

EQUIDADE SOCIAL NA PANDEMIA: população migrante e assistentes sociais

Elena Addessi ¹

Resumo

O artigo pretende potencializar as intervenções profissionais utilizadas pelos assistentes sociais para implementar o mandato institucional do serviço e aquelas para apoiar os direitos da população migrante na fase 1 da emergência desencadeada pela disseminação do vírus COVID-19.

Palavras-chave: preconceito, direitos, desigualdades, serviço social, migrantes.

Abstract

The article intends to enhance the professional interventions used by social workers to implement the institutional mandate of the service and those to support the rights of the migrant population in phase 1 of the emergency triggered by the spread of the COVID-19 virus.

Keywords: prejudice, rights, inequalities, social service, migrants.

1. Direitos e diversidade cultural

A evolução da humanidade tem sido caracterizada pela usurpação de direitos, pela hegemonia dos povos mais fortes que, como usurpadores, tiraram a terra e a dignidade cultural de outros povos, não considerando sua diversidade cultural, mas considerando sua própria cultura no centro de todas as coisas. "Na primeira década do século XX, o sociólogo e antropólogo Graham Summer definiu o etnocentrismo como a tendência de julgar os outros, outras culturas e interpretá-los de acordo com critérios da própria cultura, projetando neles o próprio conceito de evolução, progresso, desenvolvimento e bem-estar, portanto, baseado em uma visão crítica unilateral" (Nano, 2020, p.732). A diversidade entre as culturas tem sido, desde o início da história humana, a causa de conflitos entre os povos. A diversidade é uma condição imutável para o ser humano, é uma condição comum a todos e que a sociedade deve garantir e proteger.

As assimetrias de poder, que têm caracterizado as relações entre os povos e suas culturas, são um fenômeno que sempre esteve presente na humanidade. Desde o final da Idade Média europeia até o início da era moderna, as expedições da Europa para conquistar o mundo e a subjugação do outro levaram a páginas de história encharcadas de sangue e abuso. Desde a década de 1970, alguns países adotaram uma política multicultural onde a sociedade gerada era um estado de fato, portanto, era uma

¹ Assistente sociale specialista, docente a contratto Università degli Studi di Roma La Sapienza, Università degli Studi del Molise e Tutor Università degli studi di Cassino e del Lazio Meridionale, elena.addessi@uniroma1.it. ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0004-4667-6409>

sociedade onde vários grupos coexistiam, em um único território, com diferentes valores, práticas, crenças, normas legais e relações sociais.

Em alguns períodos históricos, no entanto, diferentes contextos geográficos permitiram trocas de culturas entrelaçadas em redes de relações e que permitiram a criação de mudanças importantes na história da humanidade. O encontro de diferentes culturas gerou um intercâmbio intercultural entre indivíduos, entre indivíduos e grupos ou entre grupos e grupos de pessoas. Em 1966, C. Geertz relata o conceito de cultura em sua obra *Interpretações das Culturas*, argumentando que é uma "espécie de documento encenado, é, portanto, público como uma piscadela zombeteira ou uma falsa invasão de um rebanho de ovelhas. Embora ideacional, não existe na cabeça de ninguém; embora não seja físico, não é uma entidade oculta" (Geertz, 1998, p. 47). A diversidade de culturas e as mudanças históricas na evolução da humanidade têm sido o processo ativo para alcançar uma política baseada em valores universais como igualdade, paridade e respeito mútuo reconhecidos e compartilhados por todas as sociedades.

Zygmund Bauman argumentou que "a universalidade nada mais é do que a capacidade, comum a todas as espécies, de se comunicarem e se entenderem no sentido de saber como proceder, mas também de saber como proceder na presença de outros que podem proceder e que têm o direito de proceder de maneira diferente" (Bauman, 2014, p.203). A diversidade dos homens deve preservar a dignidade sem jamais trair os valores universais que estão na base dos direitos dos povos, de fato "se quisermos redescobrir em que consiste o homem, podemos encontrá-lo no que os homens são e eles são acima de tudo diferentes" (Parolari, 2016, p.XI).

