

The psychological function in services for migrants: Report of an intervention within the Extraordinary Reception Center “Buona Speranza”

Graziana Di Noja*

Abstract

In this work we intend to reflect on the construction of a psychological function oriented to the development of the organizational context. For this purpose, in the first part, we will focus on the social mandate of reception services for migrants in Italy, with particular attention to extraordinary reception, starting from a brief overview of the Italian historical-cultural framework within which the phenomenon of immigration situates itself. Through the results of an exploratory research it will be possible to reflect on the local culture of the reception services, that is the collusive dynamics of those who participate in that context. The second part of this work deals with a psychological intervention within an Extraordinary Reception Center in Puglia, where the proposal to suspend the actions that characterize the daily life in the Center has made it possible to rethink some problems in the relationship between service and guests, problems that otherwise risked to fail the goals of the organization.

Keywords: migration; extraordinary reception; cohabitation; psychoanalysis; organizational competence.

* Psychologist at Consorzio Metropolis, in SIPROIMI (ex sprar) and in the Therapeutic Rehabilitation Communities for Minors. Email: graziana.dinoja@gmail.com

Di Noja, G. (2020). La funzione psicologica nei servizi ai migranti: Resoconto di un intervento presso il Centro di Accoglienza Straordinaria “Buona Speranza” [The psychological function in services for migrants: Report of an intervention within the Extraordinary Reception Center “Buona Speranza”]. *Rivista di Psicologia Clinica*, 15(1), 108-127. doi:10.14645/RPC.2020.1.787

La funzione psicologica nei servizi ai migranti: Resoconto di un intervento presso il Centro di Accoglienza Straordinaria “Buona Speranza”

Graziana Di Noja*

Abstract

In questo lavoro si intende riflettere sulla costruzione di una funzione psicologica orientata allo sviluppo del contesto organizzativo. A tale scopo, nella prima parte, verrà messo a fuoco il mandato sociale dei servizi di accoglienza rivolta ai migranti in Italia, con particolare attenzione all'accoglienza straordinaria, a partire da una sintetica panoramica della cornice storico-culturale italiana entro cui il fenomeno immigrazione si inserisce. Attraverso i risultati di una ricerca esplorativa si potrà riflettere sulla cultura locale dei servizi di accoglienza, cioè l'insieme delle dinamiche collusive di chi a quel contesto partecipa.

La seconda parte del lavoro resoconta il processo di costruzione di una committenza presso un Centro di Accoglienza Straordinaria pugliese, in cui la proposta di sospensione degli agiti che caratterizzano la quotidianità nei Centri ha reso possibile di ripensare alcuni problemi nel rapporto tra servizio e ospiti, problemi che altrimenti rischiavano di far fallire gli obiettivi dell'organizzazione.

Parole chiave: immigrazione; accoglienza straordinaria; convivenza; psicanalisi; competenza organizzativa.

* Psicologa presso Consorzio Metropolis, nel SIPROIMI (ex sprar) e nelle Comunità Terapeutiche Riabilitative per Minori. E-mail: graziana.dinoja@gmail.com

Di Noja, G. (2020). La funzione psicologica nei servizi ai migranti: Resoconto di un intervento presso il Centro di Accoglienza Straordinaria “Buona Speranza” [The psychological function in services for migrants: Report of an intervention within the Extraordinary Reception Center “Buona Speranza”]. *Rivista di Psicologia Clinica*, 15(1), 108-127. doi:10.14645/RPC.2020.1.787

Premessa

Quale funzione psicologica è possibile sviluppare nei contesti di accoglienza per migranti? Di cosa parliamo quando diciamo “accoglienza” e “integrazione”?

Queste le domande da cui parte la riflessione sui servizi rivolti ai migranti che sviluppo nel presente articolo, alla luce di un lavoro che svolgo da tre anni come psicologa in un Centro di Accoglienza Straordinaria (CAS) in Puglia.

Affrontare la questione adesso acquista un peso notevole, perché è nell’attuale momento storico-culturale che si attua un cambiamento legislativo – quello del Decreto Sicurezza e Immigrazione – firmato a novembre 2018 da Matteo Salvini, Ministro dell’Interno nel neo Governo Conte, che comporta cambiamenti significativi rispetto al modo di intendere l’accoglienza ai migranti.

Il lavoro dentro i contesti di accoglienza continua ad essere soggetto a cambi di rotta repentini che influiscono sulla qualità dei servizi offerti in questi ambiti. Proprio negli ultimi mesi, infatti, si contempla la possibilità di diminuire i fondi destinati ai servizi per migranti, con un taglio netto alle prestazioni psicologiche, giuridiche e di mediazione culturale assicurate fino a questo momento.

I centri di accoglienza provvederanno, secondo i nuovi capitoli delle Prefetture, all’erogazione di servizi “basilari”, tra cui la fornitura di cure mediche, vitto e alloggio per tutti i richiedenti protezione internazionale ospitati.

Quello che mi interessa sottolineare è quanto il lavoro in accoglienza sia emblematico della cultura internazionale attuale, in quanto risultato di accordi e/o scontri a livello Europeo e oltremare, e quanto le scelte politiche mondiali, che tendono ad arroccarsi in estremismi sempre meno capaci di produrre convivenza, non tengano conto della strettissima e fitta interconnessione culturale tra paesi che caratterizza la modernità, processo, questo, che sembra irrevocabile e irreversibile.

I centri di accoglienza per migranti condividono alcuni aspetti della più ampia cultura italiana: si tratta di sistemi caratterizzati da una forte passivizzazione di chi al sistema partecipa, sotto il peso di una burocrazia ingombrante. Un sistema che non riesce ad intravedere risorse, se si percepisce senza confini, e quindi senza obiettivi.

Durante il lavoro di diversi anni all’interno di questi servizi, la scelta è stata quella di pensare la funzione psicologica come competenza a costruire occasioni di pensabilità delle dimensioni culturali che organizzano il funzionamento organizzativo.

La psicologia, nell’ottica psico-sociale con cui la utilizzo, si propone di recuperare un senso della realtà contestuale condivisa tra chi a quella realtà partecipa, dove il termine “realtà” è da intendersi come l’insieme di limiti (per esempio leggi e procedure) e risorse (per esempio il tempo, i professionisti coinvolti, le possibilità del territorio ospitante) utili ad ancorare interventi al contesto storico-culturale entro cui i fenomeni, come quello migratorio, si avvicinano. In questo senso la psicologia clinica trova il suo risvolto più utile come scienza dello sviluppo della convivenza, intesa come quel processo che regola i rapporti nei contesti organizzativi. “Se consideriamo la convivenza quale specifico contesto di intervento psicoanalitico, la possibilità d’uso delle teorie e tecniche psicoanalitiche si sviluppa considerevolmente” (Girardi, 2017, p.83). La psicologia clinica, riprendendo quel respiro di scienza sociale che persegue l’obiettivo di riagganciare problemi a contesti storicamente, culturalmente e politicamente connotati, prova a dare senso a quello che si produce dentro la convivenza¹.

A questo proposito, se guardiamo al contesto legislativo circa la funzione della psicologia nei servizi per migranti, ci rendiamo conto che secondo le linee guida ministeriali in tema di tutela della salute (22 aprile 2017), allo psicologo, nei servizi di accoglienza, viene chiesto di occuparsi di individuare soggetti vulnerabili (donne con bambini, vittime di violenza e tortura, persone con problemi fisici o psichici rilevanti, minori non

¹ La parola convivenza viene utilizzata quale modello di rapporto. Nello specifico la convivenza è pensata quale fenomeno al contempo collusivo e organizzativo. È il prodotto della relazione tra sistemi di appartenenza, estraneità e regole del gioco. L’appartenenza è pensata quale memoria della propria identità, come vivere il futuro senza perdere le tracce simboliche e mitiche del proprio passato. Questa si nutre dell’estraneità senza la quale diviene gioco ripetitivo di poteri senza competenza. Le regole del gioco servono a regolare il rapporto tra appartenenza ed estraneità (Carli & Paniccia, 2003).

accompagnati, nuclei familiari, ecc.) per trattarne il trauma e di segnalarli ai servizi competenti (prefetture, Centri del Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati (SPRAR²) e servizi territoriali come Csm, consultori e servizi antitratto). In questo senso la psicologia è pensata in un'ottica individualistica e medicalizzata, la cui funzione è quella di valutare ciò che si discosta dalla norma: l'implicito sembra essere che la normalità, tra gli ospiti di un CAS, sia costituita prevalentemente da individui autonomi nel momento in cui è richiesta l'individuazione e la segnalazione del "vulnerabile", inteso come soggetto privo di risorse, proprio in quanto si discosta dalla normalità presunta. Questo implicito sembra, per altro, essere confermato dalla grande quantità di persone che i CAS ospitano (da 50 a più di 200), se paragonato al personale addetto (operatori e professionisti) decisamente esiguo rispetto agli ospiti per rapporto numerico (basti pensare che per uno psicologo sono previste ventiquattro ore di intervento dentro CAS che ospitano dai 50 migranti in su). Il lavoro più grande è consistito nel conciliare le due matrici: da un lato riconoscere che alcune persone giunte presso il CAS proponessero una domanda di accoglimento dei propri vissuti e dall'altro pensare che quello che accadeva dentro il CAS avesse a che fare con il modo in cui i rapporti si organizzavano al suo interno.

Nel Centro in cui lavoro la proposta è stata quella di portare avanti una psicologia competente ad intervenire nei contesti, favorendo gli scambi tra ospiti appartenenti a culture diverse, tra ospiti e operatori, e tra operatori e Direzione, nel tentativo di diminuire i livelli di violenza che tali contesti contenitivi generano.

Si è lavorato, con l'equipe e con gli ospiti, sulla possibilità di trattare i limiti di legge percepiti come persecutori, le attese e i vissuti frustranti, provando a non attribuirli a caratteristiche intrinseche di personalità o a stereotipi sulla cultura di provenienza; si è lavorato per disincentivare il meccanismo dell'assimilazione delle culture "straniere" a quella ospitante, meccanismo anche esso violento. Si è provato a non incastrarsi reciprocamente dentro giudizi aprioristici e controllanti le relazioni, ma a conoscersi e costruire un servizio il più possibile rispondente ai bisogni e ai desideri di chi là dentro viveva.

Alla valutazione della vulnerabilità si è affiancato lo scambio con la differenza, e la possibilità di costruire relazioni di fiducia che alleviassero il senso di infantilizzazione-onnipotenza nella relazione ospiti-operatori, per dar vita a forme di convivenza più produttive.

