



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



Comune di Ravenna  
Assessorato Immigrazione



MINISTERO  
DELL'INTERNO

FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

Obiettivo Specifico 2.Integrazione / Migrazione legale - Obiettivo nazionale ON 3 Capacity building - lett. j) Governance dei servizi - Capacity building 2018  
SMART Sistema per il Miglioramento dell'Accoglienza sulla Rete Territoriale



---

# LE EMOZIONI DELL'ACCOGLIENZA

---

TESTIMONIANZE A CURA  
DEGLI ISCRITTI AL PERCORSO FORMATIVO

'Il processo di accoglienza dei minori stranieri non  
accompagnati e dei giovani adulti stranieri in Emilia-  
Romagna'



ALMA MATER STUDIORUM  
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA  
DIPARTIMENTO DI SCIENZE GIURIDICHE

 Regione Emilia-Romagna



EMILIA  
ROMAGNA  
anci



## | PREMESSA |

Le pagine che seguono raccolgono le testimonianze degli iscritti al percorso formativo [Il processo di accoglienza dei minori stranieri non accompagnati e dei giovani adulti stranieri in Emilia-Romagna](#) - edizione 2022.

Sono persone che a vario titolo contribuiscono a costruire e qualificare il sistema di accoglienza dei minori stranieri non accompagnati e neo-maggiorenni in Emilia-Romagna.

Crediamo fermamente che sia necessario soffermarsi sul significato che il lavoro ha nella vita, che sia fondamentale riuscire a vedersi dietro alla professione, dentro e davanti.

Per farlo abbiamo fatto ricorso alla scrittura autobiografica, attivatrice di potenti meccanismi di svelamento e riflessione: come molti hanno sottolineato, attraverso il proprio racconto ci si sente meglio, si vive un sentimento di liberazione e ricongiungimento.

Abbiamo proposto ad ognuno dei partecipanti di partire da questo incipit: ***Che cosa significa per la mia vita...***

Le pagine che seguono sono meravigliosi pezzi di vita narrati, emergono chiare le relazioni, le emozioni e i legami tra i protagonisti e le persone che ogni giorno incontrano esercitando il loro lavoro. È parte di loro capire i bisogni, ascoltare, sostenere e costruire sentieri futuri di speranza.

Sono scritte che ci regalano emozioni profonde che danno voce a pensieri, domande e che ci svelano significati, teorie implicite nell'agire quotidiano e connessioni tra le esperienze.

Raccogliere le storie è stato meravigliosamente impegnativo. Il percorso che ci ha portato fino a questo *buon raccolto* è stato ricco di contatti, di incontri da lontano, di scoperte e di tanta preziosa intimità. Per noi è stato un privilegio averli ricevuti, letti e ammirati. Il nostro ringraziamento per gli autori è profondo.

Buona lettura, con la certezza che troverete in queste pagine *angoli di voi stessi*.



## | INDICE |

### **Che cosa significa per la mia vita\_\_\_\_\_**

...fare l'assistente sociale per le dipendenze patologiche dell'AUSL .....	6
...essere educatrice di una comunità per minori stranieri non accompagnati .....	7
...fare l'assistente sociale per un'Unione di Comuni.....	7
...fare la mediatrice interculturale .....	8
...fare la coordinatrice del servizio stranieri per un Comune .....	9
...fare la referente Immigrazione per un Comune.....	9
...fare il funzionario tecnico di servizio sociale presso il dipartimento di giustizia minorile e di comunità.....	9
...fare la funzionaria per una Regione.....	10
...occuparmi di comunità di accoglienza femminili per MSNA, mamme sole con bambini, donne vittime di violenza e progetti anti tratta .....	12
...fare la responsabile dei Servizi Sociali di un'Unione di Comuni .....	12
...fare l'operatrice dell'accoglienza per un progetto SAI.....	13
...fare l'assistente sociale per il progetto SAI MSNA di un Comune .....	13
...fare il mediatore interculturale.....	13
...fare l'assistente Sociale presso un Comune .....	14
...fare la Responsabile Area Minori e Famiglie di una ASP .....	14
...fare l'assistente sociale.....	14
...fare la mediatrice linguistica.....	15
...fare l'assistente sociale.....	15
...fare l'assistente sociale.....	15
...fare l'assistente sociale per ASP servizio Protezioni Internazionali .....	17
...fare il mediatore culturale .....	17
...fare l'assistente sociale per un'Unione di Comuni .....	17
...fare l'educatore del progetto SAI neomaggiorenni per una cooperativa .....	17
...fare la referente SAI per un Comune .....	18
...fare la Comandante della Polizia Locale di un Comune .....	18
...essere assistente sociale ed educatrice per una cooperativa sociale - ufficio stranieri comunale .....	19
...fare l'assistente sociale per una ASP .....	19
...fare l'assistente sociale per un Comune .....	20
...fare l'educatrice per una cooperativa.....	20
...fare l'assistente sociale per una Asp .....	21
...fare l'operatrice dell'accoglienza per una cooperativa .....	21
...fare l'educatrice per una Comunità .....	21
...fare il Sovrintendente della Polizia di Stato.....	22

...fare l'educatrice per una Onlus .....	24
...fare l'assistente sociale.....	24
...fare l'educatrice.....	24
...fare l'assistente sociale presso un Comune.....	25
...fare la coordinatrice di progetto in un Comune.....	25
...fare la responsabile area per una cooperativa sociale .....	25
...fare l'operatore per una comunità.....	26
...fare l'operatrice per il centro anti violenza anti tratta di un Comune .....	26
...fare l'educatrice professionale .....	26
...fare l'assistente sociale per una ASP .....	27
...fare la consulente legale .....	27
...essere tutore volontario .....	28
...fare il funzionario per l'Ufficio di Piano .....	28
...fare l'educatrice per un centro donna.....	28
...fare la coordinatrice per una comunità.....	29
...fare l'istruttore direttivo pedagogico.....	29
...fare la responsabile del Servizio Adulti .....	29
...fare l'assistente sociale.....	30
...fare la libera professionista in Trentino Alto-Adige .....	30
...fare l'assistente sociale per il team antitratta .....	30
...lavorare allo sportello sociale per il Comune .....	31
...essere studentessa laureanda in progettazione e gestione dell'intervento educativo nel disagio sociale .....	31
...fare l'operatrice d'accoglienza.....	32
...fare l'educatore.....	32
...fare l'assistente sociale.....	33
...fare l'assistente sociale presso l'ufficio di piano.....	34
...fare la coordinatrice/tutore MSNA volontario .....	34
...fare la coordinatrice di comunità .....	34
...fare il mediatore .....	35
...fare l'assistente sociale.....	36
...fare la coordinatrice del servizio mediazione culturale .....	36
...fare la referente dei progetti SAI.....	36
...fare l'educatrice per una cooperativa.....	37
...fare la coordinatrice dell'équipe antitratta in un Comune .....	37
...fare l'avvocato, il tutore volontario e il presidente dell'associazione Tutori nel Tempo.....	38
...fare l'assistente sociale per il servizio tutela minori.....	39
...Lavorare in una comunità per minori stranieri non accompagnati .....	40
...fare la funzionaria per una Regione.....	41
...fare la referente per del progetto minori stranieri non accompagnati del Comune .....	41

CHE COSA SIGNIFICA PER LA MIA VITA \_\_\_\_\_





ANGELA PIOVANI

Questo lavoro "speciale" che ci porta vicino a persone fragili, richiede un grande investimento in termini valoriali in primis: ritenere la persona qualcosa di bello, bella perché unica e perché è un valore di per sé.

A volte penso che grande parte del nostro tempo sia dedicata a cercare il lato bello che chi abbiamo di fronte ha smarrito. Il bello che deve ritrovare per sé; per poi metterlo insieme a quello degli altri per potenziarsi.

Co-costruire è qualcosa di difficile ma pieno di ritorni positivi.

Di fronte ai giovani, anche quelli che afferiscono alle D.P. la fragilità più grande è spesso quella di non essere ascoltati e capiti e da ultimo accettati per quello che sono, preda di desideri degli adulti o di contesti giudicanti in negativo. I giovani sono forti e fragili insieme, a volte con l'uso e l'abuso si buttano via per medicare un dolore enorme, un blocco che non li aiuta a crescere, o semplicemente in modo più superficiale l'uso ed abuso è essere accettati in una compagnia che loro vedono "fiera".

Un ascolto attento, pieno di interesse, con domande per capire e srotolare, per intercettare i loro termini, i loro sogni. Arrivano dai giovani proposte e idee che, a volte per vincoli istituzionali, non è possibile accogliere.

Devo molto a questo lavoro in generale, ma in questo settore delle dipendenze, mi ha regalato flessibilità e adattabilità, a quasi 60 anni mi sono proposta per l'educativa di strada anche notturna, non penso - come tanti - che solo i giovani possano comunicare con i giovani, credo di non essere adatta a tutti, certo, ma c'è una parte di giovani, e l'ho toccata con mano in alcune situazioni che ho accompagnato per anni, in cui una figura molto adulta è funzionale.

A volte per sfida «cosa ci fai qui?» o per tranquillità «con te non mi debbo sforzare» inizia un dialogo, prima di battute (momento di studio) e poi più profondo (vediamo se mi posso fidare), che con il tempo diventa rapporto di fiducia.

Diventi un adulto "importante" dove pensavano di non trovarlo (in un servizio pubblico...)

La ricetta, la mia è semplicissima, esserci, trovare lo spazio per... per confrontarsi su un dubbio, per tenere una mano, per accompagnare in silenzio un dolore, per festeggiare un compleanno o un traguardo impensabile, per accogliere uno sfogo.

I minori non accompagnati, quelli che ho visto, hanno spesso corazze più dure da attraversare, incertezze più grandi ed è più difficile trovare valori, significati e linguaggi comuni. Le aspettative che una migrazione porta con sé sono alte, e non può essere che così, con dialoghi riflessivi-conoscitivi debbono essere un poco ridimensionate e accompagnate a un reale accettato e fattibile.

Vi è differenza nell'uso-abuso rispetto al Paese di provenienza, in linea di massima vi è una sottovalutazione della problematica DP, che non viene percepita come ulteriore esposizione della persona a una fragilità.

## ...ESSERE EDUCATRICE DI UNA COMUNITÀ PER MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI

SILVIA MANZANI

Significa, il più delle volte, sentire che vorrei essere esattamente dove sono. Significa lasciarmi alle spalle le mie giornate no, le mie fatiche, le mie questioni personali da sistemare. Significa arrivare in comunità col sorriso, sempre e comunque, ricordandomi sempre che sono lì per me, certo, ma soprattutto per loro.

Essere educatrice vuol dire non dimenticarmi mai, neanche per un secondo, da dove vengono i ragazzi: i loro viaggi, le loro famiglie, la loro infanzia, i loro sogni, le loro disgrazie. Vuol dire che anche nelle giornate più frenetiche, dove la burocrazia incombe, la cena sembra non poter aspettare e ci sono le asciugatrici da sgombrare, dove il telefono suona e c'è quella relazione da scrivere, uno spazio per l'ascolto va trovato comunque.

Essere educatrice significa osservare, provare a capire, non giudicare. Mettere in fila i fatti, i comportamenti, le reazioni. E trovarci un senso. Significa anche assaporare e lasciarsi travolgere dalla bellezza: di un abbraccio che arriva da dietro, inaspettato, o di un pianto che trasformiamo, insieme, in una risata. Di profumi nuovi, di parole che escono, inedite, da bocche timide. Di un concerto al quale nessuno voleva partecipare ma dal quale ce ne andiamo ballando.

Essere educatrice vuol dire scorgere ogni giorno dalla macchina, mentre percorro la strada verso la comunità, quella casa bianca in mezzo alla campagna. E pensare a quanta vita scorra là dentro: quanti occhi, quante lingue, quanta diversità, quanti vissuti.

Essere educatrice vuol dire starsene su un'altalena. Dove oggi sì, Adnan mi puoi spuntare i capelli così fai un po' di pratica di parrucchiere. Ma domani, Ayoub, ti dico che no, le mani non si alzano e adesso vai a chiedere scusa a Biplob. E tu, Ameen, se oggi non fai il turno in cucina ti giochi il passaggio verso la moschea.

Essere educatrice significa sentirsi parte di qualcosa di molto più grande, di un mondo che cambia, dove le persone si spostano, scappano, cercano, vanno, vengono, si stabiliscono. Significa restare vigili, attenti a ciò che evolve. Significa studiare, aggiornarsi, non restare indietro.

Significa provare a essere d'esempio, sapendo di essere una goccia infinitesimale in un oceano gigantesco. Perché il mondo non lo cambio. Ma forse un pochino sì.