A universalidade dos valores da diversidade de culturas é indispensável para a construção de diálogos interculturais, uma vez que permitem a superação de tensões sociais e obstáculos culturais. Os diálogos interculturais baseiam-se não só na universalidade dos valores, mas também na diversidade das pessoas.

A ideia de culturas aprenderem umas com as outras interagindo dinamicamente sem perder sua identidade levaria à promoção da coexistência de diferentes tradições étnicas, religiosas e culturais com base em seu direito de existir. A relação entre identidade e diferenças indica o processo de interação em que elas tomam forma em uma forma dinâmica de identidade, de fato "as culturas se interpenetram cada vez mais, sem se dissolver e, ao mesmo tempo, as identidades mudam, se misturam, se fundem com base em múltiplos processos na encruzilhada do local e do planetário" (Wieviorka, 2008, p.15). Cada pessoa tem sua própria cultura que se identifica com um povo e cada povo deve ser um portador reconhecido de sua própria identidade de forma a não se conformar com a cultura predominante. Cada indivíduo é o porta-voz, ao longo do tempo, de sua própria cultura e é um promotor das diferenças que sempre fazem parte da mesma face da humanidade.

O valor das diferenças étnicas, raciais, religiosas, culturais e políticas e o princípio da igual dignidade são elementos indispensáveis para o desenvolvimento autónomo das diferentes culturas, com base na tolerância mútua no seio da sociedade.

Em 2008, o Tribunal Europeu dos Direitos do Homem reconheceu que "o pluralismo baseia-se no reconhecimento, no respeito autêntico pela diversidade e na dinâmica das tradições culturais, identidades étnicas e culturais, crenças religiosas, ideias e concepções artísticas, literárias e socioeconómicas, e na interação harmoniosa entre indivíduos e grupos com diferentes identidades, essencial para a coesão social. No entanto, o pluralismo, a tolerância e o espírito de abertura podem não ser suficientes: devem ser tomadas medidas proativas, estruturadas e amplamente partilhadas para gerir a diversidade cultural" (Livro Branco sobre o Diálogo Intercultural, 2008, pp.13-14).

O respeito à diversidade cultural "deve ser ensinado à sociedade como um todo, a todo tipo de sociedade, qualquer que seja seu tipo e nível de pluralismo cultural" (Mantovani, 2008, p.149). Pensar em uma democracia cultural que permita a manifestação de cada indivíduo dentro de uma sociedade com a ideia comum de bem-estar global poderia facilitar os processos para reduzir o preconceito entre os povos. O preconceito sobre a diversidade cultural sempre foi uma constante presente nas populações e um exemplo foi o identificado na população migrante na Itália no início do fenômeno pandêmico em 2020. De fato, a chegada da pandemia fez com que os holofotes, de forma negativa, voltassem para a população migrante que se encontrava em pouco tempo e na fase 1, alvo de preconceito e informações incorretas da mídia.

2. Preconceitos e a população migrante na fase 1

Na Itália, mas como no resto do mundo, uma das primeiras medidas de segurança impostas pelo governo para evitar o contágio foi o distanciamento físico entre as pessoas. "O distanciamento físico é uma certa quantidade de separação espacial. O distanciamento social, por outro lado, é qualitativo e implica uma negação da sociabilidade, que nunca pode ser evitada e que levou a uma perda de humanização, uma vez que não era mais possível tratar o Outro de forma simples e espontânea, era preciso se distanciar. Na pandemia, o Outro é representado como um potencial propagador e tratado como tal" (Donati & Maspero, 2021, pp. 21-22).

A identificação do outro se dá com o conceito de estrangeiro. Ser estrangeiro é um modelo cultural presente no imaginário de todas as comunidades. O estrangeiro é aquela pessoa que entra em contato com uma sociedade diferente daquela a que pertence. O conceito de estrangeiro, ao longo do tempo, variou na história da humanidade. Escravo e bárbaro no mundo antigo; viajante e colonizado/colonizador na Idade Média e no mundo moderno; refugiado e migrante no mundo contemporâneo.

