

EQUITÀ SOCIALE NELLA PANDEMIA: popolazione migrante e assistenti sociali

Addessi Elena¹

Riassunto

L'articolo intende valorizzare gli interventi professionali utilizzati dagli assistenti sociali per attuare il mandato istituzionale del servizio e quelli per sostenere i diritti della popolazione migrante nella fase 1 dell'emergenza innescata dal diffondersi del virus COVID-19.

Parole chiave: pregiudizio, diritti, disuguaglianze, servizio sociale, migranti.

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. Diritti e diversità culturale

L'evoluzione dell'umanità è stata caratterizzata da diritti usurpati, dall'egemonia dei popoli più forti che da usurpatori hanno sottratto la terra e la dignità culturale ad altri popoli non considerandone la diversità culturale ma considerando la propria cultura al centro di tutte le cose. "Nel primo decennio del XX secolo, il sociologo e antropologo Graham Summer definisce etnocentrismo la tendenza a giudicare gli altri, le altre culture e a interpretarle in base a criteri della propria cultura, proiettando su di esse il proprio concetto di evoluzione, progresso, sviluppo e benessere, basandosi quindi su una visione critica unilaterale" (Nano, 2020, p.732). La diversità tra le culture è stata, dall'inizio della storia dell'umanità, la causa di conflitti tra i popoli. La diversità è una condizione immutabile per l'essere umano, è una condizione comune a tutti e che la società dovrebbe garantire e proteggere.

Le asimmetrie di potere, che hanno caratterizzato i rapporti tra i popoli e le loro culture, sono un fenomeno da sempre presente nell'umanità. Dalla fine del medioevo europeo fino all'inizio dell'era moderna, le spedizioni dell'Europa alla conquista del mondo e l'assoggettamento dell'altro hanno fatto scrivere pagine di storia intrise di sangue e di soprusi. Dagli anni '70 alcuni paesi hanno adottato una politica multiculturale dove la società generata era uno stato di fatto quindi era una società dove convivevano più gruppi, in un unico territorio, con valori, pratiche, credenze, norme giuridiche, relazioni sociali differenti.

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>.

In alcuni periodi storici, invece, i contesti geografici diversi hanno permesso scambi di culture intrecciate in reti di relazioni e che hanno permesso la creazione di importanti cambiamenti nella storia dell'umanità. L'incontro di culture diverse ha generato uno scambio interculturale tra individui, tra individui e gruppi o tra gruppi e gruppi di persone. Nel 1966, C. Geertz riporta nella sua opera *Interpretazioni di culture* il concetto di cultura sostenendo che la stessa è una “sorta di documento agito, è quindi pubblica come un ammiccamento derisorio o una finta razzia di gregge di pecore. Benchè ideazionale non esiste nella testa di nessuno; benchè non sia fisica non è un'entità occulta” (Geertz, 1998, p. 47). Le diversità delle culture e i cambiamenti storici nell'evoluzione dell'umanità sono stati il processo attivo per raggiungere una politica fondata su valori universali quali l'uguaglianza, la parità ed il rispetto reciproco riconosciuti e condivisi da ogni società.

Zygmund Bauman sosteneva che “l'universalità non è che la capacità, comune a tutte le specie, di comunicare e comprendersi reciprocamente nel senso del sapere come procedere ma anche del sapere come procedere in presenza di altri che possono procedere che hanno il diritto di procedere in modo diverso” (Bauman, 2014, p.203). La diversità degli uomini dovrebbe preservare la dignità senza tradire mai i valori universali che sono alla base dei diritti dei popoli infatti “se vogliamo riscoprire in cosa consiste l'uomo, possiamo trovarlo in ciò che gli uomini sono ed essi sono soprattutto differenti”(Parolari, 2016, p.XI).

L'universalità dei valori della diversità delle culture è indispensabile per la costruzione di dialoghi interculturali poiché essi permettono il superamento delle tensioni sociali e degli ostacoli culturali. I dialoghi interculturali fondano il proprio essere non solo nell'universalità dei valori ma anche nella diversità tra le persone.