## ...FARE L'ASSISTENTE SOCIALE PER UN'UNIONE DI COMUNI

CLAUDIA PIRINI

Mi è stato chiesto di raccontare brevemente cosa vuol dire lavorare in Tutela Minori per me. Non è cosa facile raccontare il lavoro di ogni giorno; innanzi tutto bisogna farlo da casa, perché in ufficio non c'è tempo. Chi fa l'assistente sociale non ha mai abbastanza tempo per fare tutto quello che si prefissa nella giornata, gli imprevisti e gli impegni la fanno scivolare via veloce.

Per chi non è del settore quello che alle assistenti sociali nella Tutela viene richiesto, spiegato a "grandissime" linee, è una valutazione delle situazioni che ci vengono segnalate da persone o organi istituzionali, al fine di rilevare l'eventuale pregiudizio presente per i minori, e predisporre un progetto d'aiuto assieme alle famiglie. Inoltre mi occupo dei minori con disabilità accertate seguiti dalla UONPIA e dei progetti con i minori stranieri non accompagnati: appartiene a questo ambito l'intervento a favore dei minori ucraini, che ha coinvolto il servizio recentemente.

Questo comporta un'assunzione di responsabilità in primis, verso i bambini che si incontrano. La capacità di negoziare i conflitti che possono crearsi, il desiderio di portare un contributo positivo nella vita delle persone anche quando la relazione non è facile. Talvolta bisogna confrontarsi con problematiche di vario tipo, dipendenze, patologie psichiatriche, anche con la collaborazione dei Servizi specialistici.

Fare l'assistente sociale vuol dire anche dover mediare tra le tante istanze, delle persone rispetto alle risorse dell'ente in cui si lavora, delle varie istituzioni e degli altri servizi, tenendo sempre a mente l'interesse e il bene dei bambini.

La difficoltà più grande credo sia sostenere il dolore che le persone e i bambini ti portano. In secondo luogo, perseverare nel tentare di instaurare un clima di fiducia con le persone che si incontrano, anche se si lavora in un contesto coatto, cercando di entrare in empatia con le persone.

A volte ci si scoraggia quando nonostante gli sforzi i risultati positivi non arrivano... ma nel lavoro di relazione ci sono tante variabili che possono influire nel processo di aiuto, bisogna costantemente rivalutare le situazioni, non abbattersi e rifissare gli obiettivi, sapendo che non ci sarà un traguardo facile e vicino.

Ai genitori vorrei dire: «nella vita può capitare di trovarsi in situazioni o momenti difficili, non abbiate timore di intraprendere un percorso assieme ai Servizi».

Inoltre, è frustrante quando il mio ruolo viene usato per "fare paura" ai bambini «se non fai il bravo lo dico all'assistente sociale» o all'altro genitore «chiamo l'assistente e ti faccio portare via i figli» quando sono consapevole di lavorare per il motivo opposto! Ma so che non è colpa loro, la nostra professione negli ultimi anni è stata mal rappresentata anche dai media, accrescendo i pregiudizi.

Fare questo lavoro, nel mio ente, vuol dire anche fare parte di una squadra competente e attenta, in cui ognuno si impegna a dare il suo contributo al meglio. È un'occasione per crescere e migliorare ogni giorno, come professionista e come persona, a contatto con il disagio e l'imperfezione, che è parte stessa dell'essere umano e come tale va accolta e accettata, nel tentativo di sostenere la persona guardandola nella sua interezza.

## ...FARE LA MEDIATRICE INTERCULTURALE

MIRELA KRISTO

Eccomi qua, che cosa significa per me fare la mediatrice interculturale? Per me è una esperienza di vita! (oramai 16 anni di lavoro). Partirei proprio con una bellissima frase del filosofo danese Kierkegaard:

*Ciò che si vede, dipende da come si guarda*

Ho sviluppato delle strategie comunicative, relazionali. Ho imparato a leggere con la lettura interculturale e dare significato ai comportamenti delle persone esplicitando i valori culturali di fondo. Mi piace la comunicazione e non posso non comunicare. In una sessione di mediazione non posso concentrarmi esclusivamente su questioni di tipo linguistico ma spesso faccio riferimento alla stretta relazione tra lingua e cultura.

Fare la mediatrice interculturale per me vuol dire "lottare" ogni giorno per poter arrivare a svolgere la mediazione dove gli interlocutori "sospendono il giudizio" e finiscano di creare gli stereotipi.

## ...FARE LA COORDINATRICE DEL SERVIZIO STRANIERI PER UN COMUNE

---

FULVIA BARONI

Per la prima volta, in 25 anni di coordinamento del Servizio InformaStranieri comunale, mi viene posta la domanda «che cosa significa per la mia vita».

Se esiste una risposta credo sia nelle parole “significato e fare” unite nell’ambito di una “comunicazione sociale” all’interno di un servizio dedicato all’accoglienza, informazione e supporto ai cittadini.

Parole che si intersecano e si concretizzano in attitudine all’ascolto e alla trasmissione di conoscenze.

Nella duplice veste di operatore e coordinatrice ho appreso che ogni parola, frase, gesto, segno grafico, espressione assume colore e accento differente ove i protagonisti del dialogo sono dissimili per soggetto e contesto.

Ogni frammento trasmesso o ricevuto, sia dal cittadino sia dall’operatore ad esso dedicato, ha un accento o colore unico che assume significato distinto di pari e uguale valore a seconda della cultura di provenienza o di riferimento.

Recepire ed accogliere le sfumature di tali accenti rivela i bisogni.

Coordinare una risposta ai bisogni è la *mission* - a volte *impossible* - del servizio.

## ...FARE LA REFERENTE IMMIGRAZIONE PER UN COMUNE

---

PATRIZIA FIORI

Voglio essere positiva e quindi dico che mi piace poter pensare che il mio contributo può aiutare qualcuno a stare meglio, a rendere davvero un territorio più inclusivo, che il mio adoperarmi per situazioni a volte almeno apparentemente senza speranza trova poi soluzioni, anche creative, nella molteplicità delle progettualità.

Mi piace (mai come in questo momento) sentirmi parte di una rete che funziona, la forza della nostra regione e il suo essere avanti credo stia in questo sistema di relazioni che include tutti e non lascia indietro nessuno...

Se non mi avessero scritto che quel che potevo dire poteva essere di speranza avrei risposto che in questo momento - altra faccia della medaglia - essere referente per l’immigrazione significa grande frustrazione perché le risposte sono inadeguate, c’è troppo scollamento, troppa cattiva ideologia, tra realtà e rappresentazione della realtà.

La questione ucraina ne è l’esempio...

## ...FARE IL FUNZIONARIO TECNICO DI SERVIZIO SOCIALE PRESSO IL DIPARTIMENTO DI GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITÀ

---

GRAZIA BLANDINI

Significa esprimere quella che sono attraverso confronti continui con interpretazioni di "realtà altre" con colleghi e utenti, compensare pressioni, apportare innovazione, inventare con creatività soluzioni, sopperire con risorse personali alle mancanze del sistema, interpretare e tradurre in linguaggi diversi prassi, rituali, azioni e prestazioni con l’utenza.

Il tutto dentro la cornice dei miei valori, dell’etica professionale, mentre avanza l’innovazione, l’evoluzione con il progressivo sfaldamento e rigenerazione delle conoscenze.

Per me significa camminare mantenendomi in equilibrio con la mia vita personale, nelle diverse fasi della vita, lutti, assenze, ricordi e nuove presenze, personali e professionali. Significa mantenere un ruolo che per definizione è ...ricerca di equilibrio. Nulla è più instabile dell'equilibrio. Non dirò che mi sento rigenerata dalla mia professione, che attingo energie dal fare ...denuncio l'umana stanchezza di chi trova gratificazione solo nella coerenza personale e professionale senza alcun rinforzo/ riconoscimento dall'esterno.

Con sincerità.

## ...FARE LA FUNZIONARIA PER UNA REGIONE

MONICA MALAGUTI

A 58 anni e se non ci fosse stata l'ennesima riforma "peggiorativa" - per le lavoratrici - denominata legge Fornero (ricordate la lacrimuccia comparsa allora sulle guance dell'allora ministra?) potrei serenamente e dignitosamente iniziare a pensare (tra un po', ma quando?) alla pensione, tirare i remi in barca, in senso lavorativo e iniziare a progettare un dopo. La scelta di ritirarmi verrà posticipata di alcuni anni, (fino ai 66 anni?) ma il pensiero su cosa vorrei davvero fare, inizia ad affacciarsi nella mia mente. Sarebbe tutto più facile e la "decisione" sarebbe immediata e propenderebbe sul volere lasciare, se non mi occupassi fortunatamente, rispetto a quello che mi piace fare, di "sociale". Perché il sociale, vale a dire occuparmi di persone (seppure indirettamente, dalla prospettiva regionale) e in modo mediato, essendo incardinata in un'organizzazione che non si occupa principalmente di gestione, ma di coordinamento, programmazione, indirizzo rispetto ai territori, enti locali e istituzioni di livello territoriale, è un ambito di lavoro che mi piace. Quando ero giovane, e mi chiedevo cosa mi sarebbe piaciuto fare, oscillavo tra due opzioni, una di tipo creativo, forse maggiormente legata all'espressività personale come la scrittura, la pittura, la fotografia e un'altra di tipo "assistenziale". Dopo il periodo infantile in cui desideravo fare la maestra, forse perché era l'unico mestiere che conoscevo oltre a quello dei miei genitori, operai, ed è certo che l'idea che da grande volessi lavorare in una fabbrica metalmeccanica non mi aveva sfiorato. In adolescenza, diciamo verso i 15 anni propendevo per altri interessi: volevo scrivere, fare la giornalista o la scrittrice. Rimaneva però sempre in un angolo della testa (o del cuore?) un'altra alternativa possibile che non tramontava mai. Forse di tipo più funzionale, più utile come una c.d. professione "di aiuto" (insinuandomi in maniera materialista e positivista in quel motto «aiutati che dio ti aiuta» declinato nel più aleatorio e opinabile aiuta affinché siano in grado di farcela da soli?) e chiedendomi dunque cosa può fare la società (e alla fine come posso contribuire) per aiutare le persone in difficoltà?

Si tratta dunque di un lavoro che può forse essere legato al cambiamento sociale, alla soluzione di problemi (famoso *problem solving*), come potrebbe essere, in un certo senso, la professione di assistente sociale. In fondo avrei voluto impegnarmi in maniera diretta o indiretta nel risolvere situazioni, o meglio affrontare problemi e cercare di capire come potrebbe essere possibile migliorare le condizioni di vita delle persone in difficoltà: come i bambini in situazione di disagio familiare, anziani, famiglie povere, persone con handicap o malate (malattia mentale?), ecc.

Forse fin dall'inizio venivo sfiorata da qualche sindrome (la crocerossina? O da inguaribile Utopista?). O forse ero animata dalla volontà di dare il mio contributo affinché la società possa diventare "più giusta", o meglio meno ingiusta e diseguale, affinché tutti o la maggioranza di persone possano avere una chance di realizzarsi, vivere il più dignitosamente possibile, potendo sviluppare i propri talenti e riuscire a dare il massimo per sé e per gli altri nella vita che è capitato loro di vivere.

Se sono qui e scrivo è perché come potete capire a un certo punto la scelta si è compiuta e ha prevalso il lavoro nel sociale. Sono da circa 20 anni una funzionaria regionale dell'area

infanzia e adolescenza, pari opportunità e terzo settore. A dire il vero la denominazione dell'area di lavoro è nuova in seguito ad una riorganizzazione recente, in ogni caso dal 2002 mi occupo di sociale, prima nel servizio politiche familiari, poi in quello delle politiche sociali. La direzione generale di appartenenza è salute e welfare. Anche prima di arrivare in Regione ho lavorato prevalentemente nel sociale.

Penso che lavorare come funzionaria regionale abbia forgiato la mia vita anche se sono consapevole che certo non è tutto, ma sicuramente una buona parte della mia identità nasce dall'interpretare in modo personale, profondo e spero professionale questo ruolo.

Per descrivere quello che dobbiamo fare, provo a usare termini meno tecnici e più legati al vissuto delle persone. Si tratta, penso, di connettere (integrazione?), vigilare (analizzare il contesto per scorgere e affrontare i bisogni o i problemi), "prodigarsi/impegnarsi" vale a dire lavorare affinché le situazioni non diventino da emergenti a croniche, esprimere insieme agli altri le proprie capacità per cercare di interpretare nel migliore dei modi i bisogni dei territori, degli operatori, dei cittadini nel campo del sociale. E può voler dire anche organizzare un corso di aggiornamento professionale per gli operatori/educatori/funzionari che lavorano nel sociale. Ora sto lavorando insieme ad altre colleghe a favore delle giovani generazioni, affinché le nuove generazioni possano essere ascoltate, possano essere messe nelle condizioni di trovare davanti a loro "un mondo" (scusate l'esagerazione e lo sconfinamento nel generale) che vale la pena di essere vissuto, o meglio, più in concreto, una regione attenta a loro, ai loro desideri e bisogni, affinché possano aumentare per loro le opportunità di partecipazione alla vita sociale, politica (l'ascolto, sì l'ascolto), professionale, e in estrema sintesi con la speranza che siano loro stessi a contribuire a migliorare questa regione e questo mondo.