Na emergência desencadeada pela disseminação do vírus COVID-19, o estrangeiro se torna o propagador, conceito que se materializa na pessoa do migrante. Desde o início, no início da emergência, foi criado um elo entre o vírus COVID-19 e a população migrante, de modo que o outro foi identificado como um rosto. "O imigrante inspira medo. Por isso, é preciso cortar as raízes desses medos e indicar ações e caminhos culturais e educativos para superá-los. Não é apenas uma questão de segurança ou integração, é antes de tudo uma questão cultural" (Di Luzio, 2011, p.11). O medo, nessa situação de emergência específica, que surge do preconceito contra o migrante, tem se manifestado por meio de comportamentos fechados, apontando-o para uma ameaça por pertencer a outro tipo de sociedade, portanto a outra cultura diferente.

O migrante se torna o bode expiatório para a propagação do vírus que deu origem ao simbolismo do migrante/propagador da peste que alimentou o preconceito étnico contra a população migrante. O psicólogo americano G.W. Allport, em sua obra *The Nature of Prejudice*, define sucintamente o preconceito como "pensar mal dos outros sem uma razão suficiente" (Allport, 1973, p.45). O preconceito está intimamente relacionado tanto à necessidade do indivíduo de pensar com a ajuda da categorização quanto à sua propensão a modular seu comportamento em relação a outras pessoas com base em sua participação em um grupo.

A categorização do preconceito gera, inevitavelmente, o processo simbólico desencadeado pela associação conceitual migrante/propagador da peste que tem reiterado as imagens do outro como invasor e a diversidade cultural como ameaça, na tentativa de dar resposta à desigualdade de ser diferente um do outro. O preconceito poderia ser identificado em um "arquétipo que se insinua no psiquismo com determinadas formas que parecem estar presentes sempre e em toda parte" (Jung, 2007, p.70). Com a autoalimentação do preconceito e com a identificação injustificada de migrante/propagador, desencadeou-se a associação negativa entre a população migrante e a pandemia. Esse preconceito forneceu a base para uma estigmatização social que poderia ter causado discriminação contra a população migrante em um contexto histórico, social e político já fraturado pela emergência e que, de qualquer forma, não se concretizou.

Após a identificação do migrante/propagador, a população migrante tornou-se a causa da propagação da pandemia e na divulgação de notícias informais foi sugerida a mensagem de que era imune porque o vírus havia sido introduzido na Europa apenas para afetar e enfraquecer a população europeia, foi até levantada a hipótese de que a população migrante era imune ao vírus porque havia sido administrada a vacina contra o vírus. tuberculose.

A situação mudou quando os primeiros surtos do vírus surgiram nos centros de acolhimento, de modo que a população migrante passou de imune a disseminadora. O perigo iminente era que os próprios migrantes fossem os propagadores do contágio ou que o trouxessem para a Itália de seus

países de origem. O uso da simbolização foi usado, pelos italianos, para explicar inicialmente o contágio e tentar afastar a pandemia, livrando-se assim da responsabilidade e da frustração ao desviá-la para a população migrante.

Desde o início, a população migrante olhou para a pandemia como algo familiar, na verdade o vírus apareceu como um perigo menor do que as infecções que invadem os países de origem, a pandemia não causou muitas preocupações. Um pensamento comum, na população migrante, tem sido a ideia de ser imune a tais males que não podem ser identificados na aquisição de experiências pessoais individuais, mas também podem ser identificados em um pensamento coletivo localizado dentro de um sistema psíquico sedimentado na cultura. C.G. Jung argumentou que "uma certa camada superficial do inconsciente é pessoal e repousa sobre uma camada mais profunda de natureza coletiva, não individual, uma vez que tem conteúdos e comportamentos idênticos para todos os indivíduos e constitui um substrato psíquico comum de natureza suprapessoal presente em cada indivíduo. De fato, os conteúdos do inconsciente coletivo não são adquiridos individualmente, mas devem sua existência apenas à herança" (Jung, 2007, p.20).

