

1° CONFERENZA NAZIONALE DELLE OPERATRICI E DEGLI OPERATORI SPRAR

L'accoglienza che verrà: i volti, le voci, le storie

Roma, 19/20 febbraio 2018

Documento di sintesi dei lavori

Le pagine che seguono compongono una sintesi delle voci delle operatrici e degli operatori dello SPRAR, che nei giorni 19 e 20 febbraio 2018 si sono alternati sul palco dell'Auditorium Parco della Musica di Roma per discutere dei quattro temi oggetto del confronto.

Per ogni singolo tema è riportato un riquadro con una breve illustrazione e presentazione dei contenuti proposti, accompagnati dalle domande dalle quali si è partiti per avviare la discussione.

I virgoletti riportati nei testi sono stati estrapolati direttamente dai contributi di alcuni intervenienti.

La figura dell'operatore dello SPRAR: evoluzione e prospettive

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 SPRAR 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, capacità trasversali. Una figura sostenuta da un forte coordinamento centrale che negli anni ha sviluppato crescenti strumenti formativi, di monitoraggio e assistenza tecnica, manuali operativi e di rendicontazione che ne accompagnano e codificano l'operato.

Si tratta di una figura professionale senza precedenti nel panorama lavorativo italiano, caratterizzata da una complessità di competenze, determinata in maniera principale dall'approccio olistico che l'accoglienza nello SPRAR richiede, nonché espressione di una modalità di lavoro volta a una presa in carico personalizzata delle persone accolte e dalla multidisciplinarietà che la sottende.

Queste le domande di partenza:

come si è delineata la trasformazione dall'estemporaneità solidaristica alla professionalizzazione della figura dell'operatore dell'accoglienza SPRAR, con quali specificità territoriali?

quali sono i nuovi fabbisogni formativi per rispondere ai nuovi bisogni dei beneficiari ma anche per gestire la complessità dei territori?

a distanza di meno di venti anni, quale dovrebbe essere la naturale evoluzione dell'operatore dello SPRAR e quali fattori frenanti è prioritario rimuovere?

quali misure adottare a livello nazionale per riconoscerne e tutelarne la professionalità?

La figura dell'operatore SPRAR si inserisce nel quadro del sistema di accoglienza che – al pari di altri ambiti politici, sociali, economici, culturali – è attualmente oggetto di un continuo e veloce processo di mutamento. Cambiano la natura e le dinamiche dei singoli contesti in cui gli interventi di accoglienza si inseriscono; allo stesso modo sono cambiati e continuano a cambiare i profili delle persone accolte, che ormai sono esse stesse singole incarnazioni di quello che a livello internazionale viene definito un “flusso migratorio misto”. Infatti, il prototipo del rifugiato che abbandona il proprio Paese per fuggire da una persecuzione individuale (così come l'articolo 1 della convenzione di Ginevra descrive e disciplina) sembra essere definitivamente tramontato, per lasciare il posto a un identikit che si confà maggiormente a persone in fuga da conflitti, violazioni di diritti umani, violenze generalizzate, e contestualmente dalla conclamata impossibilità di accedere alle risorse economiche, così come da crisi ambientali, ricadendo nelle trame criminali dei trafficanti di esseri umani e nella tratta.

Parallelamente a questo mutamento – in atto ormai da anni – è seguita una evoluzione dell'operatore dello SPRAR che ha superato il concetto del “volontario dell'accoglienza”, mosso da una forte spinta solidaristica ed emozionale, per delineare sempre di più una figura professionale, caratterizzata da formazione e aggiornamento continuativi, preparazione e competenze trasversali. Tale trasversalità rispecchia l'approccio metodologico proposto dallo stesso SPRAR, che si incentra intorno a una presa in carico olistica delle singole persone, con contestuale lettura e rilevazione dei differenti bisogni, e la cui risposta diventa interconnessa nella costruzione di progetti personalizzati di accoglienza integrata.

In questa evoluzione la sfida maggiore ancora attuale consiste nell'approcciarsi all'accoglienza in maniera professionale e procedere con interventi strutturati – mai improvvisati ed estemporanei – senza tuttavia tradire lo spirito solidaristico alla base della stessa scelta/missione lavorativa, pertanto «*senza perdere il senso di umanità che ci contraddistingue*».