Vi sembra troppo? Vi sembra poco? Visto che il compito appare - e lo è in realtà - complesso, noi che lavoriamo nel sociale come funzionari della regione abbiamo imparato che per avere più opportunità di incidere in modo efficace nelle trasformazioni necessarie, nella realizzazione di servizi utili, necessari e sostenibili (le risorse? Già le risorse?) serve collaborare, imparare uno dagli altri, aggiungere diverse prospettive, unire le forze e gli sforzi, arricchire le competenze grazie all'ascolto reciproco tra noi e il territorio (un inno alla multidisciplinarietà in cui credo), scorgere e accettare gli inevitabili compromessi tra quello che si potrebbe fare e quello che si può davvero fare e cercare di convincere i decisori amministrativi e politici ad alzare di un po' l'asticella verso il fattibile e migliorabile, convincere sull'utilità di lavorare in una certa direzione, amando l'innovazione.

Cerchiamo in fondo con il nostro lavoro di provare a proporre un'idea condivisa per cercare di migliorare il contesto: mutevole, complesso, spesso (a volte?) messo a dura prova da fenomeni imprevedibili a volte "imprevedibili" (come il Covid?) altre volte "prevedibili" (come la guerra?) ma che comunque accadono. Forse perché l'umanità fa fatica ad apprendere dagli errori del passato e qualche volta si tratta purtroppo di cercare di affrontare in modo logico, funzionale e professionale le cause di errori, messe in atto dalla "storia" per non dire dall'uomo.

E così ora oltre al Covid, come comunità nazionale, regionale, internazionale, dovremo affrontare anche le conseguenze delle guerre, (per non dire la guerra attualmente più vicina a noi e più entrata nell'agenda dei media nazionali) cercando di accogliere, organizzare servizi, dare possibilità di vita ed esistenza dignitosa ai profughi (quelli vecchi e quelli nuovi), continuando a fare accoglienza, erogare servizi professionali per rispondere ai bisogni di tutti (o di molti?), a chi si trova qui perché alla ricerca di condizioni accettabili di vita.

## ...OCCUPARMI DI COMUNITÀ DI ACCOGLIENZA FEMMINILI PER MSNA, MAMME SOLE CON BAMBINI, DONNE VITTIME DI VIOLENZA E PROGETTI ANTI TRATTA

MARIA ROSA AMATO

Significa trasformazione permanente, decostruzione quotidiana della mia persona pezzetto per pezzetto per poi tentare di ricomporre l'insieme con estrema delicatezza e chirurgica concentrazione.

Negli anni ho compreso che per poter stare accanto ad altre persone instaurando relazioni significative, prima di riuscire a prendersi cura degli altri tocca sapersi prendere cura di sé, difendendo questo processo - che non è mai finito - con una tenacia che a volte sfiora il limite della disperazione. Altrimenti il meccanismo si inceppa prima o poi, magari poi, magari dopo anni, ma si inceppa e quando succede c'è sempre un prezzo molto alto da pagare e di solito è un conto che verrà condiviso con chi ci ha incontrato sulla propria strada.

Ho imparato la profonda e necessaria distinzione tra personale e professionale, difendendola ogni centimetro più in là verso cui mi porta questo lavoro, ogni passo verso e dentro le altre persone, che siano colleghi o beneficiari.

Sto imparando che sono preziosi anche i momenti in cui tutto si rompe e quanto appreso fin lì non vale più, non si sente più, non funziona più. E allora mi piace stare nel vuoto e sentire la rottura. Tornare all'origine delle cose, sedermi su un muretto o su un prato insieme a chi in quel preciso istante mi sta incrociando nel percorso lavorativo: qualche attimo di silenzi e sguardi persi, ma vivi.

Per me questo lavoro è il modo in cui intuitivamente e inconsapevolmente ho deciso di mettermi in condizioni di "stare scomoda", assumendomi comunque la responsabilità di scegliere in cosa continuare a credere e di come rinegoziare ogni volta con pazienza il senso di quello che faccio.

## ...FARE LA RESPONSABILE DEI SERVIZI SOCIALI DI UN'UNIONE DI COMUNI

CLAUDIA CORSINI

Essere arrivata qui in maniera del tutto inaspettata è stata fonte di soddisfazione e frustrazione al contempo; il dover lasciare l'utenza - motivo per il quale ho scelto il lavoro di assistente sociale, del quale sono sempre stata innamorata - ha creato sin da subito perplessità. Il dover diminuire esponenzialmente il rapporto empatico con le persone mi preoccupava non poco, come pure infilarmi in un tunnel fatto di atti amministrativi, per me complicati e assenti in una prospettiva emotiva e relazionale che mi aveva accompagnato fino al giorno prima; poi l'incitazione da parte delle colleghe, il bisogno manifesto di avere una visione maggiormente sociale dentro il servizio, una linea guida, supervisione personale e sui casi e soprattutto la soddisfazione che "qualcuna di noi" fosse riuscita ad imporsi in un ruolo di "comando".

Sono stati mesi duri quelli dell'approdo a una mia scelta in tal senso, ma ad oggi sono felicissima di averla fatta, di poter vedere dietro a numeri e atti le persone che ho sempre seguito, di poter progettare sui bisogni e di riuscire a rispondere alle esigenze del territorio in un lavoro di gruppo condiviso e serrato.

La mia giovane età e il mio impegno politico mi hanno creato non poche difficoltà, infine, nel rendermi credibile agli occhi di chi da tanti anni si trovava in questi uffici anche con capacità diverse dalle mie, è stato un lavoro certosino, non ancora finito e che forse non si concluderà

nemmeno; è e sarà un processo di condivisione e fiducia che si dovrà costruire giorno per giorno, con l'utenza come per i colleghi.

Ad oggi, dopo quasi un anno, ho imparato a darmi fiducia anche in questo ruolo, a cercare di non avere paura, ad avvicinarmi al diritto amministrativo in maniera più profonda e a capire che nel processo di aiuto ci siamo tutti, dalle assistenti sociali agli amministrativi, dagli informatici agli uffici tecnici, ai legali e che la cosa più bella di tutto ciò è che non si arriva mai da soli.

## ...FARE L'OPERATRICE DELL'ACCOGLIENZA PER UN PROGETTO SAI

---

EDLIRA CANKA

Fare l'operatrice dell'accoglienza per il progetto SAI per me significa maturare attraverso il confronto con l'altro, essere un punto di riferimento, imparare l'empatia, sentirsi importanti.

## ...FARE L'ASSISTENTE SOCIALE PER IL PROGETTO SAI MSNA DI UN COMUNE

---

MATTEO DONATI

Far l'assistente sociale per il SAI MSNA mi ha fatto conoscere ancor di più la complessità delle migrazioni e mi ha fatto capire che ogni singola situazione ha la sua particolarità e necessita di attenzione specifica, anche se spesso le storie dei minori hanno caratteristiche "fotocopia".

Di getto e rendendo tutto molto semplice, fare l'assistente sociale per i MSNA, significa per la mia vita aiutare, e allo stesso tempo mi dà la possibilità di ragionare sulla complessità del tema: quindi sia sulle difficoltà (burocratiche, culturali, professionali), ma anche sul fatto di essere personalmente fortunato a essere nato in un Paese che mi garantisce molti diritti e una relativa sicurezza, ma che questa fortuna va condivisa, altrimenti non ci sarà più speranza per nessuno, ma solo odio.

## ...FARE IL MEDIATORE INTERCULTURALE

---

JAMAL

La mediazione interculturale è diventata per me, nel corso degli anni, più di un lavoro: infatti un lavoro è qualcosa che uno fa per vivere, e quando va a casa la sera non ci pensa più; invece, i casi di mediazione che seguo – insieme ad assistenti sociali, psicologhe, insegnanti... - non mi abbandonano mai, e non ho pace finché non ho potuto fare qualcosa per aiutare le persone di cui mi occupo. Quindi non *faccio* semplicemente il mediatore: per me la mediazione, l'aiuto alle persone di provenienza culturale diversa, è quasi un bisogno. Durante gli interventi, e soprattutto dopo, sento una soddisfazione che mi ripaga della fatica che ho fatto per costruire quei *ponti* che sono necessari per risolvere i tanti problemi legati alle differenze culturali e alle difficili condizioni socioeconomiche delle persone che assistiamo. Trovo particolarmente gratificanti i casi più difficili, quelli in cui la mia presenza riesce a far superare i pregiudizi che nascono da entrambe le parti, sia dagli immigrati che dagli operatori.

Posso dire che la mediazione e l'incontro delle culture sono diventati per me uno stile di vita e un modo di vedere la realtà di tutti i giorni. Certo, a volte ci sono i momenti di sconforto, quelli in cui mi dico «chi me l'ha fatta fare?» o «non potevo scegliere un lavoro con meno problemi?». Ma sono rari.

## ...FARE L'ASSISTENTE SOCIALE PRESSO UN COMUNE

VERONICA GIOIA

Significa far parte della comunità in cui vivo insieme alla mia famiglia... spesso significa portarmi e portare a casa pensieri e riflessioni...

È essere costantemente in relazione con le persone che non mi sono scelta e che quotidianamente, non con poca fatica, mi aiutano a ricordare la molteplicità del genere umano e il suo bisogno di relazione.

Significa vedere ragazzi che mostrano, in tanti modi, la loro fatica nell'essere lontani da casa, dagli affetti e mi chiedo come facciano ad aver fatto una scelta del genere... che spesso non è una scelta perché se avessero potuto sarebbero rimasti nel loro nido... e penso a mio figlio...

Significa far parte di un sistema complesso, sempre in divenire.

## ...FARE LA RESPONSABILE AREA MINORI E FAMIGLIE DI UNA ASP

SIMONA GUAGNINI

L'esperienza del lavoro con i minori, in particolare con i minori stranieri, è parte fondante di un percorso nel sociale, nato ai tempi delle passioni e dell'impegno politico. Dopo quindici anni di coordinamento nell'area delle disabilità (soprattutto psichiche e acquisite - GRACER e GRADA) mi sentivo ben collocata in una zona di confort, di relativa tranquillità ma anche di tanto "già visto, già fatto".

Il passaggio alla realtà delle comunità per minori mi ha letteralmente spalancato un mondo, non solo geografico. Era una strada tutta in salita, con poche certezze e tanto da imparare, ma ha avuto l'effetto di una vera e propria rigenerazione professionale. E personale.

Come tutte le esperienze "sfidanti" ha comportato una revisione profonda del mio sentire e del mio pensare: mi ha costretto a ridefinire dei confini che credevo *per sempre*, ad esercitare la straordinaria dote della pazienza e dell'osservare sempre con positività chi ho di fronte. Mi ha fatto piangere tante volte, ma molto più spesso ridere. Ho imparato il coraggio e ho toccato con mano cosa sia la resilienza, quella vera.

Avrei ancora tanto da raccontare, ma rispetterò la consegna di essere breve e spontanea. Vi lascio con le parole di un volontario che, da qualche mese, è entrato a far parte di questa famiglia allargata e stramba: «Quando sono qui mi sembra di essere in un film di Ozpetec!» e ha concluso «Questo posto è magico...»

Credo abbia ragione.

## ...FARE L'ASSISTENTE SOCIALE

ERIKA LINGUERRI

Sono diventata assistente sociale per caso - è il destino che ha scelto per me - l'area minori poi mi ha sempre inseguito e non mi ha lasciato mai. Penso che sia un lavoro che possa essere giusto e che ben si adatta alla mia personalità estroversa e creativa, mi sembra di dare tanto alle persone e quando comprendono la mia voglia di aiutare sono felice, mi incupisco e mi arrabbio quando questo non viene capito.

Mi alzo presto la mattina pensando all'organizzazione della giornata lavorativa e arrivo spesso a casa la sera stanca ma a posto con la coscienza, consapevole di aver fatto tutto quello che era possibile nelle mie capacità.

Nel luogo di lavoro mi piace instaurare buoni rapporti con i colleghi e fare squadra, sono un'amiconna sempre pronta a raccontare aneddoti divertenti.