L'idea delle culture che possano apprendere, le une dalle altre, interagendo dinamicamente senza perdere la propria identità porterebbe alla promozione della coesistenza di diverse tradizioni etniche, religiose e culturali sulla base del loro diritto all'esistenza. La relazione tra identità e differenze indica il processo di interazione nel quale le stesse si concretizzano in una forma dinamica dell'identità infatti “le culture si compenetrano sempre di più, senza dissolversi e al tempo stesso le identità mutano, si mescolano, si fondono in base a molteplici processi al crocevia del locale e del planetario”(Wieviorka, 2008, p.15). Ogni persona ha una propria cultura che si identifica con un popolo e ogni popolo deve essere un portatore riconosciuto della propria identità in maniera tale da non omologarsi con la cultura predominante. Ogni individuo è portavoce, nel tempo, della propria cultura ed è promotore delle differenze che fanno parte sempre dello stesso volto dell'umanità.

Il valore delle differenze sul piano etnico, razziale, religioso, culturale, politico e il principio della pari dignità sono elementi indispensabili allo sviluppo autonomo delle diverse culture sulla base di una reciproca tolleranza all'interno della società.

Nel 2008 la Corte Europea dei Diritti dell'Uomo ha riconosciuto che il “pluralismo si basa sul riconoscimento, sul rispetto autentico della diversità e sulla dinamica delle tradizioni culturali, sulle identità etniche e culturali, sulle convinzioni religiose, sulle idee e concezioni artistiche, letterarie e socio-economiche e sull'interazione armoniosa fra individui e gruppi con identità differenti che è essenziale al fine della coesione sociale. Il pluralismo, la tolleranza e lo spirito di apertura possono tuttavia non essere sufficienti: è necessario adottare misure proattive, strutturate e ampiamente condivise, in grado di gestire la diversità culturale” (Libro bianco sul dialogo interculturale, 2008, pp.13-14).

Il rispetto della diversità culturale “dovrebbe essere insegnata alla società nel suo insieme, a ogni genere di società, qualsiasi sia il suo tipo e il suo livello di pluralismo culturale” (Mantovani, 2008, p.149). Pensare a una democrazia culturale che permetta il manifestarsi di ogni individuo all'interno di una società con l'idea comune di benessere globale potrebbe facilitare i processi per ridurre il pregiudizio tra i popoli. Il pregiudizio sulla diversità culturale è da sempre una costante presente nelle popolazioni e un esempio è stato quello che si è identificato nel popolo migrante in Italia all'inizio del fenomeno pandemico nel 2020. Infatti l'arrivo della pandemia ha acceso il riflettore, in maniera negativa, sul popolo migrante che si è trovato in poco tempo e nella fase 1, bersaglio di pregiudizi e informazioni mediatiche errate.

2. Pregiudizi e popolazione migrante nella fase 1

In Italia, ma come nel resto del mondo, una delle prime misure di sicurezza imposte dal Governo per evitare il contagio è stata il distanziamento fisico tra le persone. “Il distanziamento fisico è una certa quantità di separazione spaziale. Il distanziamento sociale invece è qualitativo e implica una negazione della socialità, che non è mai eludibile e che ha portato a una perdita di umanizzazione poiché non si poteva più trattare l'Altro in modo semplice e spontaneo, si dovevano prendere le distanze. Nella pandemia l'Altro viene rappresentato come un potenziale untore e trattato come tale” (Donati & Maspero, 2021, pp. 21-22).

L'identificazione dell'altro avviene con il concetto di straniero. Essere straniero è un modello culturale presente nell'immaginario di tutte le comunità. Lo straniero è quella persona che viene in contatto con una società diversa da quella di appartenenza. Il concetto di straniero, nel tempo, è variato nella storia dell'umanità. Schiavo e barbaro nel mondo antico; viaggiatore e colonizzato/colonizzatore nel Medioevo e nel mondo moderno; profugo e migrante nel mondo contemporaneo.