Con il cambiamento dei flussi migratori e il conseguenziale mutamento dei profili dei beneficiari, l'operatore SPRAR deve oggi confrontarsi con esigenze di presa in carico di vulnerabilità sempre più diffuse, che travalicano la stessa differenziazione di tipologie di accoglienza, così come disciplinate dal decreto ministeriale per l'accesso allo SPRAR, perché anche negli interventi della cosiddetta "accoglienza ordinaria" è inevitabile ritrovarsi di fronte a situazioni sempre più complesse, in cui la componente vulnerabile assume aspetti eterogenei e si combina in molteplici situazioni: la dilatazione nel tempo e nello spazio dei viaggi migratori - con l'esponentiale aumento di rischio di subire violenze, vessazioni, incidenti di viaggio, naufragi - può coniugarsi con l'abbassamento di età delle persone in arrivo in Italia (soprattutto le giovani donne), con la debolezza o la mancanza di strumenti personali per reagire e iniziare a riprogettare, con l'esilità di un potenziale di resilienza personale, dovuto anche alla minore consapevolezza del proprio vissuto nel Paese di origine e nel corso del viaggio migratorio.

Da qui la necessità nello SPRAR di rinforzare da un lato la trasversalità di intervento dell'intera équipe multidisciplinare, dall'altro di prevedere all'interno della stessa la specializzazione dei singoli componenti (lo sviluppo di "competenze verticali"). L'immagine che ne deriva è quella di una «*équipe multidisciplinare dello SPRAR come un patchwork*», un quadro d'insieme, armonico e funzionale, che si compone di singole professionalità - già preziose e uniche in sé - che acquisiscono una maggiore efficienza quando ricomposte insieme in maniera strutturata, programmatica e organizzata.

Formazione e aggiornamenti continui dell'operatore SPRAR consentono di «*attivare un circuito virtuoso tra l'operatore stesso, il beneficiario e il territorio*». Una triangolazione funzionale ai percorsi di inclusione dei beneficiari dell'accoglienza, così come allo sviluppo dei servizi pubblici locali; perché il singolo operatore, così come l'équipe al suo completo, ha una «*funzione di ponte tra gli interventi specifici dello SPRAR, la comunità locale e la complessità dei territorio*»; è a tutti gli effetti un «*costruttore di connessioni*», perché in grado di far emergere le potenzialità di collegamento tra le attività di accoglienza integrata e le più generali misure di intervento in ambito sociale, se non addirittura raccordarle direttamente.

Le già complesse e articolate condizioni di lavoro per l'accoglienza si complicano ulteriormente, quando all'operatore SPRAR si richiede di affiancare alle competenze e capacità tipiche del lavoro ordinario anche una attitudine alla flessibilità nell'applicare approcci e strumenti di presa in carico. E' questo il caso di quello che si è definito «*il*

paradosso dell'ultima frazione di staffetta». Vale a dire il collocamento dello SPRAR all'interno di una filiera di accoglienza come secondo livello di interventi, funzionali a facilitare i percorsi di inclusione sociale e di inserimento socio-economico, quando, invece, in molti casi per le persone che entrano in accoglienza è necessario procedere con una presa in carico basilare, perché mancata nelle fasi precedenti all'ingresso nello SPRAR. In tali situazioni, piuttosto diffuse, l'operatore dell'accoglienza è pertanto chiamato a trovare nuove formule di intervento che possano coniugare l'esigenza di accelerare il conseguimento dell'autonomia dei singoli beneficiari, pur procedendo all'erogazione di servizi di prima presa in carico, tipici per le persone appena entrate nel circuito dell'accoglienza.

