fisica - DM/DS (5,8%)<sup>5</sup>.

Le persone che hanno risposto al questionario risultano occupate in progetti per Ordinari (72,3%) e per MSNA (21,9%), in maggioranza lavorano per Enti afferenti al Terzo settore e in particolare per una Impresa sociale (44%), per una Associazione (17,5%) o una Fondazione (3,2%), mentre quasi un terzo dichiara di lavorare per un Ente privato/impresa profit (27,2), e in quasi il 6% dei casi per un Ente e/o azienda pubblica.

Il livello di studi fra le persone che hanno risposto al questionario risulta essere molto alto, la quasi totalità degli operatori SAI possiede un titolo di istruzione secondaria, perlopiù liceale, e oltre il 76% dei rispondenti ha conseguito un titolo di studio universitario. I titoli di studio prevalenti risultano afferire agli ambiti delle scienze del

---

<sup>3</sup> Come risulta anche dalle *Relazioni annuali dei progetti*, in virtù delle attività svolte nei progetti SAI, la figura professionale maggiormente impiegata è quella dell'operatore dedicato all'accoglienza. Si tratta di un operatore dalle competenze trasversali, che incarna la complessità della presa in carico, sovente con funzioni di lettura dei bisogni per l'attivazione di servizi e il coinvolgimento di altre professionalità, interne ed esterne al progetto in quanto tale.

<sup>4</sup> Come evidenziato nell'ultimo *Atlante SAI 2022*, per quasi tutte le professionalità impiegate nella rete SAI c'è una prevalenza del genere femminile in termini assoluti e in maniera particolare per le figure delle assistenti sociali (gli uomini sono solo il 9,7%) e psicologi (le donne sono l'84% del totale). La prevalenza femminile si registra anche per tutte le altre figure professionali impiegate, fa eccezione la sola figura del mediatore dove c'è una maggioranza di uomini (corrispondente alla maggioranza degli accolti e alla tendenza a impiegare mediatori dello stesso sesso del beneficiario), mentre per l'operatore di accoglienza e per i consulenti c'è una sostanziale equivalenza di genere.

<sup>5</sup> A dicembre 2022, la distribuzione per tipologia dei progetti SAI riguardava per il 72,7% progetti ordinari, il 23% progetti dedicati all'accoglienza di MSNA e il 4,3% per DS/DM.

servizio sociale (18,6%), dell'educazione (17,6%), della psicologia (13%), ma anche della cooperazione internazionale, della giurisprudenza, delle lingue, della sociologia e dell'antropologia. Oltre il 10% degli operatori SAI risulta attualmente impegnato in un percorso di studi universitari, la maggior parte frequenta facoltà inerenti alle scienze politiche e sociali (38,9%), alle scienze storiche, a quelle filosofiche, alle scienze della formazione e a quelle psicologiche (37%).

Molti degli intervistati non si sono limitati a un percorso universitario triennale ma hanno frequentato anche il corso di laurea magistrale, qualcuno anche più di un corso di studi e quasi tutti ritengono che gli studi universitari conseguiti (o in corso) siano utili allo svolgimento del proprio lavoro. La metà degli operatori intervistati ha proseguito ulteriormente nel percorso formativo acquisendo titoli universitari di secondo livello (nel 56% master, nel 19,6% diplomi di specializzazione, dottorati di ricerca, certificazioni ecc.). Quasi il 36% degli operatori ritiene di aver appreso utili nozioni teoriche e di conoscenza del contesto, il 27% ritiene che il percorso formativo universitario abbia favorito lo sviluppo delle proprie capacità relazionali e per il 18,6% ha ampliato la cultura personale. Tuttavia, solo l'11% ritiene che nell'ambito del proprio percorso universitario gli siano state fornite nozioni pratiche utili al lavoro svolto. Dalla ricerca emerge che nonostante i differenti percorsi formativi e l'alto livello di studi, le competenze specifiche inerenti al proprio ruolo nell'ambito del progetto di accoglienza sono state acquisite o consolidate con attività integrative di formazione, quali ad esempio corsi, esperienze sul campo o ulteriori specializzazioni che hanno evidenziato una forte eterogeneità dei percorsi formativi anche in riferimento alla medesima figura professionale. Al sistema SAI vengono riconosciute molte occasioni formative e di confronto con altri territori. Molti operatori ritengono inoltre che l'esperienza pratica rappresenti un momento fondamentale per imparare, affinare e migliorare. Un elemento della propria professionalità sottolineato da molti degli intervistati è proprio l'integrazione tra formazione e pratica professionale. Gli operatori ritengono di essere adeguatamente preparati a svolgere il proprio lavoro: oltre l'80% ritiene che le proprie competenze siano utili e vengano valorizzate. Il 93% degli operatori reputa vi sia corrispondenza tra la mansione svolta nel progetto e la propria capacità/competenza professionale; tuttavia, il 62% degli operatori ritiene di fare di più rispetto alla mansione che gli è stata assegnata.