Rilevante, a tale proposito, è stato l'utilizzo di alcuni momenti importanti di una ricerca esplorativa sui servizi di accoglienza in Italia (Paniccia, Dolcetti, Cappelli, Donatiello, & Di Noja, 2018)³ cui ho preso parte come ricercatrice e psicologa impegnata sul campo. Tramite la metodologia dell'AET, Analisi Emozionale del Testo (Carli & Paniccia, 2002)⁴, tale ricerca ha permesso di mettere a fuoco le collusioni⁵ che organizzano la

² Il D.L. 4 ottobre 2018, n. 113, convertito in Legge 1 dicembre 2018, n. 132, rinomina il Sistema di protezione per richiedenti asilo, rifugiati e minori stranieri non accompagnati-SPRAR in SIPROIMI-Sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per i minori stranieri non accompagnati. L'accesso al Sistema oggi è riservato ai titolari di protezione internazionale e a tutti i minori stranieri non accompagnati. Inoltre, la nuova disposizione normativa prevede che possano accedere ai servizi di accoglienza integrata del SIPROIMI anche i titolari di permesso di soggiorno per: vittime di violenza o tratta, vittime di violenza domestica, motivi di salute, vittime di sfruttamento lavorativo, calamità, atti di particolare valore civile.

³ La ricerca presentata fa parte del "Progetto Language on the Fly", piattaforma linguistica sui temi della migrazione per lessicografi, operatori umanitari e migranti. Il progetto è finanziato dall'Università Sapienza di Roma ed è realizzato, in collaborazione con Amal for Education (un'organizzazione umanitaria impegnata nelle aree di crisi), dal Dipartimento di Scienze Documentarie Linguistico-Filologiche e Geografiche, Facoltà di Lettere (Isabella Chiari, coordinatrice) e dal Dipartimento di Psicologia Dinamica e Clinica, Facoltà di Medicina e Psicologia (Rosa Maria Paniccia). L'obiettivo del progetto è di fornire una piattaforma online che fornisca informazioni per l'orientamento linguistico nella prima accoglienza dei migranti, immigrati e richiedenti asilo al momento dell'arrivo in un Paese UE. Il progetto prevede lo sviluppo di un prototipo multilingue basato sul caso italiano e integra la ricerca psicosociale alla lessicografia multilingue. La ricerca è stata effettuata subito prima dei cambiamenti apportati ai servizi di accoglienza dal governo Conte, insediatosi il 1° giugno 2018.

⁴ L'AET individua nel corpus le parole dense, ovvero parole con alta polisemia emozionale e bassa ambiguità, le clusterizza e le dispone su un piano fattoriale; tale mappatura di parole dense corrisponde alla rappresentazione collusiva che il gruppo degli intervistati ha del tema proposto nella domanda stimolo. La rappresentazione collusiva del tema è la dinamica emozionale con cui gli intervistati se lo rappresentano (Carli & Paniccia, 2002).

⁵ Definiamo come collusione la simbolizzazione affettiva nei confronti di uno specifico contesto, da parte delle persone che a questo contesto partecipano (Carli & Paniccia, 2002).

convivenza tra ospiti e operatori nei centri di accoglienza, e tra il sistema di accoglienza e le istituzioni del paese ospitante, analizzando in maniera approfondita quali aspettative e quali vissuti stanno alla base della convivenza dentro questi contesti.

Nei prossimi paragrafi si approfondirà il processo che ha dato forma al sistema di accoglienza italiano, nell'ipotesi che i passaggi legislativi siano espressione dei contesti socio-culturali che li producono.

Si formuleranno delle ipotesi, cogliendo i momenti salienti di snodo nei diversi periodi e nelle diverse legislature, mettendo a fuoco il mandato sociale entro cui i CAS hanno trovato il loro utilizzo. Verrà illustrata l'esperienza di lavoro come psicologa dentro un CAS pugliese, dalla sua fase istituyente alla fase attuale di lavoro, in un momento cruciale di ripensamento del sistema di accoglienza migranti a livello nazionale: si accompagnerà il lettore all'interno della vita in un CAS, prendendo a sostegno dell'analisi il momento delle interviste prodotte per la ricerca esplorativa e della restituzione dei dati come occasione di pensiero sull'organizzazione del servizio stesso. Infine, verrà proposto lo studio di un caso "vulnerabile" all'interno del CAS: sarà emblematico del costante raccordo tra vari livelli di lavoro all'interno del contesto di accoglienza, in cui la fantasia di occuparsi dei singoli vulnerabili senza tenere a mente questioni di convivenza e sviluppo organizzativo fallisce. Non si è trattato di scegliere, ma di iscrivere anche i problemi del singolo entro un contesto organizzato da specifiche dinamiche collusive fondanti le relazioni locali.

Nel paragrafo successivo si considerano i momenti legislativi che hanno trattato il tema immigrazione in Italia, fino alla forma attuale, facendo delle ipotesi su meccanismi e simbolizzazioni alla base di tali proposte di legge.

La costruzione del sistema di accoglienza in Italia: I vissuti di rifiuto ed emergenza come organizzatori di rapporti

Potremmo provare a definire il sistema di accoglienza come l'insieme delle disposizioni legislative che fungono da binario alle politiche attuative in materia di servizi di accoglienza rivolti a migranti sul territorio italiano.

Siamo nell'ipotesi secondo cui una legge traduca un momento storico-culturale di un paese e al tempo stesso contribuisca a costruirlo (Carli & Paniccia, 2017). Cambiando i miti sulla convivenza, cambiano le dinamiche collusive e di conseguenza le leggi atte a recepire e regolamentare il cambiamento.

In questo paragrafo provo a ripercorrere i momenti salienti che hanno strutturato il sistema di accoglienza italiano fino al 2018: questo costituisce la cornice di realtà entro cui è possibile pensare e costruire i servizi e l'intervento psicologico al loro interno.

La riflessione si snoda attorno a un cambio di simbolizzazione decisivo circa i migranti e la migrazione: dal pensare i migranti come risorsa-lavoro per una economia italiana in espansione (anni '90), si è passati alla simbolizzazione del fenomeno migratorio come "invasione" nel momento in cui l'economia italiana ha sentito di non poter più accogliere lavoratori stranieri. Il sodalizio migranti-lavoro, a un certo punto, è entrato in crisi e il vertice economico non è più stato sufficiente a riassumere in sé la complessità del fenomeno. Dagli anni 2000 la motivazione economica inizia a essere osteggiata come ragione valida all'ingresso in Italia (la legge Bossi-Fini è del 2002) e così fino all'inizio di quella che è stata definita "crisi migratoria" (Commissione Europea, 2017), ovvero dal 2013 in poi. Da quel momento è possibile fare ingresso in Italia solo presentando richiesta di protezione internazionale: la motivazione "economica" è del tutto esclusa dalle ragioni di ingresso in Italia.

Dall'Unità d'Italia alla caduta del muro di Berlino.

L'Italia è passata dall'essere un paese di emigranti (nel periodo tra il 1861 e il 1945) a paese meta di migrazioni tra gli anni '70 e '80 del '900, momento in cui dalla Somalia, Eritrea de Etiopia e dal Nord Africa giungevano in Italia uomini che intendevano migliorare le proprie condizioni di vita. Allo stesso tempo l'Italia è sempre stata attraversata da flussi migratori interni, dal Sud al Nord, dalla periferia rurale ai centri urbani. Da sempre

le migrazioni sono state accompagnate da sospetto e diffidenza, e da un senso di invasione rispetto ad un territorio che si avvertiva come di proprietà di chi ci abita (Paniccia et al., 2018).

Nel 1989, con la caduta del muro di Berlino, cede un altro “confine”: gli abitanti dei paesi dell’Est Europa, finito il dominio sovietico, si muovono in cerca di altro rispetto alle macerie da cui devono rialzarsi. Ancora l’Italia è meta di immigrazioni, ma manca un tentativo di organizzare il fenomeno.

Anni '90

Un primo tentativo di gestione della questione migrazione è costituito dalla legge Martelli (Legge n. 39/90). Si tratta di una legge che prevede una sanatoria, quindi una regolarizzazione, dei migranti già presenti sul territorio: in quegli anni l’entrata degli stranieri in Italia era assoggettata ai bisogni produttivi del paese. Si delinea da subito quella che diventerà una costante della legislazione: la gestione dell’immigrazione da un punto di vista economico (Gramaglia, 2008). Al tempo stesso, per i migranti in stato di irregolarità, sono previste pene amministrative e l’espulsione.

L’atteggiamento ambivalente e scisso della società civile, oscillante tra accoglienza e rifiuto, si rispecchia fedelmente negli interventi normativi che a partire dal 1990 hanno progressivamente affinato la struttura giuridica di quel fenomeno economico-sociale che è l’immigrazione (Gramaglia, 2008).

Visto il continuo aumento della presenza di migranti sul territorio, il parlamento italiano emana una nuova normativa, la legge Turco Napolitano (Legge n. 40/98) che costituirà massicciamente il testo unico sull’immigrazione (Dlgs n. 286/98). La Turco-Napolitano ha come primario obiettivo la lotta all’immigrazione clandestina. Il meccanismo del controllo degli ingressi è la costante rispetto alle normative in materia di immigrazione, il decreto-flussi⁶ rimane la via ancora per molti anni: in Italia sono ammessi tanti immigrati quanti ne richiede il fabbisogno di alcuni settori lavorativi in alcuni precisi momenti dell’anno.

Dal 2002 al 2009

La legge Bossi-Fini (Legge n. 189/2002) fa un ulteriore passo per contenere il numero di ingressi, lasciando che arrivino in Italia solo cittadini provenienti da paesi che abbiano stretto accordi bilaterali col nostro. Le impronte e le foto segnaletiche per i migranti vengono rese obbligatorie da questo momento. I Centri Di Identificazione – CDI – vengono istituiti in questo stesso anno (2002). Essere accolti in Italia diventa ostativo e complesso, disincentivando anche datori di lavoro italiani dall’assunzione di lavoratori stranieri (Gramaglia, 2008).

Negli anni la sola motivazione economica, che aveva retto la logica dell’immigrazione fino a quel momento, non basta più a leggere la complessa realtà del fenomeno migratorio. Nel 2008 i CARA (Centri Accoglienza per Richiedenti Asilo) assumono le sembianze attuali, ovvero centri governativi dai grossi numeri (parliamo di migliaia di persone, uomini, donne, bambini indistintamente) dove i migranti sostano in attesa di essere smistati in altri centri territorialmente collocati e affidati alle prefetture locali a seconda di quote percentuali per popolazione.

Spinelli (2014) osserva che nel 2009 le norme discriminatorie e persecutorie introdotte dal “pacchetto sicurezza” (Legge n. 94/2009), ancora oggi in vigore, hanno colpito gli immigrati con l’introduzione del reato di ingresso e soggiorno illegale, impedendo agli stranieri irregolari l’accesso alle prestazioni pubbliche. La volontà politica già presente nella Bossi/Fini, cioè di rendere difficile un radicamento dell’immigrato/a nella realtà italiana, viene rafforzata.