Nell'emergenza innescata dal diffondersi del virus COVID-19 lo straniero diventa l'untore, un concetto che si materializza nella persona del migrante. Sin da subito, all'inizio dell'emergenza, è

stato creato un legame tra il virus COVID-19 e popolazione migrante, quindi l'altro è stato identificato in un volto. "L'immigrato incute paura. Allora occorre tagliare le radici di queste paure e indicare azioni e percorsi culturali e formativi per superarle. Non è solo una questione di sicurezza o integrazione, è anzitutto una questione culturale" (Di Luzio, 2011, p.11). La paura, in questa specifica situazione di emergenza, che nasce dal pregiudizio sul migrante si è manifestata attraverso dei comportamenti di chiusura additando il medesimo a una minaccia poichè appartenente a un altro tipo di società, quindi a un'altra cultura diversa.

Il migrante diventa il capro espiatorio della diffusione del virus che ha dato vita al simbolismo migrante/untore che ha alimentato il pregiudizio etnico nei confronti della popolazione migrante. Lo psicologo statunitense G.W. Allport, nell'opera *The Nature of Prejudice* definisce sinteticamente il pregiudizio come "il pensare male degli altri senza una ragione sufficiente"(Allport, 1973, p.45). Il pregiudizio è strettamente connesso sia alla necessità dell'individuo di pensare con l'aiuto della categorizzazione e sia alla sua propensione a modulare il proprio comportamento nei confronti delle altre persone in base alla loro appartenenza a un gruppo.

La categorizzazione del pregiudizio, genera inevitabilmente il processo simbolico innescato dall'associazione concettuale migrante/untore che ha reiterato le immagini dell'altro come invasore e la diversità culturale come minaccia nel tentativo di fornire una risposta alla disuguaglianza dell'essere diversi l'uno dall'altro. Il pregiudizio potrebbe essere identificato in un "archetipo che si insinua nella psiche con forme determinate che sembrano essere presenti sempre e dovunque" (Jung, 2007, p.70). Con l'autoalimentarsi del pregiudizio e con l'immotivata identificazione migrante/untore si è innescata l'associazione negativa tra la popolazione migrante e la pandemia. Questo pregiudizio ha fornito la base per una stigmatizzazione sociale che avrebbe potuto causare una discriminazione della popolazione migrante in un contesto storico, sociale e politico già fratturato dall'emergenza e che comunque non si è concretizzato.

Successivamente all'identificazione migrante/untore, la popolazione migrante era diventata la causa del propagarsi della pandemia e nella divulgazione delle notizie informali si lasciava intuire il messaggio che la medesima risultava immune perché il virus era stato introdotto in Europa solo per colpire e indebolire la popolazione europea, addirittura si è ipotizzato che la popolazione migrante fosse immune al virus perché gli era stato somministrato il vaccino contro la tubercolosi.

La situazione è cambiata quando sono emersi i primi focolai del virus nei centri di accoglienza, quindi la popolazione migrante è passata da immune ad untore. Il pericolo imminente era che proprio i migranti fossero i propagatori del contagio o che lo portassero in Italia dai loro paesi di origine. Il ricorso alla simbolizzazione è stato utilizzato, da parte degli italiani, per spiegare inizialmente il

contagio e per cercare di allontanare la pandemia sbarazzandosi così della responsabilità e della frustrazione dirottandola sulla popolazione migrante.

Sin dal principio, la popolazione migrante ha guardato alla pandemia come qualcosa di familiare infatti il virus è apparso come un pericolo inferiore rispetto alle infezioni che invadono i paesi di origine, la pandemia non ha destato troppe preoccupazioni. Un pensiero comune, nella popolazione migrante, ha riguardato l'idea di essere immuni a simili mali che non può essere individuabile nell'acquisizione di singole esperienze personali ma può essere identificato altresì in un pensiero collettivo collocato all'interno di un sistema psichico sedimentato nella cultura. C.G. Jung sosteneva che "un certo strato superficiale dell'inconscio è personale e poggia su uno strato più profondo di natura collettiva, non individuale, poiché ha contenuti e comportamenti identici per tutti gli individui e costituisce un substrato psichico comune di natura soprapersonale presente in ciascun individuo. Infatti i contenuti dell'inconscio collettivo non sono acquisiti individualmente ma devono la loro esistenza solo all'eredità" (Jung, 2007, p.20).