A distanza di quasi venti anni di avvio dello SPRAR, il percorso di delineazione delle professionalità delle operatrici e degli operatori del Sistema, gli elementi che le caratterizzano, le modalità di lavoro attuate e codificate rendono ormai maturi i tempi per intervenire in favore di un formale riconoscimento della “figura dell'operatore SPRAR”. Questo comporta un'azione di riconoscimento, certificazione e tutela delle competenze, prevedendo anche che – pur mantenendo la formazione specialistica delle differenti professionalità che partecipano all'équipe multidisciplinare – si delinei una matrice formativa comune, nella quale possano ritrovarsi quanti ricoprono le differenti funzioni e mansioni operative nello svolgimento dei servizi di accoglienza dello SPRAR.

Questo sarà indubbiamente un passo importante per la costituzione di un albo degli enti di tutela e attuatori dello SPRAR, in quanto – tra i requisiti per l'iscrizione, oltre alla revisione di una specifica *mission* nello statuto – sarebbe auspicabile la previsione di una adeguata dotazione di risorse umane, con puntuali competenze e capacità.

A corollario di questo si sottolinea come ineluttabili e non ulteriormente procrastinabili la tutela del lavoro, nonché la stabilizzazione contrattuale delle diverse professionalità impiegate nell'attuazione dei servizi dello SPRAR.

Lavorare nello SPRAR con i territori

La politica dell'accoglienza che da sempre sottende lo SPRAR si fonda su una governance multilivello, che vede protagonisti sia il livello centrale con le istituzioni nazionali, che i singoli territori con gli enti locali e i loro enti attuatori nell'implementazione dei servizi dell'accoglienza e delle reti locali composte dai differenti interlocutori (salute, educazione, servizi dell'abitare, accesso al lavoro etc.).

Le strategie definite a livello nazionale hanno dato un forte impulso, soprattutto negli ultimi anni, al modello di accoglienza diffusa, che è di per sé fautore di radicamento e apertura al territorio stesso – alla comunità cittadina, ai servizi, alle opportunità, alle risorse – rifuggendo da ogni tentazione autoreferenziale, che porterebbe a percepire l'accoglienza stessa come componente estranea al contesto sociale, avulsa dalle dinamiche sociali e di servizi di ciascun contesto territoriale specifico.

Il paradigma del “modello SPRAR” individua nell’interazione con il territorio una componente imprescindibile dei percorsi di integrazione e autonomia dei beneficiari, che lo differenzia in maniera sostanziale dagli altri circuiti dell’accoglienza.

Queste le domande di partenza:

in cosa risiede l’innovazione dell’interazione degli SPRAR con il territorio e come questa si è qualificata nel tempo?

in che modo è possibile mettere a fattor comune tale innovatività, mettendolo al servizio dell’intera rete?

come vi partecipano gli enti coinvolti nello SPRAR: i Comuni, la cooperazione sociale, la cittadinanza attiva, i singoli operatori e operatrici, gli stessi beneficiari?

qual è il cambiamento più importante che ancora non si è riusciti a determinare e quali misure adottare a livello nazionale per sostenere questa evoluzione?

La territorialità è l’elemento costitutivo dello SPRAR. Le linee guida contenute nel decreto ministeriale per l’accesso alle risorse del Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell’asilo, così come il Manuale Operativo – sviluppato e aggiornato sulla base delle esperienze maturate negli anni a livello locale – codificano obiettivi, approcci e strumenti generali che, per essere effettivamente efficaci, devono essere ricondotti ai differenti contesti territoriali e in base a questi declinati e ulteriormente arricchiti.

Negli anni la presenza di SPRAR sui territori ha consentito di avviare procedure di co-programmazione dei servizi; coalizioni locali volte a costruire o rinforzare le reti tra enti, operatori e servizi, a creare legami per definire modelli di intervento in favore dell’intera comunità cittadina. Lo SPRAR è divenuto per il comuni «*un osservatorio privilegiato per attivare politiche di welfare per tutti i cittadini*», contribuendo a estendere agli stessi i servizi sperimentati e implementati nell’accoglienza, anche attraverso l’ottimizzazione di metodi di lavoro e di risorse.

Il valore aggiunto per gli operatori SPRAR è l’essere stati – e continuare a essere – «*pionieri*» nella sperimentazione di modalità di intervento per l’erogazione di servizi di carattere sociale in favore di fasce di popolazione in condizione di vulnerabilità e fragilità. L’essere «*pionieri comporta una responsabilità di memoria di quanto già realizzato per poi*

muoversi verso l'innovazione». In questo senso lo SPRAR consente di capitalizzare le esperienze pregresse, per poi sviluppare nuove forme di progettazione e programmazione dei servizi.