Ancora manca, però, una strutturazione nazionale coerente e puntuale della gestione del fenomeno e anche un accordo con le politiche europee.

⁶ Il decreto flussi è un provvedimento con il quale il Governo italiano stabilisce ogni anno le quote di ingresso dei cittadini stranieri non comunitari che possono entrare in Italia per motivi di lavoro subordinato, autonomo e stagionale.

È solo nel 2015 che vengono introdotte alcune novità in materia di Immigrazione con tentativi di riportare la questione su scala Europea, laddove il Regolamento Dublino (2003)⁷ e la Convenzione di Ginevra (1951)⁸ si rivelavano fallimentari nel regolare le questioni legate all'immigrazione. “A partire dal vertice di Bruxelles del 2015, che ha riunito i ministri dell'Interno dei 28 Paesi dell'UE, si è dato il via alla realizzazione degli hotspot⁹, in un'ottica di rafforzamento della politica dei rimpatri e del FRONTEX” (Castellano, 2016, p.56)¹⁰.

È infatti del 2015 l'istituzione dei CAS come Centri di Accoglienza Straordinaria per far fronte all'emergenza numerica, non fenomenologica, di migranti richiedenti asilo in Europa.

Nati per rispondere a una situazione emergenziale, i Cas nel 2017 rappresentavano quantitativamente il 90% dell'accoglienza che l'Italia garantisce ai richiedenti protezione internazionale. Attivati dalle Prefetture e gestiti dal privato attraverso l'aggiudicazione di procedure pubbliche di appalto, i beneficiari del Cas sono accolti sino al termine dell'iter della procedura per la valutazione della domanda di protezione internazionale (Rossi, 2019).

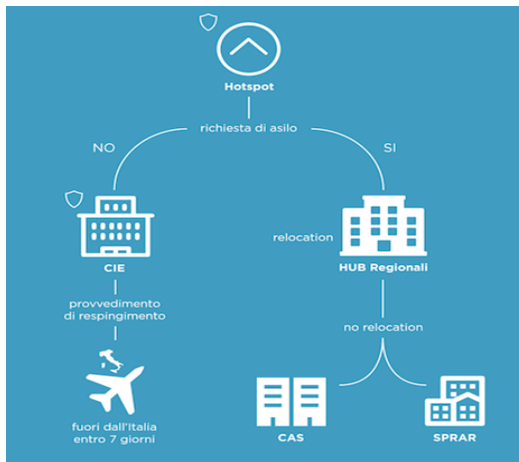
Nella figura di seguito viene proposta una efficace sintesi visiva del sistema di accoglienza italiano dal 2015 in poi.

⁷ Il Regolamento Dublino III, entrato in vigore il primo gennaio 2014, definisce i criteri e i meccanismi di determinazione dello stato membro competente per l'esame di una domanda di protezione internazionale presentata in uno degli stati membri da un cittadino di un paese terzo o da un apolide. Una persona che entra in Europa non può decidere in quale Stato presentare la sua richiesta di asilo. Infatti, il principio generale alla base del regolamento Dublino III è che qualsiasi domanda di asilo deve essere esaminata da un solo Stato membro, quello individuato come competente. Quindi, la richiesta di asilo per un migrante proveniente da un paese terzo deve essere fatta nel primo paese dell'Unione in cui mette piede, solitamente Italia e Grecia, dove dovrebbe essere identificato dalle forze dell'ordine, lasciando uno spazio estremamente ridotto alle preferenze dei singoli.

⁸ La Convenzione relativa allo statuto dei rifugiati, conosciuta anche come la Convenzione di Ginevra del 1951 sui rifugiati, è un trattato multilaterale delle Nazioni Unite che definisce chi è un rifugiato e definisce i diritti dei singoli che hanno ottenuto l'asilo e le responsabilità delle nazioni che garantiscono l'asilo medesimo. La convenzione stabilisce anche quali persone *non* si qualificano come rifugiati, ad esempio i criminali di guerra. La convenzione prevede anche la possibilità di viaggiare senza visto per i titolari di documenti di viaggio rilasciati ai sensi di questa Convenzione. La convenzione si basa sull'articolo 14 della Dichiarazione universale dei diritti umani del 1948, che riconosce il diritto delle persone a chiedere l'asilo dalle persecuzioni in altri paesi. Un rifugiato può godere di diritti e benefici in uno stato in aggiunta a quelli previsti dalla convenzione.

⁹ Hotspot, letteralmente “punto caldo”, cioè centri sulle frontiere esterne dell'Unione in cui si procederà a registrare i dati personali dei cittadini stranieri appena sbarcati, fotografarli e raccogliere le impronte digitali entro 48 ore dal loro arrivo, eventualmente prorogabili a 72 al massimo.

¹⁰ Frontex, l'Agenzia europea della guardia di frontiera e costiera è stata fondata nel 2004 per assistere gli Stati membri dell'UE e i paesi associati Schengen nella protezione delle frontiere esterne dello spazio di libera circolazione dell'UE. Nel 2016 l'Agenzia è stata ampliata e potenziata per diventare l'Agenzia europea della guardia di frontiera e costiera, il suo ruolo è stato esteso dal controllo della migrazione alla gestione delle frontiere e le sono state affidate maggiori responsabilità nella lotta alla criminalità transfrontaliera.



Arrivati in Italia i migranti vengono accolti in grandi Centri, Hotspot, posizionati lungo le coste. Qui si provvede al primo soccorso, alla pre-identificazione e all'informazione. Solo chi dichiara di voler presentare domanda di Protezione Internazionale può restare in Italia, contrariamente i migranti che dichiarano motivazioni diverse vengono individuati e collocati in altri Centri (CIE), da cui saranno rimpatriati. Nel caso si voglia fare richiesta d'asilo, il sistema prevede il passaggio nei centri di smistamento regionali (Hub) per poi essere trasferiti principalmente nei CAS: qui si perfeziona l'identificazione con il fotosegnalamento, si avvia e si porta a termine la procedura di richiesta di Protezione Internazionale, si provvede agli screening sanitari e all'alfabetizzazione in lingua italiana fino all'esito della domanda di asilo. Prima del 2015 la fase "CAS" non era prevista: dai centri regionali si passava negli SPRAR. Attualmente solo chi ottiene il riconoscimento di una forma di protezione ha accesso agli SPRAR.

Figura 1. Sistema di Accoglienza in Italia (www.ilpost.it)

Nel 2017 viene emanato il Decreto Minniti (convertito in Legge n. 46/2017), secondo il quale si stringono accordi con la Libia per disincentivare l'immigrazione verso l'Europa e attenuare il vissuto di invasione che l'Italia avverte. Le procedure per il riconoscimento della protezione internazionale diventano più veloci, viene eliminato un grado di appello nei ricorsi garantiti ai cittadini stranieri. Il regolamento Dublino si mostra fallimentare nel gestire la complessa realtà della questione migratoria e il proliferare di accordi bilaterali con paesi di dubbia democraticità per evitare l'ingresso degli immigrati in Europa può essere vista come una conseguenza dell'assenza di un sistema organizzativo di accoglienza e integrazione dei migranti a livello europeo, fondato sulla cooperazione tra gli stati membri. Accoglienza e integrazione sono lasciate a carico dei paesi – come l'Italia – in cui la maggior parte degli immigrati arrivano.

Giungiamo al 2018: Decreto Sicurezza e Immigrazione che calca l'ondata degli accordi bilaterali con la Libia e col Niger, ritenuti dal nostro Governo "porti sicuri", contrariamente alle indicazioni dell'UNHCR¹¹.

Gli sbarchi sono diminuiti del 96% rispetto a gennaio dello scorso 2018 (Ministero dell'Interno, 2019), molti CAS sono stati chiusi, molti migranti sono stati trasferiti nei centri governativi (CARA).

È stato abolito il riconoscimento dei permessi umanitari, sono stati introdotti nuovi permessi "speciali" non convertibili in permessi di lavoro, è prevista una restrizione sui criteri dei migranti destinati ai centri SPRAR deputati alla funzione di integrazione socio-lavorativa, sono previste meno tutele per i Minori Stranieri non Accompagnati e i Nuclei Familiari (categorie rientranti tra quelle "vulnerabili" secondo le Linee Guida del Ministero della Salute del 2017 e le indicazioni di UNHCR), e si verificano ostacoli all'iscrizione dei migranti presso i registri anagrafici dei comuni di residenza (ASGI, 2018).

Attraversando questo processo, emerge l'ipotesi che l'immigrazione sia stata rappresentata, dal Governo italiano ed europeo, come potenziale minaccia, tanto da mescolare la sua storia con quella delle politiche detentive. L'accoglienza, osservata nel suo complesso e nelle sue evoluzioni, si fonda sul valore dell'apertura accogliente da un lato e sui vissuti di diffidenza e controllo dall'altro, determinando la funzione per lo più contenitiva dei centri di accoglienza.

Analizzando gli effetti della attuale legge sull'immigrazione, ne risulta che un grosso onere venga posto sui servizi degli Enti Locali, responsabili delle fasce marginali della popolazione che si trova nel territorio (tra cui

¹¹ L'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati (UNHCR) è l'agenzia delle Nazioni Unite specializzata nella gestione dei rifugiati. Si occupa di tutelare i diritti e il benessere dei rifugiati in tutto il mondo.

i migranti), sgravando il livello governativo centrale. La questione dell'immigrazione non viene pensata in maniera critica, ma simbolizzata come un problema quantitativo. Di fatto si impedisce l'ingresso di persone straniere in cicli produttivi, accentuando la metafora del migrante "povero Cristo" da assistere. Vengono lasciati discreti margini di incertezza e di applicazione della legge (ne è un esempio la confusione a livello regionale sulle vicende dei CAS e sulla tipologia di accoglienza da incentivare, se quella "diffusa" in piccoli moduli abitativi o quella dei grandi numeri dei centri Governativi a basso costo) facendo in modo che l'immigrazione e l'accoglienza vengano gestite in maniera sempre più discrezionale.

Chi lavora in accoglienza sta sperimentando un grande senso di disorientamento e di difficoltà a pensare i servizi. Si avverte la sensazione che tutta la proposta culturale precedente sia resa vana da una cultura politica che fa dell'incapacità difensiva a dialogare con la diversità un nuovo mito collusivo, basato sul sospetto, sul vissuto della scarsità di risorse e sulla violenza come principio regolatore della convivenza.

Il rischio che si avverte è quello che, continuando a proporre l'immigrazione come un'invasione e un fenomeno emergenziale, non ci si possa fermare a pensare per riorganizzare i vissuti legati a una realtà, quella dell'immigrazione, che è parte strutturale di un sistema globale, tutt'altro che emergenziale, e che quindi possa prevedere un pensiero emozionato sui servizi che forniscono accoglienza ai migranti. Paniccchia et. al. (2018), citando Pannarale (2014), ricordano che il diritto a migrare è da sempre accompagnato da ambiguità, che le legislazioni dei vari Stati tendono a rispondervi in modo emergenziale, e che nei trattati internazionali la metafora prevalente è quella della fortezza assediata. Mentre i fenomeni migratori divengono più massicci, l'evoluzione storica di tale diritto tende al restringimento.