L'inconscio collettivo radica, nel processo simbolico, il pensiero di essere invulnerabili e questo ha comportato, nella esternalizzazione del concetto, l'assunzione dei modelli culturali che sono in esso dominanti. E' possibile che nelle culture d'origine sia diffusa l'idea che solo gli individui più forti sopravvivono, infatti, sopravvivere alle peripezie del viaggio per arrivare in Italia rappresenta di per sé la dimostrazione del fatto di esserlo. Tutto questo ha portato a percepire la pandemia, innescata dal diffondersi del virus COVID-19, in maniera differente rispetto alla popolazione autoctona. La realtà quotidiana del paese d'origine della popolazione migrante, spesso, è caratterizzata da crisi politiche e sociali. Le crisi, portano la medesima, a reagire alle avversità causate da condizioni di vita difficili e che permettono la fuoriuscita della resilienza e l'adattamento alla cultura del paese ospitante. Purtroppo, la diffidenza da parte della popolazione autoctona, dovuta all'idea che i migranti non sarebbero abituati a rispettare le norme d'igiene e sociali previste dai decreti, è rimasta per lungo tempo. La difficoltà che immediatamente si è manifestata con l'arrivo della pandemia ha riguardato l'accesso degli immigrati all'informazione sugli eventi che si susseguivano in Italia (dalla comunicazione del rispetto delle norme per la sicurezza fino all'accesso ai bandi pubblici per la richiesta di contributi), poiché non esistevano disposizioni generali neanche nelle strutture di accoglienza riguardo all'emergenza. La popolazione italiana ha avuto la possibilità di seguire le dirette del presidente del Consiglio e di comprendere ogni frase, ogni regola e ogni prospettiva che si poteva palesare nel tempo. Dall'inizio della pandemia non è esistito un corrispettivo paragonabile per i migranti: nessun annuncio, nessun decreto comprensibile o consultabile nella propria lingua d'origine. La popolazione migrante ha dovuto interpretare il linguaggio utilizzato nella

comunicazione mediatica, talvolta composta da acronimi, che non ha facilitato la comprensione delle norme emergenziali.

3. L'indagine qualitativa, la scelta del tema e la modalità di lavoro.

Partendo da queste considerazioni, è stata realizzata un'indagine qualitativa per comprendere se la pandemia avesse aumentato le disuguaglianze tra la popolazione migrante e quella autoctona e quali fossero state le criticità emerse nei servizi abitati dagli assistenti sociali.

L'indagine qualitativa ha avuto, sin dal principio, la finalità di indagare se l'avvento della pandemia avesse causato, nella fase 1, un aumento della fragilità nella popolazione migrante dal punto di vista sociale nell'affermazione dei propri diritti attraverso l'esperienza professionale degli assistenti sociali. Il prezioso contributo degli assistenti sociali coinvolti nell'indagine qualitativa è stato indispensabile per avere una fotografia di come i servizi della regione Lazio hanno sostenuto la popolazione migrante durante la fase 1.

L'indagine qualitativa si è articolata in quattro fasi:

- 1) Ideazione e progettazione dell'indagine qualitativa
- 2) Rilevazione delle informazioni;
- 3) Analisi dei dati;
- 4) Presentazione dei risultati.

3.1 Periodo oggetto dell'indagine qualitativa e campione degli intervistati.

Il periodo identificato, come oggetto della ricerca, si riferisce al tempo della fase 1 dell'emergenza innescata dal diffondersi del virus COVID-19, quindi dalla prima decade di marzo 2020 a maggio 2020. Il campione degli assistenti sociali è stato definito garantendo una rappresentanza di almeno un assistente sociale per:

- ciascun ambito professionale: servizi socio-assistenziali, socio-sanitari, enti locali, terzo settore;
- rappresentanza geografica di tutte le province della regione Lazio.