Un terzo degli operatori rispondenti al questionario (297 su 1033, ovvero il 29% sul totale) ha dichiarato di appartenere a un Albo professionale o possedere un'abilitazione, fra questi la maggioranza è iscritta all'Albo degli assistenti sociali (44,1%) e degli psicologi (28,6%), ma anche interessante considerare che oltre l'8% è iscritto all'Albo/Registro degli educatori, così come il 7% a quello degli avvocati e il 2,7% a quello dei mediatori interculturali.

Per oltre il 10% degli operatori che hanno risposto alle domande del questionario, il lavoro nel SAI rappresenta la prima occupazione mentre il 19,2% ha dichiarato che precedentemente ha lavorato sempre nel campo dell'accoglienza (ma non SAI), il 44,5% ha lavorato in un altro settore ma sempre in ambito sociale, solo il 23,7% dei rispondenti ha lavorato in campi diversi rispetto a quello sociale. Quasi il 75% degli operatori è dunque sempre stato impegnato in una attività lavorativa rivolta alle persone e in contatto diretto con esse. Tali elementi confermano quanto da una parte l'operatore SAI abbia accumulato

molta esperienza nel settore e dall'altra che l'impegno nell'accoglienza non sia una scelta temporanea per chi ha risposto al questionario della ricerca.

Gli operatori SAI intervistati hanno, in prevalenza, maturato una consolidata esperienza nel settore dell'accoglienza e in generale delle migrazioni in quanto, sempre partendo dai dati dell'indagine, oltre la metà dei rispondenti ha risposto che vi lavora da oltre 5 anni e nello specifico il 36,8% ha un'esperienza lavorativa nel settore compresa fra i 6 e i 10 anni e più del 16,6% da oltre 10 anni.

Un'altra area di approfondimento utile a tratteggiare l'identità professionale degli operatori SAI ha riguardato la tipologia di datore e il rapporto contrattuale prevalente nell'arco della loro attività lavorativa. Nella maggioranza dei casi gli operatori rispondenti hanno lavorato presso un Ente del Terzo settore, soprattutto un'impresa sociale/cooperativa, ma anche in associazioni e fondazioni. Interessante evidenziare che un terzo degli operatori ha lavorato per un ente privato e quasi il 7% per un ente pubblico: ciò mostra una evidente presenza del Terzo settore nell'ambito dell'accoglienza.

In merito al rapporto contrattuale prevalente nell'arco della attività lavorativa degli operatori intervistati, la modalità principale riguarda i "dipendenti a tempo indeterminato" (56%), il 27,6% sono "dipendenti a tempo determinato" mentre per il 11,4% ha un contratto di collaborazione. Considerando, infine, il rapporto di lavoro attuale, la quasi totalità degli operatori (in valore pari al 90,5%) inseriti nei progetti di accoglienza SAI ha un rapporto di lavoro stabile in quanto il 70,5% degli operatori ha un contratto da lavoratore dipendente a tempo indeterminato e il 20% a tempo determinato, mentre meno del 10% risulta essere impiegato con contratti di consulenza e collaborazione.