Nel paragrafo che segue si propone un pensiero mirato e specifico rispetto all'istituzione dei Centri di Accoglienza Straordinaria (CAS) che si collocano dentro la cornice legislativa appena esposta, sorgendo come risposta emergenziale alle "crisi migratoria".

Il mandato sociale nei servizi di accoglienza straordinaria per migranti

Pagano (2018) definisce il mandato sociale come:

derivante dalla corrispondenza tra un fine socialmente desiderabile e la domanda sociale. La domanda sociale è volta a far sì che tale fine venga perseguito ed è espressa da movimenti di opinione sostenuti da un consenso sufficientemente ampio, ad esempio espresso in forma di orientamenti di politica economica o di legge (p.39).

Fin dai suoi esordi l'accoglienza verso i migranti viene confusa e identificata con la detenzione e la privazione della libertà personale, per questioni di sicurezza (Paniccchia et al., 2018). Tali finalità hanno orientato nel corso degli anni l'istituzione dei CPT (Centri di Permanenza Temporanea), CIE (Centri di Identificazione ed Espulsione), CPR (Centri Per il Rimpatrio) e, in maniera meno manifesta, dei CARA (Centri Accoglienza per Richiedenti Asilo). Si tratta di servizi che per quanto concerne il mandato si differenziano – come vedremo – dai CAS e dagli SPRAR le cui finalità dichiarate sono invece l'accoglienza e l'integrazione. Parliamo, in ogni caso, di un sistema di servizi accomunati da un funzionamento organizzativo culturalmente fondato sull'emergenza e l'improvvisazione: questo produce il rimandare la definizione degli obiettivi di tali servizi e imposta un agire in risposta a fenomeni vissuti come urgenti, che chiamano, collusivamente, a risposte immediate e spesso contraddittorie, aventi come caratteristica quella di ignorare la realtà contestuale. Mi riferisco per esempio alle modalità di accoglienza in tende o in sistemazioni di fortuna, sotto richieste urgenti delle Prefetture, che contravvengono gli standard di accoglienza imposti dalle stesse istituzioni e che comporteranno penalità amministrative che i gestori dei servizi dovranno pagare, seppure le strutture siano state costruite col benessere dei Prefetti. Pensiamo al modo in cui vengono "smistati" i migranti nei centri di accoglienza: nella fretta, facendone una questione di numeri o sesso, spesso dividendo nuclei familiari, coppie, fratelli. O il modo in cui avviene la distribuzione di vestiti puliti, poco dopo l'arrivo dei migranti nei centri: i vestiti vengono elargiti senza verificare cosa le persone abbiano già, di cosa abbiano bisogno o semplicemente le loro taglie; questo causa spesso malcontento e spreco.

Dentro questa cornice, come lavorano nello specifico i centri di accoglienza?

Per gli SPRAR, istituiti con la legge n. 189/2002, è possibile rintracciare una finalità nell'accoglienza integrata, cioè nell'attuazione di un insieme di misure, gestite insieme da Enti Locali e realtà del terzo settore, che prevedono il superamento del solo servizio di vitto e alloggio a favore di un orientamento al territorio e un

accompagnamento all'inserimento socio-lavorativo progettato *ad personam* per ogni migrante. Quando si parla di Accoglienza Straordinaria le cose si complicano.

Secondo Openpolis, “riguardo alla gestione dei Cas vale la pena sottolineare che negli anni sono state date indicazioni diverse e in parte contraddittorie su come dovessero essere strutturati. Da una parte, per favorire il progressivo passaggio all'interno del sistema ordinario di protezione, si tendeva ad omologare i servizi resi nei Cas a quelli degli Sprar, dall'altra, con il nuovo capitolato di gara (decreto del Ministero dell'Interno 7 marzo 2017) si incentivava un modello basato sulle grandi strutture collettive opposto allo Sprar” (Rossi, 2019).

Il mandato sociale dei CAS, fatta accezione per la finalità esplicitata di “soccorso numerico” alle misure ordinarie di accoglienza, si rintraccia a fatica o è molto confuso: questa caratteristica è un prodotto di quella urgenza stessa che ne ha motivato la nascita. Se in un primo momento i CAS sono stati immaginati come luoghi di accoglienza momentanea, in cui i migranti avrebbero sostato per poco tempo, in cui occuparsi di avviare procedure legali e verifiche dello stato di salute dei migranti, presto la fantasia circa la finalità del soddisfacimento dei “bisogni primari” si è scontrata con una realtà ben diversa, quella per cui i CAS sono diventati la forma regolare e principale di accoglienza, attrezzandosi, dentro iniziative discrezionali di ogni gestione, per sviluppare servizi rivolti agli ospiti, avviandosi lungo la strada dell'esplorazione del territorio e dei suoi servizi e dell'accompagnamento dei migranti verso il tessuto socio-lavorativo ospitante. La differenza tra un modello di accoglienza (grossi centri dai grandi numeri: modello CAS) e l'altro (soluzioni abitative “diffuse” per piccoli gruppi: modello SPRAR) non è solo formale, ma sostanziale. Questa risiede nel tipo di rapporto che si può sviluppare tra operatori e ospiti e tra questi ultimi e il territorio ospitante: più rarefatto e faticoso nel primo caso, più fitto e agevole nel secondo. Vivere in grandi strutture lontane dal tessuto urbano esplicita più chiaramente la funzione contenitiva dei centri; di contro, vivere in appartamenti dislocati nel tessuto urbano e abitati da piccoli gruppi di persone rende più accurato il lavoro di esplorazione del contesto e di progettazione del percorso personale di integrazione.

Le questioni esplorate fin qui vengono contestualizzate nei paragrafi successivi attraverso la resocontazione del lavoro sul campo. Nel paragrafo seguente si introduce l'intervento presso il CAS “Buona Speranza”.

La fase istitutiva del lavoro nel Centro di Accoglienza Straordinaria tra cultura dei diritti e finalità di controllo

A luglio 2016, con una chiamata urgente, la Prefettura della provincia Barletta-Andria-Trani chiede all'associazione per cui lavoro, la Misericordia di Andria, di allestire velocemente un centro accoglienza per ospitare circa cinquanta migranti. Misericordia non aveva mai lavorato nell'ambito, il Direttore accetta la proposta, spaventato ma mosso da valori di volontariato e soccorso verso il prossimo e che animano l'associazione dalla sua fondazione.

Vengo chiamata a lavorare in quanto psicologa con esperienza di lavoro nella migrazione, insieme a una mediatrice interculturale (cioè una persona laureata in lingue straniere con la specifica funzione di fare da ponte tra culture diverse), un operatore legale e un mediatore culturale (solitamente una persona della stessa provenienza linguistica dei migranti che conosce bene l'italiano) che sarà il nostro coordinatore.

Nessuno di noi sapeva chi avremmo incontrato e cosa ci sarebbe stato chiesto di fare.

L'inizio del lavoro in accoglienza straordinaria è stato disorientante: nessun manuale, nessuna linea guida attraverso la quale potersi fare un'idea su cosa fosse l'accoglienza dentro un Centro di Accoglienza Straordinaria. Avremmo capito in seguito, per ora rispondevamo ad un'urgenza: per le prime settimane il lavoro di tutti, volontari e operatori, si configurava come una risposta celere a “bisogni primari” di assistenza sanitaria e cibo. Immaginavamo dimensioni di temporaneità. La temporaneità emergenziale, come quella di tutti i CAS, è presto diventata ordinaria, senza che si affrontasse criticamente tale evoluzione (Paniccia et al., 2018).

Quali obiettivi darci dentro quegli spazi? Quale committenza rappresentava la Prefettura? Quale funzione dare ai diversi ruoli? Questo iniziavamo a chiederci. Intanto si era presi dall'agire, e ci si stancava molto.

Gli unici due appigli per gestire la confusione erano i Diritti Umani e la *Pietas* da un lato, dall'altro il tentativo di governare l'incertezza e l'inquietudine dando argini e norme interne volte al controllo.

Secondo Carli (2018b)

nelle situazioni d'emergenza, d'altro canto, quando l'insicurezza reclama un maggior controllo, la dinamica emozionale che fonda la relazione si rovescia: "tutti possono essere nemici, a meno che non dimostrino il contrario...da dove nasce il bisogno di controllare? Una prima risposta, la troviamo nell'emozione di diffidenza: non provare fiducia in chi dovrebbe evocare, appunto, fiducia; quindi, l'amico (p.165).

Già dai primi momenti si andavano delineando le due facce della cultura dentro cui si muovono i servizi di accoglienza in cui ho lavorato per oltre tre anni: quella fondata sui valori e i diritti, e quella fondata sulla diffidenza.

L'ambivalenza tra queste due posizioni emozionali si reificava spesso nei conflitti tra la Direzione e gli operatori: ciò era indice del fatto che non avessimo ancora a mente un cliente del nostro intervento.

L'impostazione assistenzialista aveva come controparte un'esigenza di controllo. Quest'ultima trovava un riscontro molto coerente nelle richieste della Prefettura: firme di presenza per gli ospiti tre volte al giorno, dispositivi di revoca delle misure di accoglienza per chi non rispettava il regolamento interno, chiusura dei cancelli ad orari che ostacolavano la giornata lavorativa di chi faticosamente trovava vita fuori dal Centro, norme di condotta stilate a tavolino, cui agli ospiti era imposto di adeguarsi, senza contrattazione. Un contesto violento, che lasciava intravedere quella finalità, seppur non esplicita, di contenimento dei migranti: spesso tra operatori ci si è sentiti a metà tra carcerieri e babysitter, nella pretesa infantilizzazione dei migranti, costruita emozionalmente insieme da operatori e ospiti.

In questo clima "accoglienza", nei lapsus, diventava spesso e in maniera giustificata "assistenza".

Le giornate nel Centro scorrevano in un tempo quasi sospeso: lontani dal centro abitato, si aveva la sensazione di entrare in un posto "fuori" da ciò che succedeva nel tran tran del tessuto urbano, dai ritmi frenetici, dal traffico.