O inconsciente coletivo enraíza, no processo simbólico, o pensamento de ser invulnerável e isso implicou, na exteriorização do conceito, a assunção dos modelos culturais que nele são dominantes. É possível que nas culturas de origem seja difundida a ideia de que apenas os indivíduos mais fortes sobrevivem, de fato, sobreviver às vicissitudes da jornada para chegar à Itália representa por si só a demonstração do fato de sê-lo. Tudo isso fez com que a pandemia, desencadeada pela disseminação do vírus COVID-19, fosse percebida de forma diferente da população nativa. A realidade cotidiana do país de origem da população migrante é muitas vezes caracterizada por crises políticas e sociais. As crises levam o país a reagir às adversidades causadas por condições de vida difíceis e que permitem que a resiliência escape e se adapte à cultura do país de acolhimento. Infelizmente, a desconfiança da população nativa, devido à ideia de que os migrantes não estariam acostumados a respeitar as regras higiênicas e sociais previstas pelos decretos, permaneceu por muito tempo. A dificuldade que surgiu imediatamente com a chegada da pandemia dizia respeito ao acesso dos imigrantes às informações sobre os eventos ocorridos na Itália (desde a comunicação do cumprimento das normas de segurança até o acesso às chamadas públicas de inscrições), uma vez que não havia disposições gerais nem mesmo nas instalações de acolhimento em relação à emergência. A população italiana teve a oportunidade de acompanhar as transmissões ao vivo do primeiro-ministro e entender cada frase, cada regra e cada perspectiva que poderia ser revelada ao longo do tempo. Desde o início da pandemia, não houve contrapartida comparável para os migrantes: nenhum anúncio, nenhum decreto que possa ser entendido ou consultado na própria língua de origem. A população migrante teve que

interpretar a linguagem utilizada na comunicação midiática, às vezes composta por siglas, o que não facilitou a compreensão das normas de emergência.

3. O levantamento qualitativo, a escolha do tema e o método de trabalho.

A partir dessas considerações, foi realizada uma pesquisa qualitativa para entender se a pandemia havia aumentado as desigualdades entre as populações migrantes e nativas e quais questões críticas haviam surgido nos serviços habitados por assistentes sociais.

A pesquisa qualitativa teve, desde o início, o objetivo de investigar se o advento da pandemia havia provocado, na fase 1, um aumento da fragilidade da população migrante do ponto de vista social na afirmação de seus direitos por meio da experiência profissional dos assistentes sociais. A valiosa contribuição dos assistentes sociais envolvidos na pesquisa qualitativa foi essencial para ter um retrato de como os serviços da região do Lácio apoiaram a população migrante durante a fase 1.

A pesquisa qualitativa foi dividida em quatro fases:

- 1) Concepção e desenho da pesquisa qualitativa
- 2) Coleta de informações;
- 3) Análise de dados;
- 4) Apresentação dos resultados.

3.1 Período abrangido pelo inquérito qualitativo e amostra de inquiridos.

O período identificado, como objeto da pesquisa, refere-se ao tempo da fase 1 da emergência desencadeada pela disseminação do vírus COVID-19, portanto, dos primeiros dez dias de março de 2020 a maio de 2020. A amostra de assistentes sociais foi definida assegurando a representação de pelo menos um assistente social para:

- cada área profissional: serviços sociais e de bem-estar, serviços sociais e de saúde, autoridades locais, terceiro setor;
- representação geográfica de todas as províncias da região do Lácio.

No total, 25 profissionais participaram da pesquisa qualitativa.

3.2 Metodologia e ferramentas de pesquisa qualitativa.

A metodologia utilizada para a pesquisa caracterizou-se por uma abordagem qualitativa que permitiu explorar as ações profissionais dos assistentes sociais em prol da população migrante durante a fase 1 da emergência desencadeada pela disseminação do vírus COVID-19.

O instrumento utilizado para a coleta de dados da pesquisa qualitativa foi a entrevista semiestruturada, composta por seis questões voltadas para a exploração do objetivo da pesquisa

qualitativa. As entrevistas foram realizadas com o apoio da plataforma Google Meet e foram gravadas com o consentimento da assistente social entrevistada. As gravações foram posteriormente transcritas, anonimizadas e coletadas em uma pasta criada no Google Drive para facilitar o gerenciamento do acesso aos dados.