## LE OPERATRICI E GLI OPERATORI SAI



#### 4. *Perché e come lavorano gli operatori nell'accoglienza*

Per completare gli elementi che caratterizzano l'identità professionale sono stati analizzati anche aspetti che rappresentano elementi imprescindibili della esperienza lavorativa.

Le tematiche emerse riguardo le motivazioni che spingono a intraprendere il lavoro di operatore, possono essere sintetizzate in tre gruppi: da una parte ci sono i “principi personali” di accoglienza e integrazione e la propensione alle relazioni di aiuto del prossimo; un'altra motivazione è la “volontà di mettere in pratica quanto appreso durante gli studi” e mettersi alla prova; un terzo gruppo di risposte riguarda elementi di “casualità” correlati a vissuti lavorativi e formativi come stage e/o tirocini del tipo “ho fatto il servizio civile universale e poi ho continuato”.

La ricerca fa emergere che lavoro nel SAI è caratterizzato da pratiche e azioni che trasformano l'operatore e che coinvolgono l'intera dimensione vitale, come emerge da alcune risposte alle interviste qualitative: *“Dopo i miei figli e la mia compagna penso che sia ragione della mia esistenza, nel senso che è centrale nella mia vita il lavoro che faccio”*. Riguardo le aspettative maturate rispetto al proprio lavoro e al gradimento nell'essere operatori sociali oltre la metà dei rispondenti vorrebbe rimanere nello stesso ambito e ruolo (55,5%); il 29,7% vorrebbe mantenere lo stesso ambito ma con un ruolo diverso e il 14,8% vorrebbe cambiare ambito di lavoro. Tale dato dimostra che l'attività all'interno del sistema di accoglienza perdura nel tempo quale conferma delle scelte iniziali.

Strettamente collegato all'aspetto della dimensione vitale, anche quello del riconoscimento personale per un operatore SAI. La ricerca evidenzia una generale soddisfazione per il proprio lavoro nonostante il complesso bilanciamento tra la sfera professionale e personale in quanto il tempo di lavoro sembra essere molto dilatato. Gli elementi informativi acquisiti attraverso la somministrazione dei questionari confermano che il 62% degli operatori ritiene di fare di più rispetto alla mansione assegnata e, sia per gli operatori del settore pubblico sia per quelli del Terzo settore, emerge la necessità di una dimensione di riconoscimento pubblico della figura professionale.

Oltre il 63% degli operatori ritiene, inoltre, che il trattamento economico percepito non sia adeguato al ruolo/lavoro che viene svolto, ma a tal proposito è utile tenere presente che diverse ricerche nazionali volte a indagare la soddisfazione dei lavoratori circa il trattamento economico percepito, mostrano valori analoghi se non più elevati.

Partendo dalla base delle relazioni all'interno dei Progetti, i valori o i principi comuni nel lavoro sociale riguardano elementi come: il rispetto interpersonale, la disponibilità a far parte di un insieme (l'équipe) che abbia una forte componente di fluidità e trasversalità di competenze, il riconoscimento del valore dell'altro, l'autodeterminazione del beneficiario, la rimozione di ostacoli per il benessere della persona, la responsabilità. Per garantire l'idonea gestione dell'équipe e per preservare il complesso lavoro degli operatori dell'accoglienza vengono attuate specifiche modalità organizzative del lavoro attraverso attività di programmazione, coordinamento, monitoraggio, verifica e supervisione psicologica esterna. Una modalità comune è quella della definizione di momenti specifici

per l'équipe, differientemente modulati: la riunione settimanale tra gli operatori dell'Ente attuatore e una riunione (di solito a carattere mensile, anche denominata 'cabina di regia') con l'Ente titolare. Attraverso i momenti di supervisione è possibile ridurre le situazioni di conflitto che si possono creare all'interno dell'équipe e sostenere gli operatori nelle situazioni più complesse di relazione con i beneficiari. Nel corso della loro carriera professionale, quasi tutti gli intervistati hanno avuto a che fare con una certa frequenza con la necessità di accogliere e gestire le diverse forme di vulnerabilità che i beneficiari portavano con sé e in questi casi è necessaria un'attenzione particolare per evitare criticità. In generale, a detta degli intervistati, i Progetti con servizi dedicati ai vulnerabili sono ancora pochi nel complesso del sistema di accoglienza e, comunque, portano avanti un approccio selettivo e residuale rispetto alla complessità e alla pervasività delle fragilità.