## ...FARE LA MEDIATRICE LINGUISTICA

---

FATIMA KONATE

Essendo una figura professionale che ha il compito di facilitare la comunicazione e la comprensione sia a livello linguistico che culturale tra utenti di lingua e culture diverse, per me essere mediatrice significa aiutare, favorire il percorso di integrazione degli immigrati (accompagnamento legale, sanitario, scolastico e sociale...) e trovare delle soluzioni in caso di incomprensione.

## ...FARE L'ASSISTENTE SOCIALE

---

ELISA MASSI

Domanda difficile... È un tormentone che mi risuona nella mente, troppo spesso ultimamente. Cosa significa? Serenità, felicità, stupore, rabbia, stanchezza... amarezza per dei sogni che non tornano più.

Per la mia vita la scelta effettuata è stata significativa: poter fare qualcosa per gli altri, cercare di migliorare il disagio degli altri. Sono sempre stata una persona combattiva, positiva, che ha sempre lottato contro le ingiustizie, migliorando sempre le proprie conoscenze, ma tale carattere e tale dinamismo a volte non ha portato il risultato sperato, anzi sono stata messa alla gogna.

Tale risvolto negativo ha portato a una visione più drastica sul perché ho scelto tale professione. Mi spiace per le giovani leve, che diventeranno dei robottini, lobotomizzati, se non adeguatamente preparati.

Comunque è una professione meravigliosa con risvolti improvvisi, dove un piccolo obiettivo raggiunto porta l'arcobaleno dopo un temporale.

## ...FARE L'ASSISTENTE SOCIALE

---

SILVIA RAVAGLI

In varie occasioni - quando mi è stato chiesto - ho risposto che per fare questo lavoro bisogna avere una chiara motivazione, cioè essere in grado di rispondere senza troppo pensare al perché abbiamo scelto, scegliamo e continuiamo a scegliere questo mestiere.

Fare l'assistente sociale così come un'altra professione al fianco delle persone, della sofferenza, della violenza non è semplice e ciò viene aggravato dalle condizioni lavorative troppo spesso, se non sempre, caratterizzate da carichi eccessivi, scarse tutele, solitudine, scarso riconoscimento sociale, pregiudizi. Dall'esterno risulta pertanto difficile comprendere come si possa scegliere di essere assistente sociale e varie volte mi è stato detto che probabilmente troviamo la motivazione nel vedere di aver aiutato tante persone.

Quello che credo fermamente è che non possa né debba essere questa la ragione: affidare la sussistenza della motivazione a qualcosa di esterno lo ritengo particolarmente rischioso, poiché da un lato totalmente fuori dal nostro controllo e dall'altro fallimentare in quanto raramente le persone «si salvano grazie a noi». Del resto, se così non fosse dovremmo sostenere il peso di una responsabilità del tutto ingestibile. Nonostante ciò non raramente siamo colti dall'illusione distruttiva dell'"onnipotenza" che ci fa credere di stare su un piedistallo dal quale da un lato guardare dall'alto gli utenti creando una distanza irre recuperabile e giudicante e dall'altro temere di cadere rovinosamente essendo in equilibrio su un gradino di fatto tanto instabile quanto fittizio.

Non salviamo nessuno, questa è la verità, al più qualcuno si salva da solo e nel suo percorso

può averci incontrati e aver deciso di portare con sé la propria idea e percezione di quanto abbiamo detto o fatto. Questo dato di fatto esclude anche l'ipotesi di molti altri che invece descrivono questo lavoro come una "missione". Il termine *missione* è un vocabolo rischioso se consideriamo la sua derivazione latina (*missio*, invio, spedizione) e il significato giudaico-cristiano. La missione è il compito di colui che viene inviato per portare un messaggio, una *verità* che rivela un *bene superiore*, quindi un concetto nuovamente legato all'idea di *salvezza* e di *conversione*. "Missione", del resto, è riconducibile però anche al termine "dedizione" cioè a un lavoro - spesso totalizzante - che tende a coinvolgere ogni aspetto della vita dell'operatore, rendendo difficile che gli effetti del relativo carico emotivo si esauriscano nell'orario d'ufficio. Probabilmente con questa accezione potremmo ricondurre, non senza evidenti rischi, questo lavoro a una sorta di missione purché sia ben chiara l'esclusione degli altri significati.

A mio avviso la motivazione per fare questo lavoro è da ricercare dentro noi stessi e deve conciliare il nostro essere persone con l'essere dei professionisti con un preciso mandato istituzionale e deontologico.

*«I raise up my voice not so I can shout but so that those without a voice can be heard»* è una delle frasi più famose di Malala Yousafzai, premio Nobel per la Pace a soli 17 anni. La frase di questa giovane attivista ritengo sia in grado di riassumere perfettamente il motivo per cui sono un'assistente sociale. «Ho alzato la mia voce non per urlare», non per sovrastare quella degli altri, non per vincere, non per un riconoscimento. Non possono infatti essere queste, a mio avviso, le ragioni per fare questo lavoro che raramente del resto concede successi, apprezzamenti che siano sociali, istituzionali o anche meramente economici. «Ho alzato la voce» perché così «quelli senza una voce potessero essere ascoltati». Sono in molti nella nostra società a non avere una voce. Non se ne ha una quando non si è in grado di parlare, di farsi capire, non si conosce la lingua, non si viene compresi, le nostre parole vengono travisate oppure pur sapendo esprimersi non si può parlare o non se ne ha la forza. In questa condizione più di tutti si trovano le vittime e ancor di più se straniere e minori.

La vittimologa S. Vezzadini ha fatto un efficace parallelismo tra l'essere vittima e il concetto di straniero e reduce come descritto negli omonimi saggi di A. Schutz. Tanto la vittima quanto il reduce e lo straniero - osserva la vittimologa - sentono di non appartenere più al mondo: non riconoscono più il mondo e per il mondo sono degli estranei. Hanno perso la dimensione rassicurante del "dato per scontato", faticano a comprendere e a essere compresi. Il trauma della violenza subita ha tolto loro la "voce" così come allo straniero è sottratta la possibilità di esprimersi poiché non condivide lo stesso codice comunicativo degli autoctoni. Problematica che va ben al di là della sola incapacità di parlare una lingua, si muove bensì su un piano culturale, riguarda il sentire e il percepire il mondo, la relazione e l'interazione con l'altro.

"Restituire la voce" è, a mio avviso, l'obiettivo del lavoro dell'assistente sociale nella Tutela Minorile e in particolare con i MSNA. Non si tratta di insegnare una lingua ma di tenere assieme i vari aspetti della complessità e della peculiarità di essere al tempo stesso un minore, uno straniero e aver subito violenza.

Per comprendere la portata di tale complessità basti pensare che il concetto stesso di violenza, di ciò che è giusto e ciò che è sbagliato, risulta fortemente connesso/condizionato dalla provenienza culturale. I minori stranieri arrivano in un territorio che non è il loro, di cui non conoscono le leggi, il modo di pensare e di esprimersi, si trovano a dover tradurre, rendere comprensibile il ricordo ancora doloroso di una violenza che hanno subito a delle istituzioni che necessariamente non condividono con loro lo stesso codice comunicativo, culturale e generazionale.

La voce di questi ragazzi risulta così una voce debole/indebolita, affaticata, difficile da comprendere, che si esprime con parole che nello sforzo traduttivo perdono il loro iniziale significato, vengono talvolta travisate, reinterpretate, taciute. A volte per il timore che ciò accada quelle parole si arrendono prima ancora di essere pronunciate.

## ...FARE L'ASSISTENTE SOCIALE PER ASP SERVIZIO PROTEZIONI INTERNAZIONALI

MAGDA MERCURIO

Fare l'assistente sociale per ASP P.I. per me significa realizzare un grande sogno, poter svolgere un lavoro che amo nel settore che più mi appassiona. Dare il mio piccolo contributo.

## ...FARE IL MEDIATORE CULTURALE

MISBA SHAHEEN

Parto dal presupposto che non sono brava a scrivere. Per la mia vita fare il mediatore culturale non è solo un lavoro ordinario, significa che oltre al lavoro svolto nelle varie strutture si *lavora* anche al di fuori dagli orari lavorativi, si diventa un po' un punto di riferimento per la propria comunità di appartenenza e un po' un ufficio informazioni "vagante" aperto 24h dove le persone possono chiedere e chiarire i propri dubbi.

Essere un mediatore culturale ha significato nella mia vita un punto di crescita personale ed emotivo, si impara a guardare oltre le apparenze e sentire oltre le parole, si impara a prestare attenzione anche ai piccoli dettagli, saper interpretare il linguaggio del corpo. A volte significa anche mettere da parte le proprie preoccupazioni per farsi carico delle preoccupazioni altrui, a volte ti può mettere anche a dura prova ma allo stesso tempo ti può riempire il cuore di soddisfazioni. Essere mediatore culturale nella vita significa avere l'umanità di entrare nell'intimità altrui senza invaderla, cercando di mantenere sempre la professionalità.

Se ritornassi indietro rifarei la stessa scelta.

## ...FARE L'ASSISTENTE SOCIALE PER UN'UNIONE DI COMUNI

ELISA BURGINI

Significa poter svolgere una professione stimolante che rappresenta una sfida continua sul piano personale e professionale, che mi permette di venire a conoscenza di contesti di vita inconsueti e particolari, di storie intime e di sofferenza, nel tentativo di riuscire ad attivare misure a sostegno delle diverse tipologie d'utenza e progetti personalizzati.

## ...FARE L'EDUCATORE DEL PROGETTO SAI NEOMAGGIORENNI PER UNA COOPERATIVA

MARCO ARINGHERI

La mia vita è *essere* un educatore, certamente s'impara come quasi tutto nella vita, ci si prepara e si studia, si fanno esperienze e dagli errori s'impara. Vivo il mio lavoro come fa un sarto col proprio, cucendo un vestito su misura.

Misuro le situazioni e le dinamiche, chi ho di fronte e dove mi trovo e di conseguenza indosso quel vestito. Oggi mi piace pensare di ritrovarmi vestito con un abito composto di pezze di colori e forme diverse. Certamente qualche buchino sul vestito c'è!! Il mio lavoro lo vedo, a distanza di anni, ancora tutto da scoprire/capire perché lavoro con le persone e con loro mi trasformo nel tempo.

Anche l'aspetto di lavorare insieme/con le persone, per loro ma anche per me perché il dare/avere fa parte del come vivo la mia professionalità. Il lavoro di educatore mi connette alle persone e dunque lo sento (spesso non sempre) come un doppio binario in cui le buone intenzioni, le buone pratiche non vanno solo nella direzione di un utente/beneficiario di un servizio ma anche verso di me. Insomma per concludere - di getto - potrei essere tutto e niente nella vita, ma non potrei non essere un educatore.

## ...FARE LA REFERENTE SAI PER UN COMUNE

DANIELA GATTA

Sono fermamente convinta della validità del modello SAI, nel quale ritrovo anche i valori e le competenze apprese durante il mio percorso di studi: per questa ragione sono molto motivata ed entusiasta rispetto al ruolo che ricopro, in quanto riconosce e valorizza il mio background, i miei principi e ciò in cui credo, permettendomi di crescere da un punto di vista professionale e personale.

Il lavoro di rete, sia come equipe interna e multidisciplinare che nelle relazioni instaurate con gli enti gestori, pur nella sua complessità mi ha portata a gestire dinamiche complesse ma gratificanti. Lavorare nell'ambito delle migrazioni e dell'integrazione significa avere a che fare con un fenomeno poco prevedibile e dinamico; perciò, il fatto di condividere e poter contare su altre esperienze e competenze mi fa sentire parte di un contesto ampio, qualificato, in continua crescita. Nel mio ruolo di referente ho la possibilità di incontrare i beneficiari, conoscere le loro storie, osservare i loro percorsi a volte dolorosi, spesso pieni di ostacoli: da un punto di vista umano ed emotivo, le sollecitazioni sono numerose, ma credo che poter entrare in relazione con le persone sia un aspetto di grande valore per il mio lavoro.

Nel corso del tempo, passano tante persone dal progetto, ma ciascuna lascia un segno e d'altro canto penso che, allo stesso modo, il progetto SAI rappresenti un periodo molto significativo nelle loro vite. Da qui nasce la spinta a qualificare sempre più il progetto, a migliorarlo e a trovare nuove soluzioni e idee.

Per concludere, mi capita spesso di riflettere sul mio ruolo e mi ritrovo ad esserne molto fiera. Al di là di ciò che può essere sempre migliorato - che rappresenta una sfida ma anche un obiettivo a cui tendere - sono orgogliosa delle scelte dell'amministrazione di aderire e valorizzare il progetto SAI nel nostro territorio, nell'ambito del quale spero di dare un valido contributo.