3.3 Coleta e análise de dados .

A análise dos dados foi organizada seguindo a trilha da análise temática (Braun & Clarke, 2012, p.5). As transcrições das gravações das entrevistas foram lidas repetidamente a fim de identificar os possíveis significados das palavras recorrentes entre os conteúdos que emergiram. Cada entrevista transcrita foi codificada e resumida em conceitos-chave para identificar possíveis temas.

Ao analisar os dados coletados das formas acima, foi possível reconstruir os significados por meio da associação de conceitos-chave. Uma vez feita a associação, os conceitos-chave foram organizados em grupos com base na similaridade.

3.4 Apresentação dos resultados.

A utilização da análise temática, como ferramenta de processamento de dados, levou à identificação de questões macro como o contexto organizacional e profissional dos assistentes sociais na fase 1 e em relação às intervenções realizadas para a população migrante. Abaixo estão os conteúdos expressos, por meio das entrevistas, pelos assistentes sociais que participaram da pesquisa qualitativa.

a. Contexto organizacional

No que diz respeito ao contexto organizacional, duas questões emergiram das respostas dos assistentes sociais que podem ser resumidas da seguinte forma:

- Dificuldades linguísticas: apesar de todas as questões críticas que surgiram desde a chegada da pandemia, os assistentes sociais garantiram à população migrante o apoio aos direitos, superando também os problemas de comunicação linguística e apoiando-se, como emergiu de algumas entrevistas, em conversas telefônicas com a ajuda de mediadores linguísticos que facilitaram a comunicação.

De algumas entrevistas emergiu que as conversas, onde o mediador estava presente, ocorreram em três pessoas, portanto um migrante, um assistente social e um mediador. Em alguns casos, como relatado em algumas entrevistas, havia mais de três participantes, especificamente quando as comunicações eram feitas para várias pessoas que falavam a mesma língua. As conversas telefônicas ocorreram no whatsapp usando a função de chamada em grupo. As diferenças linguísticas, como emergiu da maioria das entrevistas, complicaram a comunicação e a compreensão mútua.

A assistente social tinha a tarefa de facilitar o acesso aos serviços de bem-estar para superar as vulnerabilidades específicas relacionadas à população migrante. As barreiras linguísticas representaram um desafio significativo nas interações entre a população migrante e os assistentes sociais na pandemia. Neste contexto, era essencial poder contar com um apoio eficaz de mediação linguística para facilitar a comunicação em chamadas telefônicas ou a utilização de tradutores em telemóveis.

No que diz respeito ao acesso à informação nos serviços de acolhimento e integração presentes na área, a informação foi veiculada pelos operadores e a utilização de material informativo, nomeadamente folhetos em todas as línguas de referência dos beneficiários para promover a consciencialização para os riscos de contágio e os comportamentos a adotar para promover a contenção da pandemia. Os serviços de acolhimento e integração tiveram que ser reorganizados, como todos os serviços territoriais, respeitando as regras de distanciamento para preservar a saúde dos beneficiários e operadores. A reorganização dos serviços de acolhimento possibilitou a realização de muitas intervenções remotas, como atividades de apoio social, verificações de percursos individualizados, orientação e entrevistas psicológicas.

Durante os meses da pandemia, houve um ajuste gradual das relações sociais entre migrantes e operadoras (videochamadas, telefonemas e trocas de mensagens). Essas modalidades criaram pontes digitais de relações sociais por meio da comunicação verbal. A comunicação verbal entre o assistente social e os beneficiários não ocorreu pessoalmente, mas por meio da escuta ativa e do uso da voz, que desempenhou um papel importante na gestão e nas relações à distância. A escuta ativa é o que torna a comunicação possível, pois envolve uma série de habilidades que visam criar empatia com a pessoa que está falando conosco. De fato, requer não apenas uma compreensão profunda do que o outro está dizendo, mas também uma reformulação e reformulação do que ele expressa para perceber suas emoções e transmitir proximidade, contribuindo plenamente para cada momento de comunicação. Essas boas práticas foram alcançadas graças às sinergias e colaborações que cada profissional conseguiu criar no dia a dia e ao longo do tempo.