In totale, hanno partecipato all'indagine qualitativa 25 professionisti.

3.2 Metodologia e strumenti dell'indagine qualitativa.

La metodologia utilizzata per l'indagine si è caratterizzata da un approccio di tipo qualitativo che ha permesso di esplorare le azioni professionali degli assistenti sociali a favore della popolazione migrante durante la fase 1 dell'emergenza innescata dal diffondersi del virus COVID-19.

Lo strumento utilizzato per raccogliere i dati dell'indagine qualitativa è stato l'intervista semi-strutturata composta da sei domande focalizzate ad esplorare l'obiettivo dell'indagine qualitativa. Le interviste sono state realizzate attraverso il supporto della piattaforma Google Meet e sono state registrate con il consenso dell'assistente sociale intervistato. Le registrazioni sono state successivamente trascritte, rese anonime e raccolte in una cartella creata in Google Drive per una più semplice gestione di accesso ai dati.

3.3 Rilevazione dei dati e analisi.

L'analisi dei dati è stata organizzata seguendo la traccia dell'analisi tematica (Braun & Clarke, 2012, p.5). Le trascrizioni delle registrazioni delle interviste sono state lette ripetutamente in maniera tale da individuare i possibili significati delle parole ricorrenti tra i contenuti emersi. Ciascuna intervista trascritta è stata codificata e sintetizzata in concetti chiave per identificare i possibili temi.

Analizzando i dati raccolti nelle modalità di cui sopra, è stata possibile la ricostruzione dei significati attraverso l'associazione dei concetti chiave. Una volta fatta l'associazione i concetti chiave sono stati organizzati in gruppi in base alla similarità.

3.4 Presentazione dei risultati.

L'utilizzo dell'analisi tematica, come strumento di elaborazione dei dati, ha portato all'identificazione di macro temi quali il contesto organizzativo e quello professionale degli assistenti sociali nella fase 1 e in relazione agli interventi realizzati per la popolazione migrante. Di seguito si presentano i contenuti espressi, attraverso le interviste, dagli assistenti sociali che hanno partecipato all'indagine qualitativa.

a. Contesto organizzativo

Per quanto riguarda il contesto organizzativo, dalle risposte degli assistenti sociali, sono emerse due tematiche che possono essere così riassunte:

- Difficoltà linguistiche: nonostante tutte le criticità emerse dall'arrivo della pandemia, gli assistenti sociali hanno garantito alla popolazione migrante, il sostegno ai diritti superando anche le problematiche della comunicazione linguistica e affidandosi, come emerso da alcune interviste, alle conversazioni telefoniche con l'ausilio di mediatori linguistici che hanno favorito la comunicazione.

Da alcune interviste è emerso che le conversazioni, laddove era presente il mediatore, avvenivano in tre persone, quindi persona migrante, assistente sociale e mediatore. In alcuni casi, come riportato in alcune interviste, i partecipanti sono stati più di tre nello specifico quando venivano effettuate comunicazioni a più persone che parlavano la stessa lingua. Le conversazioni telefoniche si sono svolte su whatsapp utilizzando la funzione chiamata di gruppo. Le differenze linguistiche, come emerso dalla maggior parte delle interviste, hanno complicato la comunicazione e la comprensione reciproca.

L'assistente sociale ha avuto il compito di facilitare l'accesso ai servizi di welfare per superare le specifiche vulnerabilità legate alla popolazione migrante. Le barriere linguistiche hanno rappresentato una sfida significativa nelle interazioni tra popolazione migrante e assistenti sociali nella pandemia. In questo contesto è risultato essere essenziale poter contare su un efficace supporto di mediazione linguistico per facilitare la comunicazione nelle telefonate oppure l'utilizzo dei traduttori sui cellulari.