Anche per questo incredibile potenziale dello SPRAR *«i comuni devono poter essere orgogliosi di portare avanti un progetto di accoglienza»*, che non si esaurisce nelle stesse misure che lo caratterizzano nello specifico, ma le oltrepassa andando a ricomprendere anche l'intero territorio e la comunità cittadina.

A fronte del delicato periodo politico e sociale che si sta attraversando, con il perdurare della crisi economica che contribuisce ad alimentare i rigurgiti xenofobi e razzisti, la presenza di uno SPRAR sul territorio consente di mettere in campo azioni di informazione, sensibilizzazione ed educazione culturale. È ora necessario che queste azioni possano essere arricchite dall'acquisizione di capacità ulteriori per dare vita a una nuova narrazione dell'accoglienza, in grado di poter prevenire e contrastare stereotipi e pregiudizi.

Attraverso la corretta conoscenza delle realtà di accoglienza, dei loro protagonisti – beneficiari, operatori, enti – si può lavorare per l'intensità e la densità delle relazioni, funzionali a rinforzare un lavoro di rete, a supporto delle misure di accoglienza integrata. In questa rete lo SPRAR deve considerarsi *«al centro, ma non sentirsi il centro»*, perché un conto è essere il punto di promozione e propulsione della rete (si diceva sopra, a proposito della figura di operatore, *«costruttore di connessioni»*), altro è attribuirsi una posizione di snodo, intorno al quale far ruotare l'intera compagine di relazioni e collaborazioni, con il rischio di una autoreferenzialità controproducente.

Lo SPRAR facilitatore dei percorsi di cittadinanza per un nuovo welfare universale

Fin dalla sua nascita e in misura crescente lo SPRAR è sempre stato portatore di una sfida specifica nei confronti degli enti locali, chiamati a rinforzare i propri servizi sul territorio, nonché, più in generale, a sviluppare una "cultura dell'accoglienza" in seno alle comunità cittadine, rivolta alla tutela dei diritti di tutte le persone presenti, siano esse autoctone o migranti.

E' sempre più attuale la riflessione sull'efficacia che un qualsiasi servizio locale può acquistare nei confronti dell'universalità della cittadinanza: favorendo un approccio generativo, lo SPRAR qualifica competenze e saperi degli operatori pubblici, chiamati a gestirne la complessità. Ed è in questa considerazione che si racchiude il potenziale dello SPRAR in termini di propulsore di un nuovo welfare universale, in grado di delineare percorsi di cittadinanza tanto per la comunità autoctona quanto per i nuovi cittadini.

Queste le domande di partenza:

quali sono le pre-condizioni affinché lo SPRAR possa considerarsi a tutti gli effetti come parte, nonché motore di sviluppo del welfare locale e quali i fattori frenanti di questa evoluzione?

in quali termini i servizi locali possono essere rinforzati dallo SPRAR in favore dell'universalità degli utenti?

quali strategie e misure il Comune, nella sua specificità, può adottare per favorire lo sviluppo dei percorsi di nuova cittadinanza attraverso lo SPRAR e quale codificazione del ruolo dell'operatore del Comune può essere proposta in questo contesto?

quali misure adottare a livello nazionale per sostenere questa evoluzione?

Lo SPRAR non è (né deve essere concepito) una realtà avulsa dal complesso dei servizi di *welfare* universalistici, ma – al contrario – ne è parte integrante, nonché ne è elemento di propulsione per una loro evoluzione in favore dell'intera comunità cittadina. Questo aspetto deve necessariamente incastonarsi nella visione politica degli amministratori locali per la prevenzione dei conflitti e in favore di una rinnovata coesione sociale, perché «*con l'abbattimento dei muri si costruiscono la cultura e la civiltà di un luogo*». Attraverso lo SPRAR si possono dunque abbattere i muri e sulle loro macerie costruire «*cantieri di socialità*» per la definizione di un nuovo patto sociale di convivenza, anche passando per un miglioramento del sistema dei servizi e per una ottimizzazione delle risorse – professionali ed economiche – disponibili.