Ci si era dotati di orari interni per regolare la vita di oltre 200 persone: sveglia alle 7:30, colazione entro un'ora, riordino stanze e docce. Addetti e/o operatori affiancavano in queste operazioni gli ospiti, col compito di "educarli" alle buone norme di igiene delle proprie stanze e degli ambienti in condivisione. C'era parecchio tempo libero, nel quale spesso, soprattutto durante i primi mesi di accoglienza, gli operatori tutti si fermavano a chiacchierare con gli ospiti, mossi al tempo stesso da un reale interesse e dal fine di controllare che le stanze fossero pulite e in ordine. Il più delle volte alcuni ospiti erano impegnati in visite mediche e gli operatori occupati nel loro accompagnamento presso ambulatori specialistici o visite di routine (l'aspetto dello screening sanitario e del monitoraggio delle condizioni di salute fisiche ha sempre rivestito un ruolo prioritario dentro il CAS), alcuni ospiti erano impegnati in colloqui con operatore legale e/o psicologa, pochissimi seguivano il corso di italiano interno, seppure organizzato dentro proposte laboratoriali, meno formali delle lezioni frontali, ma che faceva grossa fatica ad incontrare il favore e l'entusiasmo degli ospiti. Poi il pranzo, la corsa a controllare che non si portasse cibo in camera. Il lungo pomeriggio trascorreva tra musica e caffè preparati con fornellini di fortuna, la scuola di italiano esterna (gli ospiti del centro erano tutti iscritti presso il Centro Provinciale per l'Istruzione degli Adulti cittadino) e poi la cena. Il tutto era spesso condito da conflitti più o meno accesi, soprattutto riguardanti la difficoltà a interessare gli ospiti in qualche attività (faticosamente organizzate e proposte e altrettanto faticosamente frequentate dagli ospiti, poiché tutto sembrava interrompere quel flusso di passività e attesa che caratterizza le giornate nel CAS), o riguardante la pulizia e il riordino delle stanze e il divieto a consumare cibo in camera poiché veniva puntualmente lasciato per giorni sotto i letti. Sembrava che quei conflitti, a volte molto violenti, avessero la funzione di vivacizzare la convivenza; da parte degli ospiti sembrava il tentativo di riprendersi degli spazi di libertà per non soccombere alla completa dipendenza passivizzante, quasi si corresse il rischio di rivivere la condizione di privazione di libertà sperimentata durante le altre tappe del viaggio fino all'Italia. Tutto questo avveniva con una impotente rabbia depressiva a fare da sfondo. Costruire rapporti, smarcarsi da quella passività e istituire relazioni d'affetto, in cui sentirsi motivati ad uscire dalle proprie stanze per incontrarsi, ospiti e operatori, non era affatto scontato. I rapporti coi migranti, sia all'interno del Centro che col contesto ospitante, sono filtrati da una grande falsità istituita: se si esclude dalle leggi la motivazione economica a migrare, a coloro che vogliono essere accolti in Italia non resta che mostrarsi vittime sofferenti in cerca di protezione. Ma, pur dentro questa distorsione della realtà che tutti conoscono, al migrante è chiesto di addurre prove a sostegno della sua sofferenza, e di esibire una certa coerenza e credibilità (Paniccia et al., 2018).

Entrare nei panni delle “vittima” porta con sé un vissuto di rabbia e una pretesa di ricompensa da parte del paese ospitante, idealizzato, molto violenta. Trovo utile, per ripensare la situazione, la categoria di *ripiego*, inteso come rapporto coi dei limiti contestuali. Secondo Carli (2017)

Il ripiego può diventare insopportabile se altre culture, pur anch'esse di ripiego, sono idealizzate come benessere onnipotente, mitizzato, al cui confronto la propria situazione di ripiego viene svalorizzata e avvertita come poca cosa, non più accettabile. Si fugge dal proprio ripiego, per cercare una situazione migliore; vissuta come migliore, in quanto idealizzata. Si entra poi in un conflitto con la nuova situazione occidentale, quando la si è raggiunta: la mancata o ridotta integrazione comporta un nuovo ripiego, questa volta conflittuale e coinvolgente, agito entro la nuova realtà che si conosce nella sua potenzialità emarginante e discriminante nei confronti delle differenze etniche, culturali, economiche. Qui la depressione è evitata, e al suo posto si vive un conflitto quotidiano (p.9).

Se da un lato il migrante è la vittima da soccorrere, quello che non ha scelta se non dichiararsi “povero Cristo” per essere riconosciuto dal Sistema, dall'altro è anche portatore di una diversità minacciosa e di una avidità temuta e che va addomesticata, laddove si confonde l'integrazione con l'adattamento alle pratiche della cultura ospitante.

Nella confusione iniziale ho mosso i primi tentativi di istituzione di spazi di pensiero sul funzionamento organizzativo attraverso la proposta di riunioni tra staff e Direzione in cui provare a dirsi cosa intendere come accoglienza.

All'interno del Centro c'è sempre stata una grande difficoltà ad incontrarsi, le riunioni spesso erano fallimentari, perché immobilizzate su personalismi e fazioni. Se in un contesto ci si priva di un cliente la convivenza si organizza intorno a agiti di potere e il potere non è utilizzato per trattare i problemi del contesto ma in modo incompetente per sottomettere e controllare l'altro. Nelle riunioni d'equipe emergeva un vissuto di sospetto di tutti verso tutti e la richiesta di schierarsi da una parte o dall'altra: coi migranti o con le istituzioni. Limiti e risorse del contesto e non venivano considerati.

Col tempo i ruoli di chi lavora in accoglienza sono andati sempre più strutturandosi a partire dalle richieste ufficiali delle Prefetture, nell'ottica di rendere più controllabile e rendicontabile il lavoro di ognuno. I ruoli, per come ideati, non erano ancorati all'obiettivo di migliorare i servizi e verificarne il funzionamento ma finalizzati alle rendicontazioni, redatte per giustificare i finanziamenti della Prefettura alle strutture di accoglienza.

Pensare questi aspetti del funzionamento organizzativo non era un obiettivo di lavoro facilmente condivisibile. Comportava un pensiero sul contesto e non sul singolo individuo o sulla sommatoria di individui.

Allo psicologo, secondo i capitoli delle Prefetture e in accordo con le linee guida del Ministero della Salute di aprile 2017, veniva chiesto di far emergere le sofferenze dei migranti, spesso trascurate o tenute nascoste, e di tradurre questa operazione di individuazione precoce della fragilità individuale in interventi integrati medico-psicologici e, di conseguenza, in valutazioni e procedure specifiche in campo giuridico.

Parte del lavoro da psicologa si è concentrato sull'individuazione e certificazione di vulnerabilità secondo un'idea di psicologia individuale e focalizzata sul trauma (stessa ottica proposta nel convegno “Mediterranei, le frontiere di futuri migranti” promosso dall'Ordine degli Psicologi della Regione Puglia il 18 novembre 2017). Fin da subito si rivelavano i limiti dell'iscrivere i concetti di fragilità e vulnerabilità dentro una cornice intrapsichica che non tenesse conto dell'incontro col paese ospitante, delle dinamiche della convivenza al suo interno, delle difficoltà di accesso ai servizi, delle relazioni organizzative che all'interno dei servizi si istituiscono (Beneduce, 2008; Caroppo, Del Basso, & Brogna, 2014). Appariva più chiaramente l'utilità di utilizzare una competenza psicologica volta a esplorare il contesto organizzativo, individuarne i problemi e intervenire per promuoverne la pensabilità. Diversi sono stati i tentativi di provare a ragionare sul modo di funzionare del centro di accoglienza fondato sull'utilizzo incompetente del potere. Tra questi la proposta di pensare funzioni, quindi di riorganizzarci a partire dalle domande di rapporto che gli ospiti ponevano come alternativa all' eseguire procedure di cui spesso faticavamo a comprendere il senso. Secondo Paniccia (2012) infatti

la funzione non è una posizione che definisce l'identità di chi la assume; è un contributo fornito in vista di un obiettivo. La definizione degli obiettivi richiede un continuo, condiviso lavoro di interpretazione delle finalità e della relazione tra quelle e ciò che sta accadendo, con particolare riguardo a ciò che succede tra organizzazione e clienti, per verificare l'andamento del processo organizzativo e correggere il tiro. Gli obiettivi vanno continuamente verificati attraverso un lavoro di conoscenza; tale verifica sostituisce il controllo, proprio dei

compiti affidati al ruolo. Individuare obiettivi e agire in rapporto a essi, quindi assumere una funzione, è una competenza relazionale. Il riferimento agli obiettivi riorganizza relazioni confuse e dà senso al lavoro che si può fare a partire da ruoli indefiniti, che possono avvantaggiarsi di tale indefinita se si traduce in esplorazione di problemi. Assumere una funzione richiede competenze integrative (p.177).

Riportare al centro di quei rari incontri formali, e dei frequenti incontri informali, il rapporto con gli ospiti ha aiutato a sospendere le prassi e gli agiti per chiederci cosa volessimo fare e a chi servissero le cose che facevamo. È stato così possibile cogliere quanto la pretesa di controllare fosse fallimentare, e come producesse vissuti di noia, isolamento, e frustrazione, che insieme operatori e ospiti sperimentavano.

Identificare un cliente del nostro lavoro ha contribuito a limitare i conflitti spesso dovuti alle lunghe attese burocratiche e alla diffidenza degli ospiti verso il paese di accoglienza e gli operatori, e a collegare all'ambivalenza delle norme e all'assenza di obiettivi gran parte dei conflitti agiti nel CAS. Conflitti non più ascrivibili alle caratteristiche dei singoli ospiti o gruppi etnici stereotipati (il nigeriano facinoroso, il gambiano pigro e l'ivoriano strafottente) ma iscrivibili entro una difficoltà organizzativa che anche noi operatori vivevamo. Ciò ha consentito di dirci come staff, e di dire alla Direzione e agli ospiti, che condividevamo gli stessi limiti normativi, la stessa situazione di attesa e dubbio, e che potevamo attraversarla insieme.

È diventato possibile, pensando il contesto, esplicitare l'obiettivo della funzione psicoanalitica che potevo assumere nel CAS: sospendere le culture che, simbolizzando il problema migratorio come urgente e impensabile, organizzano risposte orientate da prospettive valoriali prive di obiettivi. Una funzione tesa a promuovere lo sviluppo delle relazioni organizzative e della loro efficacia nel prendere in carico le domande poste dagli utenti.

Dalla cultura della “Famiglia” alla cultura del “Servizio”

Un mandato sociale organizzato su finalità non direttamente traducibili in obiettivi operativi e l'impostazione sull'emergenza sono le matrici culturali che hanno organizzato l'esperienza resocontata.

Durante i primi mesi del lavoro nel CAS le dinamiche che hanno retto la convivenza al suo interno sono state caratterizzate da una grossa spinta volontaristica, in cui la “vocazione” rimpiazzava la competenza a costruire obiettivi.

Paniccia (2014) e Giovagnoli, Caputo e Paniccia (2015) hanno studiato il valore della solidarietà nel nostro Paese “come sostitutivo della competenza organizzativa, relazionale. A occuparsi delle persone a rischio di esclusione deve essere il volontariato, fondato sul valore della solidarietà. Non devono occuparsene le professioni, di cui diffidare perché ‘prezzolate’” (2015, p.189).