Per quanto riguarda l'accesso alle informazioni nei servizi di accoglienza e di integrazione presenti sul territorio, le informazioni sono state veicolate dagli operatori e dall'utilizzo di materiale informativo, nello specifico volantini in tutte le lingue di riferimento dei beneficiari per favorire una consapevolezza sui rischi del contagio e sui comportamenti da tenere per favorire il contenimento della pandemia. I servizi di accoglienza e di integrazione si sono dovuti riorganizzare, come tutti i servizi territoriali, rispettando le norme di distanziamento per preservare la salute dei beneficiari e degli operatori. La riorganizzazione dei servizi di accoglienza ha permesso di svolgere molti interventi da remoto quali le attività di supporto sociale, le verifiche sui percorsi individualizzati, i colloqui di orientamento e quelli psicologici.

Nel corso dei mesi della pandemia si è assistito ad un graduale assestamento dei rapporti sociali tra migranti e operatori (videochiamate, telefonate e scambi di messaggi). Queste modalità hanno creato dei ponti digitali di relazioni sociali attraverso la comunicazione verbale. La comunicazione verbale tra l'assistente sociale e beneficiari non è avvenuta in presenza, ma attraverso l'ascolto attivo e l'utilizzo della voce che hanno avuto un ruolo importante nella gestione e nelle relazioni a distanza. L'ascolto attivo è quello che rende possibile la comunicazione poiché coinvolge una serie di abilità che hanno lo scopo di creare empatia con la persona che ci sta parlando. Infatti, esso richiede non solo la profonda comprensione di ciò che l'altro dice, ma anche una rielaborazione e una riformulazione di ciò che esprime allo scopo di percepirne le emozioni e trasmettergli vicinanza, contribuendo pienamente ad ogni momento della comunicazione. Queste buone pratiche sono state realizzate grazie alle sinergie e alle collaborazioni che ciascun professionista è riuscito a creare nel quotidiano e nel tempo.

- Pregiudizio sulla persona migrante: dalla maggior parte delle interviste è emerso che, nelle conversazioni telefoniche con la popolazione autoctona, il ricorso alla simbolizzazione e l'identificazione della responsabilità del contagio nei confronti della popolazione migrante sono stati elementi ricorrenti. Elementi con i quali l'assistente sociale, attraverso l'azione professionale, ha dovuto interagire cercando di scardinare il pensiero della persona autoctona sul pregiudizio generato e sulla errata simbolizzazione.

La professione dell'assistente sociale si fonda sul "rispetto della persona, un principio molto generale che comporta l'accettazione e il non giudizio. Accettare la persona così com'è significa acquisire ed esercitare la capacità di considerare e trattare il diverso in quanto persona e non in quanto diverso" (Nuovo dizionario di Servizio sociale, 2022, p. 473), questo è uno dei principi cardine. Migliorare le condizioni di vita della popolazione migrante, attraverso il processo del riconoscimento della cultura dell'altro, in relazione alla popolazione autoctona è il punto di partenza per realizzare l'universalità dei valori uguali per tutti i popoli e gli assistenti sociali, "riconoscendo le tradizioni culturali, operano come intermediari culturali per consentire la costruzione di un consenso, al fine di trovare un giusto equilibrio tra diritti umani concorrenti e difendere i diritti di individui e gruppi di persone emarginati, stigmatizzati, esclusi, sfruttati e oppressi" (Global Social Work Statement of Ethical Principle, 2018, p. 4).

Sicuramente l'esperienza professionale generata dalla pandemia è stata vissuta anche come "un'opportunità di crescita per il lavoro sociale, per operare con maggiore flessibilità e maggiore efficacia nel processo di aiuto e per fornire un servizio sociale autentico, che punti a costruire una reale integrazione, fondata sull'inclusione e su un'idea di cittadinanza sociale condivisa tra tutti i cittadini" (Pattaro, 2018, p. 273) che ha permesso di divulgare il rispetto delle diversità culturali e sull'universalità dei valori.

b. Contesto professionale

Nel contesto professionale, sono state identificate due tematiche che riguardano:

- Competenze: da tutte le interviste è emerso che, anche nell'emergenza, la professione si è caratterizzata nell'attitudine del professionista a Sapere, Saper Fare, Saper Essere: nello specifico, i Servizi Sociali hanno messo in campo le competenze (Sapere) che hanno consentito di agire attraverso i metodi e le tecniche della professione (Saper fare) e hanno sostenuto la capacità di relazione con la popolazione migrante nella fragilità generata dalla pandemia (Saper essere). Nel Saper Essere l'assistente sociale, pur rimanendo fisicamente distante dalle persone migranti, è rimasta connessa nella relazione attraverso forme di vicinanza alternative perché la distanza fisica non è stata la distanza sociale. È emerso, inoltre, che gli assistenti sociali hanno garantito una buona capacità di

ascolto, di analisi del problema e di operatività senza perdere mai di vista la fragilità della popolazione migrante.

- Buone pratiche: dalle interviste sono emerse le pratiche utilizzate dagli assistenti sociali che si delineano nell'utilizzo di

1. Strumenti di orientamento: in 23 interviste è stato riportato, dagli assistenti sociali, che sono state realizzate guide cartacee e digitali, per la popolazione migrante, tradotte in più lingue per spiegare le misure urgenti relative all'emergenza. In alcuni contesti organizzativi, il problem solving che caratterizza la professione degli assistenti sociali e il ricorso a prassi realizzate per l'emergenza hanno permesso di fronteggiare le situazioni di fragilità della popolazione migrante che si sono presentate nei servizi. In un ente pubblico, ad esempio, sono stati realizzati dei file digitali, caricati poi sulla pagina istituzionale, per informare la popolazione migrante. Per quanto riguarda le buone pratiche, l'utilizzo di strumenti digitali con la popolazione migrante accolta nei progetti di accoglienza, presenti nei territori degli assistenti sociali intervistati, è stato fondamentale. Infatti, come emerso dalla maggior parte delle interviste, sono stati creati dei gruppi whatsapp dove venivano condivise tutte le informazioni, tradotte in più lingue, permettendo così una più veloce comunicazione e un passaggio maggiore di informazioni. In alcuni casi, le traduzioni sono state effettuate dal mediatore direttamente nei gruppi whatsapp.
2. Lavoro di rete: la rete si è realizzata attraverso la creazione di sinergie integrate dei servizi con le comunità multietniche presenti nei territori. Questo ha permesso una maggiore prossimità nei confronti della popolazione migrante e ha garantito, alla medesima, l'utilizzo di risorse nell'emergenza. Il ruolo degli assistenti sociali è stato decisivo nell'attivazione di iniziative e di connessioni con altri servizi. Dalle interviste è emerso che la costruzione della rete territoriale strutturata/organizzata per l'emergenza ha permesso di garantire l'efficacia della distribuzione degli interventi in favore della popolazione migrante. La rete è stata organizzata attraverso l'utilizzo di risorse formali e informali. Le risorse formali, identificate nelle organizzazioni di volontariato, sono state le protagoniste indiscusse del sostegno concreto sul campo, attraverso la distribuzione fisica delle risorse alla popolazione migrante non presente nei progetti di accoglienza, a partire dalla consegna dei beni alimentari ai farmaci. In alcuni casi, le organizzazioni autonomamente si sono dotate di un mediatore linguistico. Nella fase 1 sono state utilizzate anche risorse informali come il sostegno da parte dei negozianti di fiducia delle persone migranti che si sono attivati per poter fornire gli

alimenti primari attraverso la distribuzione da parte delle organizzazioni di volontariato. La condivisione delle risorse, in maniera più organizzata, ha permesso una gestione migliore dell'azione professionale della rete.

Conclusioni

Il servizio sociale si pone come pilastro fondamentale per la costruzione di una società dove la diversità, non solo è riconosciuta, ma anche sostenuta attivamente attraverso la creazione di processi volti al benessere collettivo e alla promozione di una cultura di convivenza. Dall'indagine qualitativa è emerso che la pandemia ha aumentato la disuguaglianza sociale tra la popolazione migrante e quella autoctona in quanto il pregiudizio ha fatto emergere delle criticità fondate sulla diversità culturale.