Lo SPRAR, dunque, contribuisce «*ad alzare l'asticella*» dei servizi di accoglienza integrata e nel farlo sollecita la necessità di incrementare la qualità di tutti i servizi pubblici universali. In questo senso lo SPRAR «*è un ottimo osservatorio per attivare politiche di welfare per tutti i cittadini*», nonché una palestra per confermare e rinnovare le misure di intervento già patrimonio dei servizi, nonché per sperimentarne delle nuove, più efficaci in termini di risultati specifici, così come di raggiungimento di un'utenza più ampia.

Per chi ha sempre operato nel sociale lo SPRAR incarna il «*modello di welfare che gli operatori del sociale hanno sempre desiderato*», rinnovando in qualche modo all'attenzione dei servizi su concetti quali "approccio olistico", "presa in carico", "percorsi di autonomia", "contrasto all'assistenzialismo". Tutti elementi che come SPRAR si sono presi dall'ambito sociale e a questi si sono poi restituiti, rinnovati con nuovi spunti e rinforzati dal loro adattamento a casi di sempre maggiore vulnerabilità.

E' proprio l'aumento di persone vulnerabili e con disagio che sta favorendo una messa in discussione delle modalità di intervento dei servizi, affinandone le modalità di lettura dei bisogni dell'utenza tutta. Non possono nascondersi le difficoltà di procedere in questa direzione, i limiti degli strumenti disponibili, il bisogno di rinforzare le competenze e le capacità di intervento; non si può nascondere la mancanza di una valorizzazione delle risorse personali dei beneficiari dello SPRAR, così come degli altri utenti, perché molto spesso l'individuazione di soluzioni preconfezionate, a prescindere dal vissuto dei singoli, consente di agire più velocemente e con meno frustrazioni. Allo stesso modo, però, si sta diffondendo sempre di più – anche grazie ai processi che lo SPRAR può mettere in atto – la consapevolezza che questi limiti generano condizioni di assistenzialismo e che pertanto devono essere superati. E' un processo evolutivo ormai in atto e, allo stato attuale, non è arrestabile.

L'approccio olistico dello SPRAR, che nella complessità di presa in carico delle singole persone deve necessariamente fare affidamento sulla partecipazione di competenze e capacità differenti, con uno sforzo mirato al rinforzamento delle reti territoriali, è una palestra attiva per la costruzione di complementarietà dei servizi. Il commento di una amministratrice locale che sottolinea come il suo comune sappia rispondere alla gestione delle procedure del REI (reddito di inclusione), perché il personale impiegato ha avuto già modo di «*farsi le ossa con lo SPRAR*», restituisce in maniera diretta proprio il potenziale dello stesso SPRAR di rendersi complementare al *welfare* e di questo farsi agente di rinforzamento.

Quello che, dunque, si vuole evitare a tutti i costi è la previsione di un "*welfare parallelo*" dei richiedenti e titolari di protezione, che crei differenziazioni e alimenti di conseguenza il rischio di conflittualità sociale, soprattutto tra le fasce della popolazione maggiormente vulnerabili e in condizione di fragilità.

Al contrario, ci si vuole impegnare sempre di più affinché attraverso un "nuovo welfare integrato" i territori dei comuni dello SPRAR possano trasformarsi da «*luoghi di accoglienza in terre in cui restare*».

La volontarietà dell'adesione di un comune allo SPRAR è un valore del Sistema, così da sempre riconosciuto. Questo, tuttavia, «non può essere solo e sempre un atto di buona volontà» delle amministrazioni comunali, ma piuttosto deve innestarsi in maniera strutturale nelle politiche di *welfare* locale, al pari degli altri servizi pubblici che lo compongono.

Le comunità accoglienti dello SPRAR modello per l'Europa?

Nelle sedi comunitarie registriamo crescente interesse intorno alle caratteristiche fondanti dello SPRAR, capaci di rendere i contesti cittadini delle vere e proprie "comunità accoglienti".