- Preconceito contra a pessoa migrante: a maioria das entrevistas mostrou que, em conversas telefônicas com a população nativa, o uso da simbolização e a identificação da responsabilidade pelo contágio com a população migrante foram elementos recorrentes. Elementos com os quais o assistente social, por meio da ação profissional, teve que interagir tentando desarticular o pensamento do nativo sobre o preconceito gerado e sobre a simbolização incorreta.

A profissão de assistente social baseia-se no "respeito pela pessoa, um princípio muito geral que envolve aceitação e não julgamento. Aceitar a pessoa como ela é significa adquirir e exercitar a capacidade de considerar e tratar o diferente como pessoa e não como diferente" (Novo Dicionário de Serviço Social, 2022, p. 473), este é um dos princípios-chave. Melhorar as condições de vida da população migrante, por meio do processo de reconhecimento da cultura do outro, em relação à população nativa é o ponto de partida para a realização da universalidade de valores iguais para todos os povos e assistentes sociais, "reconhecendo as tradições culturais, operando como intermediários culturais para permitir a construção de um consenso, a fim de encontrar um equilíbrio justo entre direitos humanos concorrentes e defender os direitos da população migrante". de indivíduos e grupos de pessoas marginalizados, estigmatizados, excluídos, explorados e oprimidos" (Declaração Global de Princípios Éticos do Serviço Social, 2018, p. 4).

Certamente, a experiência profissional gerada pela pandemia também foi vivida como "uma oportunidade de crescimento para o serviço social, para operar com maior flexibilidade e maior eficácia no processo de ajuda e para prestar um serviço social autêntico, que visa construir uma integração real, baseada na inclusão e em uma ideia de cidadania social compartilhada entre todos os cidadãos" (Pattaro, 2018, p. 273), que possibilitou difundir o respeito à diversidade cultural e à universalidade dos valores.

b. Contexto profissional

No contexto profissional, foram identificadas duas questões relativas:

- Competências: de todas as entrevistas emergiu que, mesmo na emergência, a profissão se caracterizou pela atitude do profissional em relação ao Saber, Saber Fazer, Saber Ser: especificamente, os Serviços Sociais colocaram em prática as competências (Saber) que lhes permitiram atuar através dos métodos e técnicas da profissão (Saber fazer) e apoiaram a capacidade de se relacionar com a população migrante na fragilidade gerada pela pandemia (Saber ser). Em Saber Ser, o assistente social, embora permanecendo fisicamente distante dos migrantes, permaneceu conectado no relacionamento por meio de formas alternativas de proximidade, porque a distância física não era distância social. Verificou-se também que os assistentes sociais garantiram uma boa capacidade de ouvir, analisar o problema e operar sem nunca perder de vista a fragilidade da população migrante.

- Boas práticas: as entrevistas revelaram as práticas utilizadas pelos assistentes sociais que são delineadas no uso de