Queste due culture dell'accoglienza, una volontaristica e l'altra tesa a professionalizzare gli interventi, convivono dentro il CAS in modo conflittuale e con dei costi per l'organizzazione. Mi riferisco, per esempio, al conflitto reificato negli attriti tra staff e Direzione che parlava di due modi di intendere il Cas e l'accoglienza, due modalità culturalmente connotate a livello emozionale che si è scelto di rappresentare tramite le parole “Famiglia” e “Servizio”.

In questo contesto, come psicologa, non mi veniva chiesto di occuparmi delle relazioni organizzative tra operatori e utenti. La convivenza tra gli ospiti, tra ospiti e operatori, con la Direzione, con il territorio ospitante non era pensata criticamente ed era interpretata in termini di senso comune. I rapporti entro il CAS si organizzavano attorno all'agito di culture familiste caratterizzate da dinamiche di potere degli uni sugli altri.

La proposta che faccio in questo scritto è quella di intendere la psicologia come scienza delle relazioni organizzative contestualmente situate: non una psicologia valutante un deficit individuale, ma una psicologia delle dinamiche organizzative contestuali “che situa all'interno della cultura locale (che nei nostri studi, abbiamo definito quell'insieme delle simbolizzazioni affettive collusive, riferite al contesto condiviso, che caratterizza uno specifico gruppo sociale” (Carli, 2018, p.23) gli eventi critici che caratterizzano funzionamento di un'organizzazione. I problemi emozionali si situano ed emergono, quindi, nella relazione col contesto, nel momento in cui le relazioni organizzative non sono orientate verso obiettivi.

I problemi incontrati durante il lavoro nel CAS sono stati: la noia, la sensazione di affaticamento, i continui conflitti tra operatori e Direzione, e tra ospiti e operatori.

Parliamo di problemi connessi: da un lato l'impossibilità di mettere argini alle richieste infinite degli ospiti, vissute come pretese irriverenti; dall'altro la richiesta della Direzione agli operatori di "fare di più del semplice lavoro".

I tentativi nel trattare queste difficoltà organizzative dentro il CAS fallivano spesso: operatori e ospiti erano spesso sottoposti a prove della propria lealtà. Parte del lavoro è consistito nel creare relazioni di fiducia in cui poter pensare e rileggere le richieste di rapporto. Così è stato possibile trattare la diffidenza della Direzione e la rabbia degli operatori verso quelle richieste vissute come pretese come una domanda ad essere supportati nel dotarsi di un'organizzazione meno improvvisata e più competente. È stato possibile condividere, nei momenti informali, la fatica, le problematiche di rapporto con le istituzioni e con gli ospiti e ci si è mossi, col tempo, verso la costruzione di un servizio, che pure avesse le caratteristiche di una grande famiglia, per esempio nella capacità di provare affetto e vero interesse per le persone, ma di una famiglia competente, in cui fosse possibile trattare le fantasie e sospendere gli automatismi: si cominciava ad intravedere un cliente del nostro lavoro, gli ospiti, e si poteva iniziare a parlare degli obiettivi con cui stare in rapporto entro il CAS.

Nel paragrafo successivo si farà riferimento ad una ricerca esplorativa sui servizi di accoglienza ai migranti come strumento di intervento dentro in CAS "Buona Speranza". Si prenderanno in considerazione due momenti in particolare: l'istituzione del setting di intervista con gli ospiti del CAS e la discussione dei dati di ricerca con operatori e Direzione dell'associazione.

La ricerca: il recupero di una domanda attraverso l'estraneità e l'intervento come discontinuità nel setting

In questo paragrafo parlerò brevemente di un ricerca sul sistema di accoglienza in Italia cui anche il CAS Buona Speranza ha preso parte. Fare riferimento a questa esperienza ha lo scopo di evidenziare come l'istituzione di un rapporto con i committenti della ricerca nella veste di interlocutori interessati all'esplorazione del funzionamento organizzativo dei CAS e l'istituzione di nuovi setting di dialogo con gli ospiti del CAS abbiano facilitato la sospensione della routine quotidiana, prima totalmente assorbente, e abbiano consentito di iniziare a pensare cosa stesse succedendo a livello relazionale ed emozionale entro il servizio di accoglienza. Parlerò in particolare di due specifiche fasi della ricerca, che si sono costituiti come intervento dentro il CAS: l'intervista e la discussione dei dati.

Nel 2017 il Dipartimento di Psicologia Dinamica e Clinica di "Sapienza" Università di Roma, con referente la prof.ssa Rosa Maria Paniccia, promuove una ricerca, su committenza del Dipartimento di linguistica di "Sapienza", sui servizi rivolti ai migranti in Italia, al fine di produrre una piattaforma linguistica orientata alla domanda dei bisogni psico-sociali di chi l'accoglienza la fa sul campo, ovvero ospiti e operatori. La ricerca presentata fa parte del Progetto "Language on the Fly", piattaforma linguistica sui temi della migrazione per lessicografi, operatori umanitari e migranti. Il progetto è finanziato dall'Università Sapienza di Roma ed è realizzato, in collaborazione con Amal for Education (un'organizzazione umanitaria impegnata nelle aree di crisi) (Paniccia, 2018).

Partecipo al progetto con la duplice appartenenza: membro del gruppo di ricerca e psicologa presso il CAS "Buona Speranza".

Propongo a operatori e ospiti di "Buona Speranza" di partecipare alla ricerca, per contribuire ad esplorare i Servizi di Accoglienza ai migranti. All'epoca il CAS contava circa 250 ospiti.

La ricerca è stata condotta con AET, Analisi Emozionale del Testo (Carli & Paniccia, 2002) al fine di evidenziare le componenti collusive inconscie che caratterizzavano il contesto organizzativo del CAS.

Il setting di intervista come intervento

Venticinque ospiti del CAS "Buona Speranza" hanno partecipato alla ricerca tramite interviste di gruppo – focus group – registrate e anonime.

L'istituzione del setting di intervista ha rappresentato un intervento che ha consentito lo sviluppo delle relazioni tra ospiti e contesto organizzativo.

Quando ho proposto agli ospiti di fare delle interviste, il rapporto di fiducia pregresso costruito con me è stato fondamentale per trattare la diffidenza dei migranti rispetto al sospetto che qualche istituzione avrebbe

ascoltato quello che avevano da dire. In genere, i centri di accoglienza non sono posti facili in cui ottenere un ingresso, solitamente questo avviene con permesso della Prefettura.

Concordare il senso della ricerca è stato un passaggio fondamentale: immaginare che qualcuno, fuori dal Centro, fosse interessato a conoscere la loro opinione sull'esperienza fatta nel CAS, senza giudicarla, ha reso possibile guardare alle interviste come a un'opportunità interessante per esprimere il proprio punto di vista sulla vita entro il CAS.

Organizzare i focus group ha permesso di istituire un setting diverso in cui incontrarsi, sospendere la routine del centro e la dinamica operatore-ospite e ci ha dato modo di interrogarci sul contesto CAS e sui suoi obiettivi. Il Focus group si è costruito come momento di verifica del rapporto tra ospiti e organizzazione.

Nel caso specifico, durante i focus group emergevano le aspettative degli ospiti, l'attesa di essere e accuditi, le speranze di un futuro fuori dal centro, il timore di essere lasciati soli dalle istituzioni. L'intervento psicologico è consistito nel recuperare i limiti del CAS come servizio per quanto concerne le sue finalità e il mandato sociale rintracciabile entro le normative che lo informano (il Regolamento Dublino, per esempio), entro la dimensione temporale (da quanto tempo fossero arrivati, quali i tempi per ottenere i documenti e come organizzare il tempo a disposizione entro il CAS). Un ulteriore intervento utile è stato contestualizzare il CAS entro il paese-Italia sottolineando come ci trovassimo dentro una città e non isolati, e come il CAS rappresentasse uno strumento per progettare come integrarsi nel paese. Alla fine dell'intervista sentivo di essere riuscita a sospendere quella routine artefatta e quel rapporto di dipendenza reciproca tra operatori e ospiti che rendeva improduttive le relazioni organizzative, e di aver riflettuto sul senso e su possibili obiettivi del convivere entro il CAS, per ospiti e operatori.

A questo proposito la posizione di infantilizzazione verso gli ospiti, e il conseguente configurarsi degli operatori come genitori onnipotenti è stato individuato come il principale ostacolo alla possibilità di utilizzare il punto di vista degli ospiti come feedback utili allo staff e alla Direzione per sviluppare il servizio di accoglienza. Mettere in discussione le fantasie onnipotenti di assistenza ha consentito di mettere a fuoco un possibile prodotto del servizio CAS: utilizzare i limiti contestuali come risorsa per recuperare i desideri e le risorse degli ospiti e iniziare a definire in che modo e in virtù di quali competenze e aspettative costruire un proprio progetto di integrazione sociale. Questo è stato il prodotto della funzione psicoanalitica che ho faticosamente attivato dentro il CAS "Buona Speranza".

Questo prodotto non può essere mai dato per acquisito: ha comportato una continua manutenzione e verifica del mio lavoro come psicologa nel contesto organizzativo.

La discussione dei dati nel dicembre 2018

La discussione dei dati della ricerca con lo staff di Buona Speranza è stata, dal punto di vista dell'intervento, un momento di particolare interesse.

Istituire spazi e tempi per verificare le prassi e i processi lavorativi è stato spesso difficile da concordare. Proporre la ricerca come terreno comune su cui Direzione e Staff potessero incontrarsi e parlarsi ha consentito l'istituzione di uno spazio-tempo volto a verificare il lavoro nel CAS e a costruire un senso condiviso del nostro lavoro. Nella duplice funzione di ricercatrice e psicologa del Centro, aver concordato un interesse ad incontrarsi si qualifica come prodotto dell'intervento di quasi tre anni di lavoro nel CAS.

È funzionale dire che l'incontro è avvenuto a tre giorni dalla chiusura del Centro stesso per effetto del Decreto Immigrazione e Sicurezza: una legge vissuta come una sentenza di morte da operatori e ospiti di molti centri, viste le ricadute operative che comportano la chiusura dei Centri di Accoglienza Straordinaria, una volta contenuta l'emergenza sbarchi per cui erano stati istituiti nel 2015. Questo sta comportando una riorganizzazione profonda del sistema di accoglienza che ruota attorno agli SPRAR e ai CAS, e un senso delle norme come ostacolanti e persecutorie (Paniccia et al., 2018). Un vissuto di smarrimento ha accomunato, nelle ultime settimane, ospiti e operatori del Centro, che il 31 dicembre 2018 ha chiuso le porte, comportando la perdita dell'accoglienza per alcuni ospiti, il trasferimento di altri presso altri centri (secondo criteri numerici non orientati a salvaguardare i percorsi di inserimento socio-lavorativo e formativo intrapresi), la perdita del lavoro per alcuni operatori e una dolorosa ridefinizione di funzioni dentro i servizi ai migranti all'interno dell'associazione per cui lavoro.