L'esperienza dei migranti forzati costituisce di per sé un evento significativo sia per il fisico, sia per la psiche di chi la attraversa e spesso gli operatori dell'accoglienza soffrono in prima persona della carenza generalizzata di competenze professionali nel trattamento della vulnerabilità.

Considerando invece l'esperienza giornaliera nei singoli ruoli, l'elemento che emerge chiaramente è la trasversalità delle mansioni: all'interno del Progetto, benché ci siano posizioni definite, gli operatori si sentono tutti investiti nella riuscita del Progetto stesso e disposti a integrare anche le attività dei colleghi. Inoltre, una delle caratteristiche principali del SAI è il lavoro interistituzionale realizzato nell'ambito di équipe multidisciplinari.

La pratica del lavoro sociale approfondita attraverso i questionari e le interviste ha fatto emergere una serie di procedure e regole, formali e non formali, che disciplinano le relazioni tra gli operatori e supportano nella definizione dei percorsi di integrazione dei beneficiari all'interno dei Progetti. Oltre all'imprescindibile guida le "Manuale" (definito da molti la "*Bibbia*")

## **5. Cosa gli operatori pensano del lavoro sociale**

Per rispondere a tutte le complessità legate alla presa in carico multidimensionale dei beneficiari e per rimanere aggiornati sul mutevole quadro normativo e geopolitico di riferimento, gli operatori del SAI, seppur ritengano di svolgere una mansione adeguata e corrispondente alla propria competenza, mostrano chiara e onesta consapevolezza circa la complessità nella quale la loro capacità professionale è calata quotidianamente. Per leggere, affrontare e interpretare la realtà delle migrazioni "forzate", gli strumenti formativi debbono necessariamente essere continuamente rivisti per rispondere alla multidimensionalità dei bisogni dei beneficiari e per adattarsi a un fenomeno in rapida trasformazione e che richiede anche un'apertura culturale. Solo un terzo degli intervistati (31%) ritiene, infatti, di avere 'decisamente' le competenze necessarie per svolgere al meglio il proprio lavoro, mentre poco più del 41% dichiara di confidare "abbastanza" sul proprio livello di competenze e un quarto dei rispondenti manifesta invece la necessità di una formazione professionale specifica in materia di accoglienza e integrazione. Nella quasi totalità dei casi si tratta di professionisti impiegati nell'ambito del SAI da meno di 6

anni i quali ritengono perlopiù necessaria una formazione specifica mentre 6 intervistati su 10 ritengono che la formazione offerta nell'ambito del Progetto sia sufficiente. Circa il 40% sente il bisogno di ricevere maggiori informazioni e strumenti per svolgere in modo adeguato l'attività di accoglienza e integrazione nel SAI. Essere operatore dell'accoglienza significa *“lavorare nella e con la complessità”* e avere competenze afferenti al lavoro sociale e al contempo padroneggiare aspetti giuridici e procedurali (legati alla pratica della richiesta di asilo, permessi di soggiorno, iscrizione ai servizi sul territorio ecc.), sociologici, antropologici oltre che progettuali e amministrativi. Ed è proprio su questi ambiti specifici che gli operatori ritengono di avere necessità di maggior formazione. Proprio per le ragioni sopra richiamate e la necessità di formazione continua, quale fabbisogno intrinseco alla professione dell'operatore SAI, non stupisce rilevare che nel corso dell'ultimo anno oltre il 55% degli intervistati abbia partecipato a corsi di formazione della durata minima di 8 ore nel settore dell'immigrazione e accoglienza. Sono stati frequentati prevalentemente corsi su tematiche specifiche come *tratta e violenza di genere, salute e dipendenze, etnopsichiatria, diritti e assistenza legale, ricerca del lavoro, mediazione interculturale, tutori per minori, ecc.*, oppure corsi per acquisire competenze specifiche come il *coordinamento di équipe, gestione emergenze sanitarie, sicurezza sul lavoro ecc.*