1. **Ferramentas de orientação:** em 23 entrevistas, assistentes sociais relataram que foram criados guias em papel e digitais para a população migrante, traduzidos em vários idiomas para explicar as medidas urgentes relacionadas à emergência. Em alguns contextos organizacionais, a resolução de problemas que caracteriza a profissão de assistente social e a utilização de práticas criadas para a emergência têm possibilitado lidar com as situações de fragilidade da população migrante que têm surgido nos serviços. Em um órgão público, por exemplo, foram criados arquivos digitais, depois carregados na página institucional, para informar a população migrante. No que diz respeito às boas práticas, foi fundamental a utilização de ferramentas digitais com a população migrante acolhida nos projetos de acolhimento, presentes nos territórios das assistentes sociais entrevistadas. De facto, como emergiu da maioria das entrevistas, foram criados grupos de whatsapp onde toda a informação era partilhada, traduzida para vários idiomas, permitindo assim uma comunicação mais rápida e uma maior passagem de informação. Em alguns casos, as traduções foram realizadas pelo mediador diretamente nos grupos de whatsapp.
2. **Trabalho em rede:** a rede foi criada através da criação de sinergias integradas de serviços com as comunidades multiétnicas presentes nos territórios. Isso permitiu uma maior proximidade com a população migrante e garantiu a eles o uso de recursos na emergência. O papel dos assistentes sociais tem sido decisivo na ativação de iniciativas e conexões com outros serviços. Das entrevistas emergiu que a construção da rede territorial estruturada/organizada para a emergência tem possibilitado garantir a efetividade da distribuição das intervenções em favor da população migrante. A rede foi organizada através da utilização de recursos formais e informais. Os recursos formais, identificados nas organizações voluntárias, foram os protagonistas indiscutíveis do apoio concreto no terreno, através da distribuição física de recursos à população migrante não presente nos projetos de acolhimento, a partir da entrega de alimentos aos medicamentos. Em alguns casos, as organizações se equiparam com um mediador linguístico. Na fase 1, também foram utilizados recursos informais, como o apoio de lojistas de confiança de migrantes que tomaram medidas para poder fornecer alimentos primários por meio da distribuição por organizações voluntárias. O compartilhamento de recursos, de forma mais organizada, tem permitido uma melhor gestão da ação profissional da rede.

Conclusões

O serviço social se coloca como um pilar fundamental para a construção de uma sociedade onde a diversidade não seja apenas reconhecida, mas também ativamente apoiada por meio da criação de processos voltados para o bem-estar coletivo e a promoção de uma cultura de convivência. A pesquisa qualitativa mostrou que a pandemia aumentou a desigualdade social entre as populações migrantes e nativas, pois o preconceito trouxe à tona questões críticas baseadas na diversidade cultural.

Quanto aos assistentes sociais, identificaram imediatamente estratégias que trouxeram à tona a criticidade da linguagem que inevitavelmente tornou a população migrante ainda mais frágil no contexto pandêmico.

Durante a fase 1, os assistentes sociais tiveram uma rápida reação profissional, por meio da implementação de estratégias profissionais e demonstraram que sabiam reagir à emergência por meio da capacidade de adaptação, evitando assim causar a descontinuidade da prestação de serviços. Eles têm sido promotores da manutenção dos direitos sociais e humanos da população migrante por meio das estratégias profissionais utilizadas para lidar com a emergência desencadeada pela disseminação do vírus COVID-19.

Antes de enfrentar emergências coletivas, como a gerada pela pandemia, que podem ocorrer ao longo do tempo, a coesão social deve ser alcançada com a capacidade de reconhecer as diferenças, em uma visão de cidadania multicultural, sobre a qual devem ser lançadas as bases para a construção de valores universais. Os assistentes sociais são os promotores porque "reconhecem que os direitos humanos devem coexistir ao lado da responsabilidade coletiva, entendendo que os direitos humanos individuais só podem ser respeitados diariamente se as pessoas assumirem a responsabilidade umas com as outras e com o meio ambiente e se trabalharem para a criação de relações recíprocas dentro das comunidades" (Declaração Global de Princípio Ético do Serviço Social, 2018, pág. 4).

"Valores e direitos devem ser reconhecidos indiscriminadamente para todos os seres humanos. A convicção da singularidade de cada pessoa e o reconhecimento das múltiplas diferenças que caracterizam o ser humano para impulsionar o serviço social para ações que neutralizem a tradução das diferenças em desigualdades" (Novo Dicionário de Serviço Social, 2022, p.475).

A diversidade cultural da população migrante deve ser vivida como um paradigma da própria identidade do pluralismo, a fim de abrir a sociedade a todas as diferenças. Os assistentes sociais, porta-vozes da diversidade cultural, reconhecem as diferenças que valorizam independentemente de sua origem, conforme relatado na arte. 5 e 6 do Código de Ética do Assistente Social, de fato, "o assistente social reconhece o valor, a dignidade intrínseca e a singularidade de todas as pessoas e promove seus direitos civis, políticos, econômicos, sociais, culturais e ambientais previstos nas disposições e Convenções internacionais e afirma os princípios da defesa do bem comum, da justiça

e da equidade social e, ao promover a cultura da subsidiarietà, prevenzione e salute, lavora per che le persone creino relazioni di reciprocità dentro delle comunità a cui appartengono" (Codice de Etica del Assistente Sociale, 2020, p. 10).