Ciò che il momento della "restituzione" ha permesso è stato la creazione di uno spazio in cui gli agiti e le dinamiche che avevano caratterizzato e caratterizzavano ancora, per certi versi, la cultura di "Buona Speranza"

potavano essere sospese, esplorate e comprese. La ricerca, poiché raccoglieva esperienze di tanti altri Servizi di Accoglienza sparsi per l'Italia, ha inoltre permesso di mettere in discussione il vissuto di isolamento condiviso tra gli operatori e di poter anche ricominciare a confliggere su questioni di metodo e obiettivi, piuttosto che su posizioni personali.

Gran parte della discussione è ruotata attorno alla esplorazione della dinamica familista che caratterizza il lavoro nei Centri di Accoglienza: si è potuto riflettere su quanto le relazioni organizzative prendessero forma in funzione delle dinamiche collusive, ovvero la simbolizzazione affettiva del contesto, da parte delle persone che condividono socialmente la simbolizzazione del contesto stesso (Carli, 2018a).

Nell'incontro, si è potuto riparlare di quel passaggio dalla confusione iniziale, in cui ci si percepiva come una grande famiglia con risorse infinite, alla definizione del CAS come servizio, ovvero come un intervento organizzato attorno a limiti normativi e risorse. L'aspettativa di prendere in carico e assistere gli ospiti in modo onnipotente e senza limiti falliva irrimediabilmente. I costi emozionali di tale fallimento erano la stanchezza degli operatori, la noia placida e passivizzata degli ospiti, e la frustrazione di entrambi.

Di seguito presento brevemente il caso di un ospite del CAS come evento critico che ha consentito un pensiero con gli operatori sulle dinamiche assistenzialistiche agite nel servizio.

Il caso di Saha e l'accoglienza infinita

Ho conosciuto Saha, un ragazzo bengalese di 32 anni, nel 2018 presso il CAS Karibu, gestito dalla stessa associazione del CAS "Buona Speranza", per cui lavoravo.

Dopo qualche mese dal suo ingresso presso il Centro, Saha manifesta fantasie suicide per il dolore che la lontananza dalla sua famiglia gli procura. Mostra frequentemente a tutti gli operatori le foto di sua figlia, una bambina di due anni, rimasta ustionata mentre casa sua veniva data alle fiamme dalla famiglia di sua moglie; noi tutti ci sentiamo straziati e impotenti. Parla della propria storia, violenta e dolorosa, senza particolare enfasi ma trapela un grande senso di colpa per le conseguenze che teme la sua fuga abbia comportato per la sua famiglia rimasta in Bangladesh. Saha è sposato con una donna più giovane e molto bella, che lui ama e da cui si sente amato. Il loro matrimonio ha rappresentato l'inizio delle difficoltà per lui e la sua sposa: appartenenti a due classi sociali diverse, la loro unione è stata vissuta con vergogna e disappunto dalla famiglia di lei, più facoltosa e socialmente ben vista della sua. Il problematico rapporto con la famiglia di sua moglie è alla base della sua migrazione. Decide di andarsene nel momento in cui capisce che le violenze non avrebbero risparmiato nessuno, neppure la figlia piccola.

Saha è intelligente e ironico, suscita molta simpatia presso il gruppo degli operatori. È tranquillo, solitario, e fatta eccezione per qualche momento, è spesso triste. Ha molta voglia di lavorare e impara l'italiano più in fretta di altri suoi connazionali. Viste le continue idee suicidarie che Saha manifesta, decido di contattare il CSM territoriale per una consulenza psichiatrica.

Saha viene preso in carico dal CSM con diagnosi di "Psicosi depressiva con fantasie suicide", gli viene prescritta una cura farmacologica e degli incontri di verifica ogni due mesi. Nel frattempo, in accordo con l'operatore legale, si attiva per Saha la procedura da "caso vulnerabile", che dovrà essere inviata alla Prefettura e al consulente legale che si occupa del ricorso di Saha presso la Commissione territoriale che non gli ha riconosciuto alcun tipo di Protezione. Al momento Saha non ha un riconoscimento, se non quello di Richiedente Protezione Internazionale in fase di Ricorso: questo rende la sua situazione ancora più penosa da tollerare, vedendo allontanarsi la possibilità di ottenere un permesso di soggiorno definitivo che gli consenta, in maniera più agevole, di potersi presentare per la ricerca di un lavoro e ottenere un contratto. Un lavoro gli consentirebbe di inviare più soldi a casa, di pagare le cure per la figlia.

A dicembre 2018 Saha manifesta la volontà di lasciare il Centro perché ha trovato un lavoro a Roma, lo dice spesso, allarmando gli operatori, i quali non sanno che fare.

A metà gennaio Saha chiede il pocket money (cioè il compenso mensile di 75 euro cui gli ospiti hanno diritto) per poter andar via; concordiamo con la segretaria amministrativa del CAS che lo prenderà di lì a qualche giorno per poter andare a Roma: rischia di perdere il lavoro che un suo amico gli ha procurato se non si presenta. Nel frattempo riusciamo anche a concordare di aspettare ancora un po' poiché fare le cose in quel modo, presi dall'urgenza, non gli avrebbe garantito nulla di stabile, anzi.

Così, ragionando dentro i limiti di legge e immaginando gli scenari possibili, Saha decide di aspettare presso il CAS l'udienza del Giudice che sta esaminando il suo ricorso e che, prima di andare, avremmo fatto una

visita di controllo al CSM, cosicché avrebbe avuto una terapia da seguire anche a Roma e che avrebbe imparato da solo a somministrarsela.

I colleghi mediatori, operatori, legali si allarmano all'idea che Saha lasci il Centro: chi prova a convincerlo che non sia la cosa buona da fare, chi lo allarma ponendogli davanti tutti i rischi che corre nell'allontanarsi, chi pronuncia verdetti nefasti che lo vedono spacciato e morto dopo poco e chi si sostituisce allo psichiatra nel sentenziare che non sia in grado di lavorare.

L'intervento che ho sentito utile in questo caso è stato quello di cogliere le preoccupazioni dei colleghi per riportare anche questa manifestazione ad una difficoltà a rintracciare i limiti del servizio di Accoglienza e riflettere sulla non sostenibilità di pensare una Accoglienza senza fine per Saha. Continuare a mantenere viva quella dipendenza infantilizzante sviluppata con gli ospiti, che spinge gli operatori a sentirsi "genitori onnipotenti" o guardie carcerarie non consente di cogliere i desideri e la volontà dell'ospite stesso. Interpretare quello che i colleghi stavano agendo in quel momento è stato una funzione che ho attivato a partire da un pensiero critico sui limiti – rintracciabili entro il mandato sociale – della funzione del CAS e sulla tendenza a infantilizzare gli utenti. L'intervento è consistito nel sostenere la costruzione di un desiderio dell'ospite verso il proprio futuro mediando il rapporto tra l'ospite con i suoi desideri e le regole del gioco della convivenza entro il territorio locale. Per fare questa operazione è stato utile pensare che io e Saha non fossimo soli e costruire ponti con chi all'esterno si stava occupando, con altre funzioni, di Saha.

Lavorando su questi aspetti coi colleghi, dopo qualche giorno abbiamo invitato Saha a parlare col suo avvocato, proponendo il sostegno del nostro mediatore linguistico, affinché si potesse scegliere una strategia, e Saha potesse esplicitare i propri dubbi e progetti anche al suo legale. Abbiamo richiesto una consulenza alla psichiatra del CSM, la quale si è impegnata a riscrivere diagnosi, evoluzioni mediche e terapia in maniera chiara e comunicabile, dichiarandosi disponibile a essere contattata da altri medici che dovessero avere in cura Saha anche fuori città. Saha ha scelto di restare in accoglienza fino a quando il Giudice non avrà emesso il giudizio, e nel frattempo si accerterà che il lavoro a Roma gli consenta di poter vivere in condizioni di legalità e tutela. Aver preso tempo ha pure permesso a Saha di iniziare un corso di formazione come "operatore di ristorazione" che è diventato un obiettivo perseguibile e divertente, in cui si è impegnato molto, migliorando il suo italiano e il suo umore, nonché la sua capacità di ritrovarsi in mezzo agli altri, limitando l'identificazione con la sua sofferenza.

Abbiamo sostenuto in tal modo la possibilità di fare del CAS un servizio il cui obiettivo è costruire strumenti a orientare gli ospiti nel nuovo contesto, senza infantilizzarli, ma sostenendoli nello sviluppo dei propri progetti personali.

Conclusioni

L'accoglienza è un ambito molto interessante e complesso, nel quale si possono sviluppare delle funzioni psicologiche utili.

Se la psicologia recupera il suo senso di scienza sociale, gli interventi che si possono mettere in campo per sostenere uno sviluppo organizzativo dei servizi in cui si lavora sono molteplici.

Da anni, al contrario, sembra farsi strada un'idea di psicologia sempre più affine all'area medico-sanitaria, impegnata nella definizione della cura di deficit o nella diagnosi di disturbi. Questa funzione si traduce, entro i servizi di accoglienza ai migranti, nell'individuazione precoce di vulnerabilità e disturbi psichici, nell'individuazione e nella cura del trauma, nella fantasia che il cliente dell'intervento psicologico sia l'individuo migrante portatore di disagio.

Nell'analisi del contesto proposta, si è preso in esame il mandato sociale entro il quale l'accoglienza ai migranti viene iscritta, cogliendone la problematicità nell'ambivalenza tra una finalità dichiarata valorialmente connotata – l'accoglienza – e una finalità agita implicitamente: il contenimento dei migranti e la tutela per la popolazione fuori dal Centro. Le leggi più recenti sembrano in questo senso solo aver reso più esplicita la finalità di controllo dei migranti, precedentemente implicita.

In un clima culturale come questo, parlare di integrazione diventa complicato, anche perché spesso, nel linguaggio comune, questa tende a confondersi col concetto di inclusione-assimilazione.

A questo proposito Paniccia afferma che

Con inclusione e integrazione indichiamo due differenti culture, viste come traduzione, in una antinomia, del modo di pensare della mente: espulsione e/o assimilazione delle diversità al noto da un lato, loro riconoscimento, categorizzazione e integrazione dall'altro (Paniccia, 2012). L'inclusione si basa sul diritto all'uguaglianza e a essere inclusi entro un contesto che già esiste, prima dell'ingresso di chi rischia di esserne escluso, e anche senza di lui. Nell'integrazione non si tratta di assimilare differenze estranee al contesto, ma di conoscerle, considerandole già presenti nel contesto stesso. Si sviluppa così la competenza a riconoscere risorse di diversità la cui inclusione non è in discussione: già fanno parte del contesto. Nell'inclusione il contesto è considerato nella sua continuità; nell'integrazione, nel suo cambiamento. Sono culture diverse (p.186, 2015).