## **6. Il SAI nel sistema locale di welfare**

Come emerge anche dai più recenti dati relativi alla rete SAI il numero di Comuni che fanno parte della rete SAI è in costante crescita e copre l'intero territorio nazionale. Per comprendere quanto sia diversificata ed eterogenea l'articolazione degli Enti Locali titolari di Progetto, composta sia da grandi centri metropolitani sia da quelli caratterizzati da una bassa densità abitativa e da bassi tassi di urbanizzazione, occorre tenere conto che la maggior parte dei Comuni titolari di Progetti SAI è caratterizzata da dimensioni particolarmente contenute (il 42,1% dei Comuni titolari di Progetto infatti ha meno di 5.000 abitanti) inoltre, il 42,8% dei Comuni interessati dalla rete SAI appartiene alle cosiddette *“aree interne”* definiti dall'Agenzia per la Coesione Territoriale *“territori fragili, distanti dai centri principali di offerta dei servizi essenziali e troppo spesso abbandonati a loro stessi”*. A tal proposito è interessante leggere questi dati incrociati con il dato relativo alla permanenza degli operatori SAI nei propri territori di nascita attraverso i quali emerge che Comuni e territori considerati fragili, sono divenuti luoghi in cui restare e nei quali accogliere, territori sui quali italiani e stranieri investono e contribuiscono allo sviluppo locale. Il SAI svolge un ruolo centrale nel sistema del welfare locale nella misura in cui, da progetto destinato a particolari categorie di beneficiari, è in grado di trasformarsi in servizio sociale sul territorio aperto a tutti i bisogni.

Partendo da questi propositi gli Enti locali, insieme agli Enti attuatori, hanno operato negli anni, più che nel creare *ex novo* servizi specifici per richiedenti asilo e rifugiati, nel supportare le persone nel pieno accesso ai servizi territoriali presenti. I rapporti di collaborazione con il territorio, infatti, sono considerati fondamentali da tutti gli interlocutori ascoltati. In merito agli attori con i quali gli operatori entrano maggiormente in contatto nel corso delle interviste è emersa una platea di organismi pubblici e privati. Tra le istituzioni pubbliche di maggior contatto emergono: la Questura, la Prefettura, le Forze dell'Ordine in genere, il Tribunale (soprattutto nel caso dei minori stranieri non accompagnati), i Centri provinciali per l'istruzione degli adulti (CPIA).

Invece, tra i servizi pubblici locali a maggiore interlocuzione su tutti spiccano il Servizio Sociale territoriale, l'Ufficio Anagrafico, i Centri per l'impiego, i Centri di Servizio per l'Immigrazione (laddove presenti) e le Aziende sanitarie e ospedaliere (nelle differenti denominazioni in cui è organizzato il Servizio sanitario a livello regionale), con in particolare i Centri di Salute Mentale, la medicina territoriale (ambulatori e poliambulatori) e i Consultori. Considerando invece gli attori privati, il Terzo settore rappresenta circa l'80% degli organismi con cui gli operatori sono in contatto: le Cooperative/impresе sociali rappresentano il 39,2% dei contatti a cui seguono le Associazioni (con il 29,8% del totale), e il mondo dell'imprenditoria *for profit* (con il 17,3%).