## ...FARE LA COMANDANTE DELLA POLIZIA LOCALE DI UN COMUNE

ELENA CORSINI

Il mio lavoro assorbe gran parte del mio tempo, per me è davvero difficile programmare la mia giornata lavorativa e di conseguenza anche organizzare la mia vita privata, perché gli imprevisti e le emergenze a cui devo far fronte scombussolano sempre i miei piani.

Cerco di garantire al meglio il mio ruolo di comandante, esercitando la mia professione con equilibrio, senso del dovere, spirito di dedizione e continua formazione. Il mio lavoro mi piace e mi piace aiutare le persone, con la giusta empatia e capacità d'ascolto sono spesso stata di sostegno a coloro a cui ho dovuto riferire notizie traumatiche, e che avrebbero cambiato - in peggio - la loro vita: la comunicazione della morte di un loro familiare, l'allontanamento dei figli minori (art. 403 cc); in questi particolari momenti non è stato facile rimanere distaccati e non farsi coinvolgere dal dolore *degli altri*, ma saper gestire le proprie emozioni e non farsi travolgere da esse, è parte del lavoro.

È una professione logorante, che però amo fare. Ci sono giorni in cui tutto appare un po' più difficile, complice sicuramente la stanchezza che in quel momento riesce ad avere il sopravvento sull'entusiasmo; essere un punto di riferimento per la comunità è pesante e logorante, se lo si fa con adeguato senso del dovere.

*Essere portati all'aiuto* è un'attitudine che deve avere l'operatore di Polizia Locale, mi potrei spingere oltre definendola quasi una condizione necessaria all'esercizio della mia professione.

## ...ESSERE ASSISTENTE SOCIALE ED EDUCATRICE PER UNA COOPERATIVA SOCIALE - UFFICIO STRANIERI COMUNALE

ELISA BARILLA

Per me lavorare nel mondo sociale è un mondo che ti cambia. È come un'amante che ti chiede di dedicargli tutte le tue energie e alla fine, per tutto il resto, ne avanza davvero poco.

Lavorare come educatrice - assistente sociale è resistenza. È dare il meglio che puoi nonostante i tagli, la mancanza di personale, nonostante la mancanza dei più banali supporti, le difficoltà gestionali/organizzative e nonostante l'utenza che ti vede sempre più come un nemico da sfidare.

È qualcosa che ogni giorno si prende un pezzettino della tua vita per darti pochissimo in cambio. È vita l'adrenalina che ti esplode quando gestisci una delle tante emergenze, è vita il grazie di un ragazzo/a.

## ...FARE L'ASSISTENTE SOCIALE PER UNA ASP

FEDERICA BASSI

Sono laureata da 18 anni, iscritta all'albo dal dicembre 2004 e in forze presso l'ASP dal giugno 2005, con un percorso pressoché lineare, che ha visto un'unica interruzione lavorativa di pochi mesi e una successiva stabilizzazione dopo un concorso nel giugno 2008.

Negli ultimi 10 anni, dopo un iniziale periodo di lavoro prettamente nella Tutela Minori, ho iniziato a occuparmi di ambiti trasversali a tutto il territorio di competenza dell'ASP, nella fattispecie mi occupo di adozioni (sono parte integrante dell'equipe adozioni del territorio), di grave marginalità adulta (referente per ASP del rifugio notturno per senza dimora) e sin dal 2010, a fasi alterne, di minori stranieri non accompagnati.

Dal 2014 i MSNA che giungono sul nostro territorio sono strettamente di mia competenza e mi occupo in prima persona della loro presa in carico. Questo aspetto del mio lavoro è quello che più di tutti mi ha sempre appassionato e coinvolto. Creare la relazione con questi ragazzi e strutturare assieme a loro il migliore percorso di integrazione possibile mi ha sempre creato soddisfazioni e aperto alla conoscenza di mondi lontani e culture molto differenti dalla mia, che mi ha incuriosito e arricchito.

Ciononostante, in più occasioni ho dovuto portare avanti decisioni operative che non dividevo e che sposavano unicamente scelte politiche/economiche non effettuate da me, o in seguito alla mia valutazione professionale. Tali momenti sono stati i più difficili e sono riuscita a portarli a compimento solo grazie alla grande passione verso questi ragazzi e all'interesse per il loro futuro.

Altri momenti di difficoltà sono stati quelli in cui ho conosciuto e dovuto gestire situazioni di MSNA fortemente devianti e sofferenti, spesso senza avere delle linee operative chiare e potendo contare su poco supporto da parte di altre istituzioni che invece sarebbero state di

aiuto fondamentale. Alla data odierna questo ambito lavorativo è ancora quello che più mi appassiona e mi stimola al miglioramento.

L'esperienza accumulata in questi anni mi permette di destreggiarmi anche in situazioni poco piacevoli o complesse con maggiore serenità. I veloci mutamenti del mondo mi costringono a rivedere e riaggiornare continuamente la metodologia di lavoro e le prassi da attivare.

## ...FARE L'ASSISTENTE SOCIALE PER UN COMUNE

FRANCESCA CASTELLARI

### TRABAJANDO

Coltivo il vizio  
di collezionare arti umani,  
raccattare pezzi di ricambio  
lasciati da altri  
sulla mia scrivania  
e la sera  
li indosso,  
quasi fossero abiti  
ne provo le misure,  
che forse mi vanno...

## ...FARE L'EDUCATRICE PER UNA COOPERATIVA

LETIZIA CAVALIERI

Lavoro da poco con i minori stranieri non accompagnati ma ho velocemente capito che fare questo piccolo pezzo di strada con loro è appassionante, complesso e anche divertente. Forse proprio per il fatto che sono ancora agli inizi, tendo a vedere principalmente i lati positivi di questo nuovo lavoro, che pur essendo faticoso e complicato, riesce sempre a ricaricarmi.

Io incontro i minori stranieri quando si avvicinano alla fine del loro percorso, perché seguo un appartamento di semi-autonomia; quindi sono ragazzi grandi, che si avviano a stare nel mondo da soli, senza la rete di sicurezza che sono i progetti di accoglienza, ma che sono comunque ancora degli adolescenti. Sono anche da anni capo scout di ragazzi della stessa età e mi viene automatico fare un parallelo tra questi due mondi.

I MSNA portano bisogni pratici che i coetanei italiani neanche vedono come problemi, ad esempio la residenza, che per noi è un fatto scontato ma che i giovani stranieri percepiscono come fondamentale, anche se non riescono a comprenderne i passaggi e le procedure e quindi usano l'unico strumento che hanno: ricorrono l'educatrice di domande e richieste.

Hanno però obiettivi molto diversi, più adulti, orientati al mondo del lavoro e all'autonomia e sono molto determinati in questo. Però poi sono proprio dei ragazzi! Anche se non lo chiedono, hanno voglia e bisogno di creare relazioni sane e belle, hanno il desiderio di fare cose che li appassionino o attività speciali, tipo andare a pescare insieme o fare una gita al mare.

Vedo molta voglia di normalità in loro e questa cosa mi sprona a offrirgli quelle occasioni che se non passano da noi educatori, difficilmente potranno fare. Ho provato a creare un legame tra la mia esperienza scout e il lavoro con i MSNA e già un paio di volte ho portato i ragazzi degli appartamenti a cucinare per gli scout in uscita; d'altra parte ho chiesto ad alcuni scout di poter accompagnare, come volontariato, i ragazzi che fanno più fatica a studiare l'italiano.

Tutti i ragazzi coinvolti, italiani e stranieri, sono tornati a casa con il sorriso e mi hanno chiesto di poter ripetere l'esperienza.

Sicuramente questo lavoro mi sta appassionando e arricchendo. Al di là del mio piccolissimo contributo, vedo la forza dell'accompagnarli in questo pezzettino della loro vita, per aiutarli in cose pratiche che certamente servono e sono fondamentali, ma soprattutto per restituire un'immagine di sé più ricca e ottimista.

### ...FARE L'ASSISTENTE SOCIALE PER UNA ASP

---

FIGURELLA FABBRI

Per me, fare l'assistente sociale significa leggere i cambiamenti e i bisogni, costruire percorsi di aiuto e di orientamento e coinvolgere le persone in difficoltà in una relazione che li aiuti a esprimere le loro risorse - e le loro fragilità - alle risorse che io e il servizio a cui appartengo possiamo offrire.

### ...FARE L'OPERATRICE DELL'ACCOGLIENZA PER UNA COOPERATIVA

---

JASMINE CARDULLO

La mia esperienza come operatrice dell'accoglienza all'interno della cooperativa è iniziata pochissimi mesi fa ed è già un percorso pregno di significati e significato. Per me, l'operatrice all'accoglienza si può riassumere con le parole *connessione* e *integrazione*. Credo sia un ruolo cardine all'interno delle vite delle persone che incrociamo e credo che racchiuda in sé proprio questo obiettivo: fare da connessione tra due mondi, due culture, due modi di vivere e pensare, come un ponte, per favorire l'incontro, la mescolanza, la conoscenza di due mondi a volte troppo lontani.

Cerco di perseguire sempre questo scopo, fornendo tutte le skills che possano favorire la più ampia integrazione possibile e un'autonomia futura sul territorio piena ed appagante. Credo che il senso - per me - dell'operatore dell'accoglienza sia proprio questo: aiutare il migrante a ricostruire una nuova vita, a partire dal bagaglio che si porta dietro, fondendolo con un nuovo bagaglio colmo di tutto ciò che ritrova nella sua nuova vita all'interno del Paese che lo accoglie, l'Italia appunto.

Credo che per ogni percorso che sto seguendo dò sempre uno sguardo al futuro del migrante, credo che il nostro compito fondamentale sia fornire delle basi solide di ancoraggio sul territorio... Ecco questo è ciò che penso sia insito nel mio ruolo.

### ...FARE L'EDUCATRICE PER UNA COMUNITÀ

---

RITA MARIA RAFFAELLA

Sono ormai molti anni che svolgo questa professione. Ho lavorato in diversi ambiti e solo da questo settembre sono approdata a questa comunità. Ho subito avuto una buona impressione del gruppo di lavoro e sono stata messa in grado, un po' alla volta, di fare la mia parte.

L'aspetto che mi è meno congeniale è quello burocratico, per il resto mi risulta abbastanza naturale essere parte di questa variegata comunità. Spero che il mio operato possa dare un contributo al progetto di vita dei ragazzi per quel pezzettino in cui li potremo accompagnare. Credo che malgrado le risorse non siano enormi, in questo ambito ci sia ancora spazio per tenere al "centro" la relazione.

Le domande che mi faccio invece riguardano delle questioni un po' più ampie. Cosa possiamo offrire a questi ragazzi? Cosa chiediamo loro? Che modello gli diamo? In che tipo di società si troveranno a vivere? Omologazione, appiattimento, pensiero unico...

Spero che tutti ci facciamo queste e altre domande perché è l'unico modo per fare qualcosa di costruttivo... Per me l'obiettivo principale è sempre la crescita, la possibilità di crescere insieme. In ciò mi sento responsabile.

## ...FARE IL SOVRINTENDENTE DELLA POLIZIA DI STATO

PASQUALINA CASTALDO

Mi chiamo Pasqualina, ho 60 anni e dal 1986 ho lavorato per il Ministero dell'Interno, fino a svolgere la qualifica di sovrintendente della Polizia di Stato. La mia attività inizia nel lontano 1986, avevo 25 anni e frequentavo il terzo anno della facoltà di sociologia presso l'università di Napoli. Ero una studentessa attiva, frequentavo i corsi e se condividevo un'idea non avevo problemi ad espormi, avevo innato un forte senso di giustizia.

Poi la decisione di partecipare al concorso in Polizia partendo dalla base come un semplice agente. La selezione fu particolarmente dura: test psicoattitudinali per quattro giorni consecutivi per tastare la nostra capacità di reggere lo stress e verificare la nostra attitudine al dovere, tastare le nostre paure, le nostre inquietudini. Seguì la visita fisica e poi dopo qualche mese un test scritto di cultura generale e finalmente la graduatoria finale.

Il concorso durò qualche anno, avevo superato brillantemente la selezione, ero in attesa dell'avviso di chiamata. Iniziai il corso il 29 settembre del 1986, avevo 25 anni, e da quel momento cominciò l'avventura della mia vita lavorativa. Mi resi subito conto che il mio era un lavoro particolare, mi veniva consegnata una divisa, dovevo onorarla con il mio comportamento e prendevo atto in quel momento che la mia vita stava cambiando. I primi mesi furono di addestramento - nozioni teoriche e pratiche generiche - ma il vero lavoro iniziò nel momento in cui arrivai in reparto. Venni assegnata prima alla Stradale e poi dopo qualche anno alla Questura di Modena, dove ho lavorato fino al 31 marzo di quest'anno perché dal 1° aprile sono in pensione, come previsto dal nostro ordinamento, per raggiunti limiti di età.