La cultura della tutela dei diritti universali dell'uomo e gli altri assunti valoriali fondanti la cultura organizzativa dei servizi di accoglienza fungono spesso da ostacolo allo sviluppo organizzativo dei servizi stessi, laddove fanno da filtro all'esplorazione del rapporto con l'altro, considerato in modo scontato e stereotipato come "povero Cristo", e svalutano l'utilizzo di competenze professionali adeguatamente formate ad intervenire a sostegno dell'efficacia organizzativa dei contesti organizzativi e dei sistemi di convivenza (non solo psicologi, ma anche mediatori interculturali, ad esempio).

La funzione della psicologia ad orientamento psicoanalitico in questi contesti può, di contro, promuovere la possibilità di analizzare gli eventi critici che le dinamiche collusive agite producono, e sostenere le diverse componenti organizzative in un processo di verifica del proprio lavoro e di sviluppo della propria competenza organizzativa. Per competenza organizzativa intendiamo la competenza a interpretare il contesto che si partecipa e ad assumere una funzione utile al suo interno (Carli, Paniccia, & Salvatore, 1995). La competenza organizzativa è in questo senso un corollario della competenza a interpretare l'emozionalità collusiva che istituisce il funzionamento organizzativo dei servizi.

In quest'ottica, i conflitti agiti dentro i centri di accoglienza di cui abbiamo resocontato alcuni esempi possono essere letti come fallimenti collusivi entro contesti a violenza bonificata. La funzione di accoglienza, se pensata fuori dalle prassi, diventa un momento di verità prezioso nell'incontro col migrante, in cui, se l'operatore non si vive come sostituto di un potere giudicante, diventa l'altro polo di un rapporto funzionale alla comprensione e all'orientamento dei nuovi arrivati al contesto territoriale in cui sono migrati. In questo modo si pongono le basi per un rapporto entro cui, sospesa la fantasia del migrante come vittima e dell'operatore come soccorritore, si possa cominciare ad esplorare fantasie, aspettative e rimetterle nei limiti di quel contesto, storicamente e culturalmente collocato entro cui il migrante può desiderare integrarsi e assumere una funzione produttiva. Quello è il momento in cui si inizia ad esplorare cosa, in quel periodo di accoglienza, si possa fare insieme, in un rapporto non scontatamente basato sul potere di "chi sa" nei confronti di "chi non sa". Un obiettivo importante che gli psicologi specialisti in psicoterapia psicoanalitica possono svolgere nel contesto dei servizi di accoglienza è dunque la possibile funzione psicologica di sostenere le organizzazioni nella competenza a orientarsi alla domanda dei propri clienti al fine di sostenere i migranti nel passaggio emozionale da portatori di bisogni a uomini e donne desideranti costruttori di un proprio progetto d'integrazione sociale.

Desiderare è un evento mentale che confronta con i limiti della realtà. L'etimo del termine desiderare rimanda a "togliere lo sguardo dalle stelle" (*de-sidera*), quindi all'abbandonare le fantasie onnipotenti che illudono d'essere Dio, per accettare il limite del proprio operare e la relazione con la realtà (Carli, 2015, p.43).

Bibliografia

- ASGI (2018). *Decreto Immigrazione e Sicurezza: Una scheda per operatori* [Immigration and Security Decree: A card for operators]. Retrieved from www.asgi.it/asilo-e-protezione-internazionale/sicurezza-immigrazione-decreto-scheda-operatori/
- Beneduce, R. (2008). *Migrazione e disagio psichico: Le sfide dell'ambivalenza* [Migration and psychological distress: The challenges of ambivalence]. Retrieved from www.psychiatryonline.it/node/3623
- Carli, R., & Paniccia, R.M. (2002). *L'analisi Emozionale del testo: Uno strumento psicologico per leggere testi e discorsi* [The Emotional Textual Analysis: A psychological tool for analysing texts and discourses]. Milano: Franco Angeli.

- Carli, R., & Paniccchia, R.M. (2003). *Analisi della domanda: Teoria e tecnica dell'intervento in psicologia clinica* [The analysis of demand: Theory and technique of the intervention in clinical psychology]. Bologna: Il Mulino
- Carli, R., & Paniccchia, R.M. (2011). *La cultura dei servizi di salute mentale in Italia*. [The culture of mental health centers in Italy]. Milano: Franco Angeli.
- Carli, R. (2015). Perché si va dallo psicologo clinico: Ripensando all'analisi della domanda [Why people turn to clinical psychologist: Thinking over the analysis of demand]. *Rivista di Psicologia Clinica*, 1, 33-44. doi: 10.14645/RPC.2015.1.536
- Carli, R. (2017). Il ripiego: Una fantasia incombente [The fallback: An impending fantasy]. *Rivista di Psicologia Clinica*, 2, 5-24. doi: 10.14645/RPC.2017.2.692
- Carli, R., & Paniccchia, R.M. (2017). L'intervento psicologico clinico come mitopoiesi [Clinical psychological intervention as mitopoiesis]. *Rivista di Psicologia Clinica*, 2, 33-49. doi:10.14645/RPC.2017.2.693
- Carli, R. (2018a). Inconscio, culture locali e linguaggio: Linee guida per l'Analisi Emozionale del Testo (AET) [Unconscious, local cultures and language: Guidelines for the Emotional Text Analysis (AET)]. *Rivista di Psicologia Clinica* 2, 7-33. doi:10.14645/RPC.2018.2.739
- Carli, R. (2018b). Controllo e diffidenza [Control and mistrust]. *Rivista di Psicologia Clinica*, 2, 163-174. doi:10.14645/RPC.2018.2.740
- Caroppo, E., Del Basso, G., & Brogna, P. (2014). Trauma e vulnerabilità nei migranti richiedenti protezione internazionale [Trauma and vulnerability in migrants asking for international protection]. *REMHU, Rev. Interdiscip. Mobil. Hum., Brasília*, 43, 99-116. Retrieved from: <http://www.scielo.br/pdf/remhu/v22n43/v22n43a07.pdf>
- Castellano, V. (2017). We only have rights over operators. *Antropologia Pubblica*, 3(1), 51-74. doi: 10.1473/anpub.v3i1.96
- Commissione Europea. (2017). *La Crisi Migratoria* [Migration crisis]. Retrieved from <http://publications.europa.eu/webpub/com/factsheets/migration-crisis/it/>
- Giovagnoli, F., Caputo, A., & Paniccchia, R.M. (2015). L'integrazione della disabilità nella scuola primaria e secondaria di primo grado italiana: Una ricerca presso un gruppo di assistenti all'autonomia e alla comunicazione [Integration of disability at primary and lower secondary schools in Italy: A research study on assistants for autonomy and communication]. *Rivista di Psicologia Clinica*, 1, 167-200. doi: 10.14645/RPC.2015.1.558
- Girardi, D. (2017). Funzione politica della psicoanalisi: Convivenza, sviluppo e territorio. Un'esperienza di progettazione partecipata per un comune sardo [Political Function of Psychoanalysis: Coexistence, Development and Territory. A participatory design experience in a Sardinian municipality]. *Quaderni della Rivista di Psicologia Clinica*, 1, 80-96. Retrieved from <http://www.rivistadipsicologiaclinica.it/quaderni>
- Gramaglia, E. (2018). *La Schizofrenia dell'accoglienza* [The Schizophrenia of hospitality]. Retrieved from www.rivistapaginauno.it/la_schizofrenia_dell%27accoglienza.php
- Ministero della salute (2017). *Linee guida per la programmazione degli interventi di assistenza e riabilitazione nonché per il trattamento dei disturbi psichici dei titolari dello status di rifugiato e dello status di protezione sussidiaria che hanno subito torture, stupri o altre forme gravi di violenza psicologica, fisica o sessuale* [Guidelines for the planning of assistance and rehabilitation interventions as well as

for the treatment of the mental disorders of the holders of refugee status and subsidiary protection status who have suffered torture, rape or other serious forms of psychological, physical or sexual violence]. Retrieved from www.salute.gov.it/imgs/C_17_pubblicazioni_2599_allegato.pdf

Ministero dell'Interno (2019). *Cruscotto giornaliero 30_01_2019* [Daily dashboard 30-01-2019]. Retrieved from <https://www.interno.gov.it/it>

Misculin, L., & Zacchetti, E. (2016). *In Puglia con i migranti si ricomincia* [Puglia starts again with migrants]. Retrieved from <https://www.ilpost.it/2016/05/29/sistema-accoglienza-migranti-puglia/>

Pagano, P. (2018). Immigrazione e convivenza. La funzione psicologica e le nuove domande sociali [Immigration and living together. The psychological function and new social demands]. *Quaderni della Rivista di Psicologia Clinica*, 1, 34-55. Retrieved from <http://www.rivistadipsicologiaclinica.it/quaderni>

Paniccia, R.M. (2012). Gli assistenti all'autonomia e all'integrazione per la disabilità a scuola. Da ruoli confusi a funzioni chiare. [Autonomy and integration assistants for disabilities at school. From confused roles to clear functions]. *Rivista di Psicologia Clinica*, 2, 165-183. Retrieved from www.rivistadipsicologiaclinica.it/ojs/index.php/rpc/article/view/117/447

Paniccia, R.M., Dolcetti, F., Cappelli, T., Donatiello, G., & Di Noja, G. (2018). La cultura dei servizi di accoglienza migranti in Italia: Una ricerca esplorativa [The culture of migrant reception services in Italy: An exploratory research]. *Rivista di Psicologia Clinica*, 2, 93-120. doi:10.14645/RPC.2018.2.737

Riva, P. (2018). *Paesi d'origine sicuri. Quali saranno le scelte dell'Italia?* [Safe countries of origin. What will Italy's choices be?]. Retrieved from https://openmigration.org/analisi/_trashed-2/

Rossi, E. (2019). *Accoglienza Straordinaria: Oltre la logica dell'emergenza?* [Extraordinary Reception: Beyond the logic of the emergency?]. Retrieved from www.piuculture.it/2019/02/centri-di-accoglienza-straordinaria-emergenza/

Saitta, P., & Cutolo, A. (2017). Collaborare o rigettare? [Collaborate or reject?]. *Antropologia Pubblica*, 3(1), 197-208. doi: <http://dx.doi.org/10.1473/anpub.v3i1.104>

Spinelli, E. (2016). Welfare e immigrazione: I diritti di accesso e fruibilità dei servizi sociali e socio-sanitari. Alcuni nodi critici [Welfare and immigration: Access rights and usability of social and socio-health services. Some critical nodes]. In M. D'Agostino, A. Corrado, & F. Caruso (Eds.). *Migrazioni e confini. Politiche, diritti e nuove forme di partecipazione* (pp.121-134). Soveria Mannelli: Rubbettino.