La gran parte degli intervistati fa presente che l'impegno del Progetto SAI con la rete locale si sostanzia attraverso la creazione di rapporti diretti con gli operatori degli altri servizi o delle altre realtà organizzative. Per raggiungere tale obiettivo sono state promosse a livello locale reti e partenariati capaci di attivare o adeguare i servizi necessari alla presa in carico della persona, individuando gli standard di accoglienza ai quali tutti gli Enti locali del Sistema dovevano fare riferimento, adattandoli a caratteristiche e peculiarità dei singoli territori. La maggior parte degli operatori valuta il rapporto professionale con gli attori del welfare del territorio in cui opera come partecipativo, collaborativo (49%) e improntato allo scambio e confronto sui singoli casi (28,6%), mentre solo il 9,2% lo giudica sporadico e complicato o finalizzato alla mera richiesta di prestazioni (13,2%). Il 42,2% degli operatori ritiene il Progetto SAI in cui lavora pienamente integrato e partecipativo rispetto nell'ambito del sistema di welfare locale, mentre quasi la metà degli operatori (48,8%) considera integrato il rapporto tra il Progetto SAI per il quale lavora e il sistema di welfare locale nella sola offerta dei servizi locali. Solo il 9% di chi ha risposto alla domanda che chiedeva una valutazione circa l'integrazione ha parlato di "indipendenza" del Progetto dal sistema dei servizi sociali locali.

## 7. *Gli operatori SAI "agiscono" l'accoglienza*

Dati e testimonianze raccolte nella presente ricerca sono l'autentica espressione di una comunità di professionisti che rende la rete SAI un mondo vitale, promotrice consapevole di innovazione sociale. In vent'anni le misure di accoglienza si sono inserite all'interno della compagine dei servizi locali rafforzandoli, piuttosto che predisporre un sistema separato per i soli richiedenti e titolari di protezione internazionale. Così come il settore dell'accoglienza si evolve, anche le figure che ci lavorano sono legate a un processo di continua interazione con l'ambiente, che richiede un apprendimento continuo per garantire l'offerta di interventi di qualità. In un contesto dinamico come quello migratorio, gli operatori hanno assunto una funzione di mediazione sociale e istituzionale e la loro presenza su un territorio è diventata condizione essenziale per la crescita di una cultura dell'accoglienza. Dalla lettura delle caratteristiche del gruppo dei professionisti SAI emerge la dimensione olistica dell'accoglienza che si declina in attività quotidiane volte all'inserimento sociale dei beneficiari, per il quale il tempo di cui gli operatori dispongono risulta, molto spesso, essere insufficiente a fronte della pressione delle responsabilità istituzionali e rispetto alla necessità di personalizzare i percorsi di accoglienza.

Partendo da un alto livello di formazione, gli operatori mostrano che il lavoro nel SAI rappresenta la modalità di coniugare con la prassi la teoria acquisita all'Università. È

infatti opinione condivisa tra gli operatori SAI che, nonostante il proprio lavoro sia emotivamente faticoso e coinvolgente “oltre l’orario di lavoro”, risulti appagante dal punto di vista dell’innovazione portata nello svolgere il proprio lavoro sociale.

Le testimonianze sulle mansioni giornaliere fanno risaltare l’eterogeneità delle competenze richieste, funzionali al contenuto dei bisogni dei beneficiari dell’accoglienza e volte a valorizzare le risorse presenti sul territorio. Tali azioni sono possibili grazie a una elasticità operativa funzionale discendente da una visione del lavoro sociale orientata a coniugare la lettura dei bisogni con la dotazione delle risorse locali in un quadro di sistema.

Come viene rappresentato dalla ricerca, il SAI è un sistema “flessibile” e “reattivo”, capace di sostenere i percorsi di accompagnamento e inclusione sui diversi territori, in cui l’azione coordinata di tutti gli operatori, viene garantita dal sistematico coinvolgimento degli Enti locali in tutte le decisioni. Con la propria testimonianza personale gli operatori mostrano come sia possibile essere agenti attivi di promozione nell’ambito del sistema locale di welfare, all’interno del quale il Progetto diventa non solo il luogo di lavoro ma anche il segno di uno sviluppo territoriale. Con il sostegno delle istituzioni territoriali, attraverso la formazione continua degli operatori, la creazione di partnership tra settore pubblico e privato, lo sviluppo di competenze nei beneficiari dei Progetti, è possibile innescare circoli virtuosi capaci di trasformare l’accoglienza integrata in un’opportunità di crescita e sviluppo sia individuale (per il beneficiario) sia collettiva (per il territorio e la popolazione residente), permettendo anche alle aree interne di tornare a essere centrali nello sviluppo del Paese. Dall’analisi del materiale raccolto è stato possibile mettere in luce il ruolo propulsivo dei Progetti attraverso l’utilizzo di competenze e professionalità specifiche.