Per mezzo di relazioni di reciprocità, giustizia e equità sociale, della difesa del bene comune e del delineamento dei limiti del pregiudizio, un pensiero collettivo deve essere concretizzato, identificando, nel tempo, percorsi e strategie con l'obiettivo di creare una comunità coesa e transculturale. Essere capaci di vivere insieme in culture accoglienti e rispettose potrebbe farci immaginare uno scenario meno utopico in un futuro migliore con elementi culturali comuni.

In primo luogo, deve essere affrontata la complicata questione della coesistenza multiculturale, che non esclude necessariamente l'interazione tra gruppi culturali che possono coesistere senza che ci siano scambi reciproci di contenuti delle culture di origine. È necessario «iniziare pratiche destinate a stabilire forme di dialogo e di apertura all'altro, capaci di garantire scambi reciproci in cui persone di culture diverse interagiscano tra loro, scambiando i contenuti delle loro culture di origine» (Nuovo Dizionario di Servizio Sociale, 2022, pp. 312-313).

Sarebbe necessario creare le condizioni per cui l'interculturalità si facesse vita quotidiana, decentrando le persone dalla loro attitudine etnocentrica abituale.

Bibliografia

- Allport, G.W. (1973). *La natura del pregiudizio*, La Nuova Italia.
- Bauman, Z. (2014). *La solitudine del cittadino globale*, Gangiacomo Feltrinelli Editore.
- Braun V., Clarke V. (2012). *Thematic analysis*, APA handbook of research methods in psychology, Vol. 2: Research designs: Quantitative, qualitative, neuropsychological, and biological, Publisher: American Psychological Association, https://www.researchgate.net/publication/269930410_Thematic_analysis.
- Codice deontologico dell'assistente sociale, 2020. <https://cnoas.org/wp-content/uploads/2020/03/Il-nuovo-codice-deontologico-dellassistente-sociale.pdf>
- Di Luzio, G. (2011). *Brutti, sporchi e cattivi. L'inganno mediatico sull'immigrazione*, Ediesse.
- Donati, P., Maspero, G. (2021). *Dopo la pandemia. Rigenerare la società con le relazioni*, Città Nuova.
- Geertz, C. (1998). *Interpretazioni di culture*. Il Mulino.
- Global Social Work Statement of Ethical Principle, 2018, <https://www.iassw-aiets.org/wp-content/uploads/2019/03/Italian-version-of-Ethical-principles-in-Global-SW-2018.pdf>
- Jung, C. G. (2007). *Gli archetipi dell'inconscio collettivo*, Bollati Boringhieri.
- Mantovani, G. (2008). *Intercultura e mediazione, teorie ed esperienze*, Carocci Editore.
- Ministri degli Affari Esteri del Consiglio D'Europa, *Libro bianco sul dialogo interculturale, Vivere insieme in pari dignità*, https://www.coe.int/t/dg4/intercultural/source/pub_white_paper/whitepaper_id_italianversion.pdf
- Nano, D. (2020). *Exilium, dal folle allo straniero, antropologia dell'esclusione*, Aracne editrice.
- Nuovo dizionario di Servizio sociale (2022). Carocci editore.
- Parolari, P. (2016). *Culture, Diritto, Diritti diversità culturale e diritti fondamentali negli stati costituzionali di diritto*, G.Giappichelli Editore.
- Wieviorka, M. (2008). *L'inquietudine delle differenze*, Bruno Mondadori.

Pattaro C. (2018). *Le sfide dell'aiuto. Proposte operative e fabbisogni formativi*. Le sfide dell'aiuto, assistenti sociali nel quotidiano dell'immigrazione, Franco Angeli Open Access.