Durante l'attività lavorativa ho svolto diverse mansioni che mi hanno permesso di accumulare un bel bagaglio di esperienza sul campo. Ho lavorato in diversi settori, non mi sono mai accontentata di stare passiva, volevo conoscere, curiosare, trovare soluzioni ai problemi e soprattutto fare bene il mio lavoro, credo fortemente nella prevenzione dei reati. Ho vissuto momenti costruttivi, emozionanti, felici, carichi di lavoro e momenti duri, tristi, pieni di tensione. Per una donna non è facile fare un lavoro prettamente maschile - almeno lo era all'epoca in cui ho iniziato - mancavano ad esempio le normative relative alla maternità e tante cose sono state poi modificate e adattate nel tempo. Non mi sono mai sentita diversa dai miei colleghi maschi, e mi sono sempre confrontata con forza e decisione sul lavoro, con un rapporto paritario, nessuna agevolazione, nessun vantaggio rispetto ai miei colleghi maschi.

Ho anche lavorato per diversi anni all'Ufficio Immigrazione, mi sono occupata anche di minori non accompagnati, sono stata aggregata per un mese a Lampedusa per seguire gli sbarchi dei clandestini, per 5 anni sono stata in carico all'aeroporto di Bologna e mi sono

occupata delle riammissioni di Dublino, ultimo incarico l'Ufficio Denunce della Questura di Modena.

Ho constatato in tante occasioni che spesso si ignora la materia immigrazione e le sue sfaccettature. Credo che l'immigrazione sia un settore sempre in divenire che richiede un approccio libero da pregiudizi sociali, politici, religiosi e di settore, tanta passione e interesse da parte di chi ci lavora o di chi decide di portare il suo contributo volontario. Ho imparato che non esiste una verità assoluta, non ci sono sempre soluzioni a tutti i problemi che si presentano, la società è varia a volte ci troviamo di fronte a soggetti che sono solari, corretti, buoni cittadini, rispettosi della legge, a volte abbiamo di fronte individui che hanno commesso reati, che ostacolano la legge, che continuano a delinquere e che di scrupoli ne hanno pochi.

Non è stato facile in tutti questi anni per me conciliare vita privata e lavoro, proteggere la mia famiglia e salvaguardare la mia incolumità fisica. Per un poliziotto i giorni sono tutti uguali, le festività spesso si trascorrono al lavoro, nel momento in cui si indossa una divisa i tuoi sentimenti, le tue difficoltà, i tuoi pensieri, le tue idee devi chiuderli in uno scrigno che aprirai solo al termine del servizio o li lascerai chiusi nello scrigno. Non puoi permetterti, in alcune circostanze, di rilassarti perché indossi una divisa e il cittadino comune ti chiede assistenza, aiuto, conforto anche su cose che esulano dalle tue competenze.

Il cittadino vuole risposte ai suoi bisogni, non è disposto ad attendere, non vuole conoscere le tue motivazioni, non sempre è disposto ad accettare i tuoi consigli. Per chi delinque invece sei un nemico da contrastare, allontanare, annientare senza alcun rimorso. Sei un poliziotto, hai una divisa e devi sempre avere una risposta a ogni quesito, ma qualunque posizione assumi sei sempre tu e solo tu responsabile delle tue azioni, del tuo comportamento e ne rispondi di fronte alla legge. La legge non ammette ignoranza e non tollera errori da parte di un operatore di Polizia, ma intanto non offre strumenti legislativi idonei a sua tutela e offre poche garanzie di sicurezza. Nessuno, o forse solo una piccola percentuale di persone che ti conosce personalmente, comprende che in fondo sei anche tu una donna o un uomo comune, che districarsi tra norme non sempre di semplice interpretazione è complicato, che fare i conti con la carenza di personale non è sempre facile, che puoi essere anche tu stanca, delusa, amareggiata e non sempre riesci ad essere di sostegno, conforto, aiuto. Una divisa è come una seconda pelle che non lascerai mai anche quando materialmente consegnerai il materiale a te assegnato il giorno prima della pensione.

Ora io non indosso più la divisa ma resto mentalmente un poliziotto e credo che sia il mestiere più difficile che ci sia ma anche il più bello, mi ha permesso di conoscere le diverse sfaccettature della vita, il bello e il brutto della società, di conoscere persone meravigliose ricche di personalità e di senso civico che resteranno sempre nel mio cuore e persone mediocri che non hanno coraggio di assumersi responsabilità, passive e prive di personalità.

Mi sento anche di affermare, proprio grazie alla mia esperienza, che è sempre importante, prima di giudicare, conoscere il lavoro dell'altro e che certamente un confronto sano, corretto, continuo tra le istituzioni è l'approccio giusto per lavorare bene e per costruire qualcosa di nuovo e di solido. La conoscenza è un elemento indispensabile per chi lavora con i casi umani e con settori delicati, ogni individuo ha la sua specificità ma le normative sono generiche, vanno studiate, capite e là dove ci sono i margini applicate o modificate, ma bisogna essere obbiettivi, onesti e comprendere che all'interno di una società civile ci sono diritti e doveri e purtroppo spesso dimentichiamo i doveri.

## ...FARE L'EDUCATRICE PER UNA ONLUS

---

CHIARA GRECO

È un'esperienza che ho iniziato da pochi mesi a questa parte. È un'attività che mi consente di entrare in contatto diretto con gli utenti e mi consente di occupare una posizione molto diversa da quella di chi lavora nei servizi a scopo più organizzativo e gestionale: sono loro più vicina, è più facile essere percepita come una figura amica e il semplice ascolto delle loro necessità è un aiuto... o almeno lo spero.

Talvolta non è facile gestire la solitudine nel lavorare e su questo la onlus fa il possibile per sostenerci ma di fatto sono io a decidere e assumermene la responsabilità. Difficile a volte mantenere il confine e non farsi contagiare piuttosto che condividere emotivamente... delle volte è anche frustrante scontrarsi con certi limiti del sistema e dei servizi.

## ...FARE L'ASSISTENTE SOCIALE

---

SARA VITTORI

La mia esperienza lavorativa non è sicuramente ricca come quella di tante altre mie colleghe, ma fin dal momento in cui ho iniziato il mio percorso di studi mi sono resa conto di quanto questa figura professionale sia importante nella società e quanto il suo ruolo sia complesso. Cercare di migliorare la vita delle persone (su più livelli - individuale e sociale) potenziando le loro capacità è lo scopo principale, così come fare da ponte tra le persone e le risorse che il sistema dei servizi offre. Questo implica un'ottima capacità di ascolto ed empatia e un'ottima conoscenza del territorio in cui si opera.

Fare l'assistente sociale è molto impegnativo e richiede un grande sforzo emotivo. A volte è difficile trovare delle soddisfazioni nel nostro lavoro, ma quando arrivano sono molto gratificanti. Penso che dovrebbe essere implementato il numero di assistenti sociali presenti sul territorio perché spesso si riscontra un affaticamento degli stessi dovuto al carico lavorativo. Si rischia di lavorare "male", di non ritagliare il giusto tempo per tutte le situazioni che lo richiedono e di non riuscire così a raggiungere gli obiettivi prefissati (es. la risoluzione di un caso o fare lavoro di comunità).

## ...FARE L'EDUCATRICE

---

LUCIA TUGNOLI

Per prima cosa mi presento. Sono Lucia Tugnoli e sono una delle due coordinatrici educative di una comunità di accoglienza per stranieri. Ho 35 anni e ho iniziato a formarmi a 13 anni dalla scelta del liceo psicopedagogico fino all'università di scienze della formazione e psicologia. Ho lavorato nella tossicodipendenza in una comunità trimodulare con una propensione all'ascolto di doppie diagnosi (malati psichiatrici con dipendenza da sostanze psicotrope), mi sono imbattuta in un cambio di settore lavorando con la disabilità infantile e ora da qualche anno gestisco tre progetti in questa meravigliosa realtà che mi permette di viaggiare all'interno della medesima struttura.

Cosa significa per me la vita da educatrice? È un richiamo interiore viscerale volto al voler essere di sostegno, supporto alle categorie più fragili. Il mio lavoro è una parte fondamentale della mia identità. Ritengo essere un privilegio riuscire a svolgere un lavoro inerente ai propri studi.

All'interno della cooperativa vi sono tre progetti: CAS (adulti), Famiglie fragili (con presa in carico dei servizi sociali), Minori non accompagnati. Questi tre progetti mi permettono di

avere un ventaglio dell'utenza che va dai neonati agli adulti in fase di inserimento lavorativo, avendo così un quadro completo sempre in continuo divenire in quanto la burocrazia cambia costantemente complicando spesso e volentieri le procedure.

È un ottimo lavoro di squadra il sostegno di rete che vi è con i servizi sociali, prefettura, ASP, AUSL, consultori, servizi di sostegno psicologici e psichiatrici gratuiti per i ragazzi che manifestano sempre più problemi di natura psicotica che necessitano interventi di sostegno supportivo tempestivo.

In sintesi, essere educatore è un grande privilegio!

## ...FARE L'ASSISTENTE SOCIALE PRESSO UN COMUNE

ROBERTA GUZZO

Lavorare presso il Comune per me significa fare esperienza, professionale e personale. Lavoro con i MSNA dal 2019 e non si finisce mai di imparare!  
Per due anni in questo servizio ho fatto l'assistente sociale e da agosto 2021 sono diventata la coordinatrice dell'equipe MSNA.

Ogni storia di un minore è uguale e al contempo diversa rispetto a un'altra. Proprio recentemente, per la prima volta, abbiamo accolto un bambino di 10 anni. Di nuovo una nuova esperienza professionale e personale che mette a dura prova. Ogni storia mette in conflitto il sistema macchinoso di accoglienza (lungaggini, burocrazia, diritti del minore, doveri del professionista) e la storia del minore, ma anche le aspettative, i desideri, i traumi...

Lavorare presso il Comune è duro lavoro. Frenetico, dinamico, sull'emergenza. Ma non può esserci ogni giorno un'emergenza! Lavorare presso il Comune è crescita. La mia prima esperienza di lavoro come assistente sociale.

Tirando le somme e mettendo tutto sull'ago della bilancia, è una bella esperienza di vita.

## ...FARE LA COORDINATRICE DI PROGETTO IN UN COMUNE

TATIANA HINCU

Aver lavorato come educatore professionale per tanti anni, nell'ambito della tratta e grave sfruttamento e in altri contesti come grave disagio adulto, carcere e altre progettualità sono stati un valore aggiunto per acquisire maggiore competenza nell'affrontare con più consapevolezza il mio ruolo da coordinatore del progetto. Questo mi ha permesso nella mia quotidianità lavorativa di avere sguardi e punti di vista differenti, punti di forza per una maggiore efficacia lavorativa e decisionale. Tuttavia, nonostante la mia lunga esperienza nel sociale la componente emotiva è sempre lì, viva. Lavorare nel sociale vuol dire dedizione e passione.

## ...FARE LA RESPONSABILE AREA PER UNA COOPERATIVA SOCIALE

ORIENTA INSALACO

Lavoro nella cooperativa - e per la cooperativa - da 32 anni il prossimo settembre (tra qualche mese ne compio 55). Ho iniziato nel '90 come educatore dell'appoggio scolastico. Ho lavorato con la disabilità, per 11 anni mi sono occupata di inserimenti lavorativi per disabili e fasce deboli e dal 2008 "faccio" la responsabile dell'area sostegno e integrazione sociale.

L'area ha due responsabili; la mia collega segue i SAD - la mediazione linguistico culturale in ambito sanitario, sociale ed educativo - e un servizio rivolto a privati che si chiama Famiglia 360. Io mi occupo di servizi legati al DSM DP, di territoriali - assistenti sociali, educatori territoriali adulti e tutela minori, CPF, Sportelli Sociali - di un SSIL (quello per cui lavoravo come educatore, che è chiaramente cambiato nel tempo) di una comunità socio educativa diurna per minori (che da settembre saranno due...), di un centro contro la violenza, di tre servizi di pronta emergenza, uno per minori e due per donne vittime di violenza.

Ecco, tutto questo, mi piace. Ancora e nonostante tutto. Mi piace perché mi permette di pensare ad altri progetti, mettendo insieme quello che *ho* e cercando di dare risposte nuove ai bisogni che cambiano. Quando riesco, approfitto sempre delle opportunità formative perché aprono sempre, o spesso, stimoli nuovi. Tutto questo mi rende... orgogliosa, perché i servizi di cui sono responsabile sono unici nella cooperativa, e nel tempo, in questi 13 anni hanno assunto consistenza professionale, di riconoscimento e di riscontro economico. Ho la fortuna di avere un gruppo di coordinatori seri, professionali e "umani" senza i quali non potrei fare tutto quello che faccio.