La presenza di Progetti SAI ha prodotto un cambiamento anche all’interno della stessa struttura amministrativa. I contesti locali che investono sull’integrazione con i Progetti SAI beneficiano di una evoluzione che li rende più solidi e strutturati dal punto di vista sociale, economico e politico. L’adesione al Sistema nazionale di accoglienza, come emerge dalla restituzione degli operatori, ha infatti favorito una dinamizzazione dei territori attraverso l’accrescimento trasversale delle competenze e delle figure professionali coinvolte. I rapporti di collaborazione con la rete di riferimento del SAI, secondo molti operatori intervistati, oltre a essere un elemento imprescindibile per la buona riuscita degli interventi, costituiscono anche l’opportunità di sensibilizzare gli interlocutori con i quali entrano in contatto rendendoli consapevoli delle specificità del contesto migratorio italiano e delle modalità operative attuate nel SAI. Il lavoro sociale degli operatori del SAI, infatti, spesso non si limita a espletare le pratiche necessarie all’accoglienza ma viene svolto con l’obiettivo di rendere il territorio più accogliente per facilitare l’integrazione dei migranti. Risultano quindi indispensabili interventi complessi e flessibili, in sintonia con piani individualizzati da realizzarsi attraverso un approccio integrato che contempli 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. Sembra al riguardo strategicamente imprescindibile l’aggiornamento e qualificazione delle competenze e della professionalità dei professionisti coinvolti. Gli operatori, infatti, hanno espresso la necessità di una formazione continua e auspicano che i percorsi universitari si possano specializzare meglio nei contenuti che attraverso la loro applicazione pratica. Risulta essere quindi necessario un maggiore uso strategico della formazione come

investimento e leva per l'innovazione nel sociale promosso attraverso la collaborazione tra Enti titolari dei Progetti, Enti attuatori, sedi formative (universitarie e non) e comunità professionali. Si tratta di valorizzare la presenza degli operatori per far crescere il sistema a livello locale in quanto, nel tempo, essi stessi acquisiscono delle professionalità distintive che possano essere una risorsa per tutta la rete dei servizi e per la cittadinanza in generale.

Dai professionisti intervistati giungono, infine, riflessioni interessanti anche sul ruolo strategico del *Servizio Centrale*, quale fondamentale struttura di coordinamento del SAI a sostegno e supporto dei Progetti. Con l'ampliamento della rete si sono chiaramente modificati alcuni aspetti procedurali e, nonostante il consolidamento delle esperienze, gli operatori sentono ancora il bisogno di avere momenti di confronto e di vicinanza tra il *Servizio Centrale* e il proprio Progetto per meglio operare sui singoli casi e per rispondere ai bisogni specifici dettati dalla complessità delle vulnerabilità presenti. Propongono al riguardo attività formative specifiche e mirate, ma anche iniziative volte allo scambio tra i progetti e i territori, occasioni di confronto tra operatori stessi nonché momenti di riflessione congiunti sugli interventi utili ai beneficiari nella fase di uscita dal progetto.

Lavorare nello strutturare la rete locale e l'essere parte di un sistema nazionale coordinato sono i due pilastri sui quali i Progetti si sono costruiti negli ultimi vent'anni e che hanno consentito agli operatori di poter rispondere alle richieste sempre più complesse provenienti dai cambiamenti del fenomeno migratorio. Chi lavora nel SAI ha chiaro che la domanda di accoglienza e integrazione dei richiedenti asilo e rifugiati debba trovare risposte prima di tutto all'interno dei sistemi territoriali di welfare e secondariamente con la crescita di una cultura di accoglienza anche a partire dal confronto e dallo scambio di chi quotidianamente ci opera.