Per quanto riguarda gli assistenti sociali, da subito, hanno individuato strategie che hanno fatto emergere la criticità della lingua che inevitabilmente ha reso, nel contesto pandemico, la popolazione migrante ulteriormente più fragile.

Durante la fase 1, gli assistenti sociali hanno avuto una reazione professionale rapida, attraverso la messa in campo di strategie professionali e hanno dimostrato di saper reagire all'emergenza attraverso la capacità di adattamento evitando così di provocare la discontinuità dell'erogazione delle prestazioni. Sono stati promotori del mantenimento dei diritti sociali e umani della popolazione migrante attraverso le strategie professionali utilizzate per fronteggiare l'emergenza innescata dal diffondersi del virus COVID-19.

Prima di fronteggiare le emergenze collettive, come quella generata dalla pandemia, che si potrebbero verificare nel tempo, si dovrebbe realizzare la coesione sociale con la capacità di riconoscere le differenze, in una visione di cittadinanza multiculturale, sulla quale si dovrebbero poggiare le basi per costruire dei valori universali. Gli assistenti sociali ne sono i promotori poichè "riconoscono che i diritti umani devono coesistere accanto ad una responsabilità collettiva, comprendendo come i diritti umani individuali possano essere rispettati quotidianamente solo se le persone si assumono una responsabilità gli uni verso gli altri e verso l'ambiente e se operano per la creazione di relazioni di reciprocità all'interno delle comunità"(Global Social Work Statement of Ethical Principle, 2018, p. 4).

"I valori e i diritti devono essere riconosciuti indistintamente a tutti gli esseri umani. La convinzione dell'unicità di ciascuno e la constatazione delle molteplici differenze che caratterizzano gli esseri umani a spingere il servizio sociale verso azioni che contrastano la traduzione delle differenze in disuguaglianze" (Nuovo dizionario di Servizio sociale, 2022, p.475).

La diversità culturale della popolazione migrante dovrebbe essere vissuta come paradigma dell'identità stessa del pluralismo per aprire la società a tutte le differenze. Gli assistenti sociali,

portavoci della diversità culturale, ne riconoscono le differenze che valorizzano indipendentemente dalla propria origine come riportato negli artt. 5 e 6 del Codice deontologico dell'assistente sociale infatti "l'assistente sociale riconosce il valore, la dignità intrinseca e l'unicità di tutte le persone e ne promuove i diritti civili, politici, economici, sociali, culturali e ambientali così come previsti nelle disposizioni e nelle Convenzioni internazionali e afferma i principi della difesa del bene comune, della giustizia e dell'equità sociale e, nel promuovere la cultura della sussidiarietà, della prevenzione e della salute, opera affinché le persone creino relazioni di reciprocità all'interno delle comunità alle quali appartengono" (Codice deontologico dell'assistente sociale, 2020, p. 10).

Attraverso le relazioni di reciprocità, la giustizia e l'equità sociale, la difesa del bene comune e per delineare i confini del pregiudizio si dovrebbe concretizzare un pensiero collettivo individuando, nel tempo, percorsi e strategie con l'obiettivo di realizzare una comunità coesa e transculturale. Poter convivere insieme nell'accoglienza e nel rispetto delle culture potrebbe far immaginare uno scenario meno utopico in un futuro migliore con elementi culturali comuni.

In primo luogo si dovrebbe affrontare la questione macchinosa della convivenza multiculturale che non preclude necessariamente un'interazione tra i gruppi culturali che possono anche coesistere senza avere scambi reciproci di contenuti delle culture di origine. Bisognerebbe "avviare pratiche finalizzate a instaurare forme di dialogo e di apertura all'altro capaci di garantire scambi reciproci dove le persone di culture diverse interagiscono tra loro scambiando i contenuti delle loro culture di origine" (Nuovo dizionario di Servizio sociale, 2022, pp. 312-313).

Sarebbe necessario creare le condizioni perché l'interculturalità diventi la quotidianità decentrando le persone dal proprio abituale atteggiamento etnocentrico.

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.