La distribuzione sul territorio, il coinvolgimento degli enti locali, i tempi di permanenza, i programmi individualizzati di accompagnamento all'integrazione: sono tutte caratteristiche del Sistema che hanno anticipato le politiche individuate dalla direttiva 2013/33/UE, alla quale forniscono concretezza e fattibilità.

D'altra parte, i sistemi e gli strumenti adottati da Paesi di più antica esperienza nella gestione delle migrazione e della convivenza interculturale possono fornire al sistema italiano stimoli di grande interesse.

Queste le domande di partenza:

in quale modo codificare le "comunità accoglienti" dello SPRAR affinché possano diventare un benchmark europeo?

quali le loro caratteristiche per una loro rappresentazione a livello europeo? E' possibile prevederne un modello unico?

quali misure proporre a livello europeo per sostenerne la diffusione e la sostenibilità? su quali aspetti specifici può essere interessante uno scambio e un approfondimento di altri modelli di intervento?

Negli anni si sono ricevute conferme su come e quanto il modello dello SPRAR sia riconosciuto e apprezzato in Europa: per l'accoglienza diffusa; per il duplice livello di *governance*; per la promozione di partenariati e reti tra pubblico e privato; per la densità relazionale sui territori; per l'investimento precoce sui percorsi di inclusione sociale e inserimento; per la progettazione personalizzata.

Dalle esperienze dello SPRAR è possibile acquisire spunti ed elementi che possono contribuire a un maggiore protagonismo dello Stato italiano nella definizione di politiche e programmi dell'Unione Europea, facendo leva sugli stessi punti di forza dello SPRAR (sopra indicati), in risposta alle esigenze derivanti dalla peculiarità del contesto migratorio in Italia.

Le competenze, le capacità, le pratiche maturate e sperimentate nello SPRAR possono dunque contribuire alla possibilità dello Stato italiano di incidere sull'agenda europea delle migrazioni e giocare un ruolo di maggiore protagonismo nell'individuazione di priorità e risposte comunitarie.

In questi termini lo SPRAR può essere a tutti gli effetti un termine di confronto in Europa, soprattutto per l'approccio che non consente di operare a "compartimenti stagni", ma che – al contrario – induce a sviluppare misure e strategie che siano effettivamente olistiche, sia nella presa in carico delle singole persone, che più in generale nel comprendere lo SPRAR come parte integrante del *welfare* e nel non separare (come, invece, accade in altri Paesi europei) la fase dell'accoglienza *tout court* con quella dell'integrazione, rendendole contestuali e non consequenziali l'una all'altra.

Lo SPRAR può, dunque, essere un modello di accoglienza da esportare, ma – al tempo stesso – è importante riconoscere la necessità di attingere da altri modelli ed esperienze in Europa, che siano consolidati per lo sviluppo di dinamiche inclusive, da leggere e adattare al contesto italiano. Soprattutto per superare l'attuale debolezza delle misure successive alla fase dell'accoglienza, necessariamente da strutturare e rinforzare per rendere sostenibili nel tempo gli interventi di supporto dei percorsi di inserimento e inclusione, avviati con i servizi garantiti durante la permanenza nello SPRAR.

La partecipazione dei comuni dello SPRAR a network europei è un'occasione importante per rappresentare fuori dall'Italia il modello di "accoglienza integrata" e, al tempo stesso, per apprendere dalle altre esperienze europee e su queste interrogarsi sull'opportunità e la possibilità di replicarle sui differenti contesti italiani.

Quando lo SPRAR nel giugno 2017 è stato chiamato a Bruxelles per dare il proprio contributo nella definizione di uno *Skills Profile Tool* Kiteuropeo, per la definizione e il rafforzamento dei beneficiari, è stato fondamentale prevedere nella delegazione italiana anche un rifugiato che potesse restituire il suo punto di vista. E', pertanto, necessario favorire le opportunità di incontro, lo scambio delle buone pratiche realizzate, il confronto sulle politiche e le strategie di inclusione e coesione sociale, anche coinvolgendo i beneficiari dell'accoglienza, per raccogliere il loro contributo.