Poi, c'è sempre quella parte di me che dice «ma se progettassi di mollare tutto e andare a vivere al mare? qualcosa ti inventeresti...». Ma è una parte che ancora non ha preso il sopravvento...

## ...FARE L'OPERATORE PER UNA COMUNITÀ

DANISH RIAZ HUSSEIN

Fare l'operatore per la comunità per me significa comprensione, in quanto ho personalmente fatto in passato lo stesso percorso dei nostri ragazzi. Penso di conoscere e di comprendere bene le loro necessità. Credo fortemente nell'integrazione dei nostri ragazzi e come operatore cerco sempre di fare il massimo e di impegnarmi per loro. Mi piace aiutarli e mi piace questo lavoro, dove ho la possibilità di avere a che fare con persone, esseri umani come me, e non con delle macchine.

## ...FARE L'OPERATRICE PER IL CENTRO ANTI VIOLENZA ANTI TRATTA DI UN COMUNE

MADDALENA BONAFINI

Significa essere a contatto ogni giorno con realtà diverse e cercare di dare il mio contributo affinché persone in difficoltà possano vedere riconosciuti i loro diritti e apportare cambiamenti positivi e significativi nelle loro vite.

## ...FARE L'EDUCATRICE PROFESSIONALE

VALENTINA TAGLIAZUCCHI

*Edu-care* significa "prendersi cura di".

L'educatore è quella persona che interviene con le persone in difficoltà e nei contesti più disagiati. Lo stesso deve sapere entrare in empatia, cogliere i bisogni dell'altro, attivare un ascolto attivo, instaurare una relazione di fiducia; allo stesso tempo deve saper instaurare una relazione asimmetrica e saper differenziare i ruoli. L'educatore è quello che interviene in varie forme in vari contesti, potrei definirlo anche come "tuttofare".

## ...FARE L'ASSISTENTE SOCIALE PER UNA ASP

---

MARIA ELENA DI CARLO

Il tempo è sempre troppo poco e le cose da fare innumerevoli nel nostro lavoro. Da neofita dei MSNA sto apprezzando molto, anche se spesso prevale la sensazione di essere sopraffatta dalla complessità. Penso però che, come in tutte le cose, la conoscenza rende poi tutto più semplice; quindi resisto all'ansia e cerco di darmi il tempo di capire e imparare. A tutto questo si aggiunge la gestione di un carico di lavoro di tutela minori con situazioni molto complesse.

Per la mia vita fare l'assistente sociale significa aver aiutato una ragazzina di 14 anni che riceve dalla sua migliore amica la confidenza di aver subito un abuso. La confidente ero io e anni dopo ho realizzato come aver scelto questo lavoro mi abbia permesso di acquisire gli strumenti, la capacità... di essermi in qualche modo voluta formare all'ascolto, all'empatia, alla riflessione, all'abbraccio - non solo fisico - all'aiuto che a 14 anni non potevo essere in grado di avere/dare/fare.

Questa riflessione l'ho maturata ormai diversi anni fa, ma non mi era mai capitato - o meglio mai avrei pensato - di scriverla.

## ...FARE LA CONSULENTE LEGALE

---

MANUELA FARRI

In primo luogo, credo sia una vocazione individuale che nasce in ogni essere umano diversamente, ma vi sono persone che dietro a questo settore hanno creato dei business contro persone fragili e indifese come in tutti i settori, ed ecco perché è importante che ci siano controlli ed enti seri a tutela di persone che nella loro sofferenza rischiano di venire manipolati e sfruttati.

Da anni sono nel settore sociale, prima col volontariato e dopo come lavoro. Ho inoltre terminato il corso per mediatore familiare e scolastico, sono iscritta all'albo e dopo anni di lavoro ed esperienza nel campo ho sentito l'esigenza anche di sfidarmi individualmente come esempio e sto terminando il percorso di psicologia all'università dopo aver conseguito counseling professionale. Da anni mi occupo di persone con problematiche familiari, rapporti di coppia difficili e rapporto con figli difficili o meglio ove il rapporto tra genitore e figlio si era sgretolato, adolescenti allo sbando lasciati a se stessi, ed è per questo che è doveroso da parte di ognuno di noi formarsi e comprendere non solo gli stati d'animo e le eventuali cure per favorire un benessere fisico e psicologico, ma le leggi che tutelano non solo gli adulti fragili ma anche i ragazzi, per non creare sogni e aspettative inutili dopo aver acquistato la loro fiducia e prendere in prima persona parole che non sono vere.

Non ho solo quei diplomi professionali ma altri che mi aiutano a ogni consulenza a lasciare un aiuto concreto ove necessita, perché le consulenze durano alcune ore ma il lavoro più grande è il loro a casa, come il percorso di mindfulness - sono istruttore e creo percorsi individuali e di gruppo - o di naturopatia, ipnosi, reiki, costellazione familiare.. devo confermare che sono tutti utili aiuti concreti che ridanno il comando attivo in prima persona alle persone che inizialmente si erano rivolte a me per aiuto ed erano smarrite e perse e ora molte sono uscite anche dalla depressione; consiglio vivamente queste discipline che fortunatamente stanno aiutando milioni di persone.

Comunque ognuno di noi credo che nel percorso affini e crei nuove soluzioni e nuove strade, - tutti noi - con un unico interesse per il bene individuale di ogni persona, che non è a sé ma parte integrante della società per il bene collettivo.

## ...ESSERE TUTORE VOLONTARIO

---

ANDREA FIRRINCIELI

Negli ultimi 7 anni mi sono domandato spesso che cosa significasse per me essere tutore volontario e quanto questa mia scelta avesse inciso sulla mia vita e su quella di altri. Naturalmente questo interrogarmi ha acquisito maggior consapevolezza con il trascorrere del tempo e con il procedere delle tre tutele alle quali mi sono dedicato tra il 2016 e il 2021.

Nella mia vita ha inciso complessivamente in modo positivo, di fronte alle tante difficoltà che si sono susseguite e alle quali ho cercato sempre di trovare una soluzione diplomatica. Difficoltà in minima parte dovute al dovermi confrontare con usi e costumi diversi dal mio (i "miei ragazzi" MSNA sono stati nell'ordine un albanese, un egiziano e un pakistano) ma in gran parte frutto di una burocrazia inspiegabile accompagnata da un'accettazione di forma e non di sostanza della figura del tutore volontario da parte delle altre figure istituzionali definite da molto più tempo dalla normativa e a volte quasi infastidite da questa nuova realtà.

Dovessi quindi tirare una somma solo per questo aspetto, il risultato sarebbe e rimane a tutt'oggi negativo. A "positivizzare" il risultato finale, tuttavia, ci hanno pensato i miei ragazzi MSNA con il racconto condiviso delle loro storie di vita, con la ricerca - a volte confusa e a volte sin troppo determinata - di uno spazio di vita ma soprattutto con la loro umanità, così a tratti platealmente e a tratti intimamente sofferta. A loro il mio grazie nella speranza che la vita renda a loro ciò che mi hanno, anche forse inconsapevolmente, donato.

## ...FARE IL FUNZIONARIO PER L'UFFICIO DI PIANO

---

SILVIA LOLLI

Fare il funzionario all'ufficio di piano del Dipartimento Welfare e Promozione del Benessere di Comunità del Comune, per la mia vita significa programmare e progettare in ambito sociale per la città e i suoi abitanti. Significa lavorare insieme a colleghi, mescolare competenze, capacità e risorse. Significa pensare, conoscere, sperimentare, applicare buone pratiche. Significa lavorare divertendosi. Significa poter gestire il mio tempo e mettere a disposizione la mia energia e le mie competenze.

## ...FARE L'EDUCATRICE PER UN CENTRO DONNA

---

ILARIA MANZOLI

Sono al centro ormai da 5 anni, e oltre a un'esperienza lavorativa per me è stata una grande esperienza formativa, dove sono riuscita a creare un pensiero sociale e politico approcciandomi a una realtà a me prima estranea.

Lavoro principalmente con donne vittime di tratta ai fini dello sfruttamento sessuale e grave sfruttamento lavorativo. Sapere per poter aiutare queste giovani donne a crearsi una vita alternativa e costruire insieme un percorso di fuoriuscita dalla situazione di sfruttamento e di violenza è molto gratificante e mi lascia dentro un senso di serenità.

Certo non tutti i percorsi finiscono in modo positivo, ma ho imparato ad accettarlo perché ogni donna ha il proprio percorso di vita.

## ...FARE LA COORDINATRICE PER UNA COMUNITÀ

---

GIULIA LONGHI

Fare la coordinatrice per la comunità per me è... un'onda, un continuo movimento, una continua crescita fatta di salite e discese, di momenti intensi di fatica che si alternano ad altri di estrema gratificazione. È credere nel lavoro di squadra, nelle persone e nel valore umano.

È credere che il cambiamento sia un passaggio fondamentale e necessario.

È riconoscere la paura, non cercare di scacciarla ma provare ad attraversarla.

È una continua scoperta di me, dei miei limiti e dei miei lati più nascosti; è un'esperienza di conoscenza personale profonda.

È *essere* più che *fare*.

## ...FARE L'ISTRUTTORE DIRETTIVO PEDAGOGICO

---

MASSIMO MAINI

La prima valutazione che sento di condividere è che il ruolo di istruttore direttivo pedagogico connota figure professionali specializzate in processi di trasformazione e cambiamento. Mi spiego meglio. Nell'ambito lavorativo dove opero - dai servizi sociali area tutela al centro per le famiglie sino ad arrivare al tribunale per i minorenni - l'attenzione del pedagogo è concentrata ai processi di cambiamento, sugli strumenti necessari per analizzare e valutare le trasformazioni e agire in termini di empowerment genitoriale, sostenendo proprio i genitori nel corso delle diverse fasi di crescita dei figli. Il pedagogo coniuga la dimensione del tempo, delle relazioni e dei significati all'interno di progetti di sviluppo ed evoluzione dei singoli e delle famiglie.

Il ruolo dell'istruttore direttivo pedagogico è, quindi, un "attivatore" e supervisore dei processi di cambiamento, sia dei singoli che del sistema familiare, lavorativo o scolastico. Pensiamo, ad esempio, al valore e al significato del cambiamento quando parliamo di valutazione della recuperabilità delle competenze genitoriali oppure ai progetti che riguardano gli adolescenti e i giovani adulti.

Sarebbe molto interessante connettere tali riflessioni a tutti i professionisti che lavorano nell'ambito sociale e sanitario, e come tali processi vengono valutati, vissuti, ma soprattutto, narrati.

## ...FARE LA RESPONSABILE DEL SERVIZIO ADULTI

---

RAMONA MIGLIETTA

Significa avere delle responsabilità, non solo formali ma anche morali, essere a fianco ai colleghi, supportarli, motivarli, affiancarli, non farli sentire soli e condividere i successi e le sconfitte.

Significa fare anche divulgazione e formazione non solo ai colleghi e tirocinanti, ma anche a chi non conosce questo lavoro ma ha la presunzione di saperlo fare.

Significa anche essere orgogliosi di quello che si fa anche a fronte di scarsa considerazione o critiche di politici e opinione pubblica.

## ...FARE L'ASSISTENTE SOCIALE

---

DANIELA MARRA

Per me fare l'assistente sociale significa molto. Poter aiutare e sostenere le persone fragili non è da tutti ma da assistenti sociali! Credo che noi siamo il cuore pulsante nel rilevare i bisogni e nel costruire progetti di aiuto.

## ...FARE LA LIBERA PROFESSIONISTA IN TRENTINO ALTO-ADIGE

---

MARISOL SETTIMI

Il mio ruolo come libera professionista nella sfera del servizio sociale, della psicologia e dell'insegnamento vuole promuovere l'autonomia e la valorizzazione delle risorse personali e sociali dei cittadini altoatesini, italiani e stranieri in condizione di vulnerabilità o di disagio sociale, mettendoli in relazione con le risorse istituzionali e solidaristiche: dalle relazioni di vicinato alle associazioni di volontariato, dalle corporazioni di auto-mutuo-aiuto agli enti territoriali, dai comprensori sanitari alle unità scolastiche tedesche, italiane e ladine.

Come professionista devo avere tre fuochi principali di attenzione: l'utente, l'organizzazione di appartenenza (italiana o tedesca) e il contesto sociale e territoriale. Tramite l'analisi e la valutazione dei bisogni espressi dai cittadini, contribuisco alla programmazione delle politiche di varie organizzazioni presenti sul territorio, suddivisi per utenze: disabili, giovani, anziani, disabili psichici... Il mio ruolo principale è captare le difficoltà e reagire in breve tempo per evitarne urti e conseguenze drammatiche.

Svolgo questo triangolo di professioni con enorme successo e soddisfazione, proprio perché oltre a mettere a disposizione la mia esperienza, cerco di apprendere sempre qualcosa di nuovo dalla vita pratica degli altri. D'altra parte, la formazione continua mi aiuta a confrontarmi con colleghi, esperti e professionisti e a scambiare opinioni regolarmente su diversi temi. Questi sono per me aspetti vitali, vivere non solo nel lavoro, ma nella sfera dei bisogni umani attraverso empatia, comunicazione attiva, ascolto partecipato e dinamico.

## ...FARE L'ASSISTENTE SOCIALE PER IL TEAM ANTITRATTA

---

ELENE GIUSY PELLEGRINO

Per me fare l'assistente sociale vuol dire, in generale, sentirsi dentro facilitatori del cambiamento altrui, anche quando non è tutto rose e fiori... poiché non è tutto oro quello che luccica!

Purtroppo, spesso è difficile far passare agli altri - soprattutto a chi non lavora nel sociale - la delicatezza e la forza di questo lavoro. È difficile anche per me, per noi del sociale in generale, fare i conti con la frustrazione quasi quotidiana. Ci sono giorni, o meglio notti, fatte di pensieri, di angosce e di dispiaceri per l'evolversi, evidentemente in negativo, di alcuni casi.

La forza sta nel vivere questi momenti e nel non disconoscerli, perché ci sono giorni in cui si è solo arrabbiati per il dolore altrui. Soprattutto quando si tratta di minori, quando si sentono racconti di tratta, di sfruttamento, di abusi, di violazione dei diritti fondamentali...

Ritengo sia quindi molto importante saper essere al contempo facilitatori e accompagnatori, in modo da non sostituirsi alla persona ma al contrario dare protagonismo, visibilità, autonomia, empowerment.

Anche nel percorso che sembra essere più tortuoso la soddisfazione più grande è riuscire a sganciarsi lentamente, con la sicurezza che le persone possano camminare sulle proprie gambe, anche senza stampelle. Possano quindi affrontare un difficile percorso di consapevolezza, di emersione della loro condizione di vittima di tratta e di conseguenza riuscire a sganciarsi, riappropriarsi della propria vita e cominciare da capo.

## ...LAVORARE ALLO SPORTELLO SOCIALE PER IL COMUNE

MARIKA PALETTA

Lo sportello sociale è il punto di contatto, informazione, orientamento e accesso ai servizi territoriali alla persona e sociali in genere. Per ricoprire questo ruolo è molto importante essere dotati di elasticità mentale, empatia ma allo stesso tempo lucido distacco, ragionamento critico e problem solving. Le persone che si recano allo sportello sono il più delle volte soggetti fragili che ti portano il loro vissuto problematico e ti chiedono aiuti per risolvere le loro situazioni, spesso drammatiche, fatte di povertà economica e/o culturale, violenza, disagio e malessere sociale.

Si entra in contatto con una varietà di lingue e culture diverse e con il tempo si impara come interagire con ognuna di esse. Bisogna essere sempre aggiornati sulle realtà territoriali e nazionali e aperti alla collaborazione con associazioni, servizi sanitari e sociali altri, per rispondere adeguatamente alle esigenze dell'utenza che accede. L'utente che arriva ti chiede qualsiasi informazione e per essere in grado di rispondere e aiutare, indirizzare e intervenire, l'operatore ha bisogno di aver ricevuto un buon percorso formativo e di collaborazioni solide con gli altri attori sociali del territorio.

In questo lavoro così dinamico è importantissima la formazione continua, partecipare a seminari e incontri per aggiornarsi sulle pratiche sociali. Spesso ci si sente soli o appesantiti da tutte le storie che ogni giorno si ascoltano; infatti, lo sportello sociale ha anche il compito importantissimo di fungere da filtro per gli assistenti sociali, per questo il primo colloquio e la prima raccolta di informazioni passa da qui, e sotto questo punto di vista sarebbe importante avere sia un supporto psicologico e sia la compresenza di due operatori che si occupano dello sportello insieme, in modo da avere sempre un confronto.

Per quanto riguarda il lato umano è un lavoro che ti arricchisce tantissimo, perché ti permette di aiutare chi si trova in difficoltà e da questo scambio non guadagna soltanto l'utente ma anche l'operatore, inoltre, nei limiti del possibile, si instaurano dei rapporti con l'utenza che quando non sono conflittuali portano anche a scambi piacevoli di punti di vista diversi dal proprio.

## ...ESSERE STUDENTESSA LAUREANDA IN PROGETTAZIONE E GESTIONE DELL'INTERVENTO EDUCATIVO NEL DISAGIO SOCIALE

CARLOTTA RICCI

Posso dire che ad oggi, prossima alla conclusione dei miei studi, non avrei potuto scegliere strada a me più affine di questa. Nonostante il titolo del corso, che richiama il termine *disagio*, la cosa più importante che ho imparato è che, in realtà, quella parola da sola non significa niente. Ma essa, intesa in senso molto più complesso, ci chiama a interrogarci e mettere in discussione la realtà così come la conosciamo e - non per ultimi - anche noi stessi.

Il mio percorso di studi si sta concludendo con una tesi di ricerca sui minori stranieri non accompagnati e in particolare sulla progettazione educativa che riguarda questa categoria particolarmente vulnerabile. Proprio nel corso della ricerca dei materiali per la tesi mi sono imbattuta, per un caso fortunato, in questo percorso di formazione regionale per MSNA, che

per me - giovane e con poca esperienza - è stato particolarmente arricchente. Avere la possibilità di sentire l'esperienza e la conoscenza di persone diverse, con i loro diversi punti di vista riguardo lo stesso fenomeno, mi ha permesso di avvicinarmi di più a un mondo conosciuto prevalentemente sui libri.

Credo molto nell'esperienza, ma credo molto anche nella forza della conoscenza, capace di indirizzare lo sguardo verso un futuro possibile, a volte annerbiato dalle difficoltà quotidiane.

## ...FARE L'OPERATRICE D'ACCOGLIENZA

CHIARA ROSAFIO

È come se fosse un ritorno alla strada maestra.

Da bambina ero sempre quella sensibile, silenziosa ma attenta alle difficoltà, alle marginalità, allo straniero, al diverso. Ero quella che stava male per un'ingiustizia notata, quella che accoglieva. Da adolescente, ero quella che nei dibattiti politici sviluppati in classe si ergeva in difesa dei deboli.

In questo lavoro ci sono capitata un po' per caso. Mi ero diretta verso l'insegnamento e per totale caso mi sono ritrovata in questo lavoro. Ed è stato come se tutto avesse un senso, come se il mondo si fosse mosso nella direzione giusta.

Fare l'operatrice d'accoglienza è come darsi un senso, poter effettivamente accogliere, abbracciare, fare la nostra parte. Ciò non toglie che a volte tornerò a casa piena di frustrazione, rabbia, tristezza e dolore. Entrare nelle loro storie ma a volte non riuscire a entrare in relazione. A volte è scontrarsi contro un muro. Ma altre è sentirsi dire «grazie». E allora tutto conquista luce.

## ...FARE L'EDUCATORE

MILENA VALLI

Non basterebbe una vita per esprimere la convinzione che ho di aver scelto la professione che sceglierei nuovamente ogni giorno. Fare l'educatore è una vocazione professionale che nasce dalla volontà di prendersi cura delle relazioni con l'altro e dalla voglia di costruire una relazione che porti beneficio a entrambi gli attori coinvolti, me compresa. La natura della relazione prevede la dualità e il confronto che può avvenire anche se gli attori non hanno le stesse competenze, capacità, status sociale, provenienza; questa cosa mi ha sempre affascinato del mio lavoro e nel percorso professionale quotidiano mi motiva e mi arricchisce.

Un altro pensiero che ho è il ruolo prioritario del coinvolgimento in prima persona "sporandosi le mani" nelle relazioni e nelle situazioni, la voglia di entrare dentro ad esse in profondità evitando accuratamente il rischio di rimanere in superficie.

Pur avendo avuto diverse opportunità e un percorso formativo che mi avrebbe portato a lavorare in altri ambiti, magari anche meglio remunerati, sono 15 anni che ho scelto e continuo a scegliere questa professione così "vicino alla gente".

A Natale scorso, dopo diversi anni da quando esercito la professione - lavoro come assistente sociale nell'area disagio adulto - per la prima volta ho sentito il desiderio di scrivere un pensiero per i miei utenti; per comunicarlo ho utilizzato il canale WhatsApp, installato sul cellulare di servizio che ci è stato fornito a inizio pandemia.

Non ho paura  
del vostro dolore  
della vostra rabbia  
delle vostre ansie  
della vostra tristezza  
delle vostre strade contorte  
del vostro buio  
dei vostri silenzi.  
Perché li abbraccio.  
E non avrò paura  
della vostra gioia  
che un giorno  
esploderà.  
*Buone Feste*

Ho 45 anni, una vita piena di impegni, soprattutto da quando è nata mia figlia (che ad oggi ha 5 anni) e la mattina capita di arrivare a lavoro trafelata, con gli orecchini spaiati, le mani sudate, la notte insonne passata a rimuginare su quello sfratto che verrà eseguito il giorno dopo. E poi di accendere il pc e sentire l'ansia che sale. Quindi no, non sono Wonder Woman. In ufficio sembro un "grillo" perché salto da una parte all'altra, sempre di corsa... eppure faccio un lavoro d'ufficio (penso). Ma questo è il mio modo, il mio modo di essere assistente sociale. Buttare fuori le frustrazioni e le preoccupazioni che quotidianamente accumulo, per evitare che mi schiaccino da dentro. Mi fanno arrabbiare i miei utenti, mi fanno capire cos'è la fragilità, la paura, mi rendono cupa, ma mi fanno anche sorridere. Quello che più mi piace è ascoltare le loro storie, la loro "versione della vita". Imparare ogni giorno cose nuove, non annoiarmi mai. Ma proprio mai.

Quello che meno mi piace è sentire su di me tutta la responsabilità di una fornitura gas che viene staccata, di un tirocinio fallito, di una donna a cui non riesco a trovare un rifugio sicuro, di una ricaduta nell'abuso alcolico, di un nigeriano che scappa in Francia perché non ha più possibilità di lavoro nel nostro paese, di un neomaggiorenne che va in giro a picchiare coetanei.

No, non sono Wonder Woman. Questo lavoro molto spesso mi lascia addosso una tristezza brutta, perché svela le contraddizioni dell'essere umano, della nostra società. Dico sempre che non riuscirei mai a lavorare nell'area tutela minori, piangerei sempre.

E allora da dove vengono quelle parole scritte a Natale?

Arrivano dalla parte più resiliente di me, dalla mia voglia di fare bene, dalla mia idea che se questo lavoro lo vuoi fare in certi casi devi essere forte il doppio. Non respingere il dolore, le difficoltà, le paure, ma capirle ed accettarle.

E molto spesso io rido quando sono in ufficio, e faccio ridere. È la mia arma.

## ...FARE L'ASSISTENTE SOCIALE PRESSO L'UFFICIO DI PIANO

GIULIA TEDESCHI

Ho trovato pace da qualche mese qui, in ufficio di piano.

Dopo anni di ricerca della strada giusta per me, attraversando esperienze che hanno contribuito a formare il mio sguardo attuale sul mondo professionale del sociale, sono approdata probabilmente nella dimensione che più mi appartiene o a cui assomiglio.

Se riguardo ciò che ho fatto negli ultimi anni e quindi nei miei primi di esperienza lavorativa, vedo relazioni, confronti, cadute che hanno sostenuto nuove ripartenze. L'ufficio di piano mi assomiglia nel mio modo olistico di vivere le politiche sociali. Qui attraversi quotidianamente più aree con uno sguardo sempre trasversale e globale. C'è tanta attenzione al presente quanta riflessione sul futuro.

Se chiudo gli occhi sento forte la bellezza di dover apprendere tanto e di avere spazi di opportunità di crescita. Sguardo attento. Desiderio di imparare.

## ...FARE LA COORDINATRICE/TUTORE MSNA VOLONTARIO

CARLOTTA ROSSI

Devo partire da lontano, (ma sarò breve...). Il mio impegno è da più di vent'anni in un centro anti violenza, è iniziato come volontaria poi con il tempo si è modificato ed è diventato il mio lavoro. Il senso di appartenenza a un luogo dove si possa riflettere sulle proprie esperienze di vita, il partire da sé, ricercare la propria autonomia e libertà di espressione, il desiderio di uscire da condizionamenti e oppressioni ha rappresentato la mia determinazione nel coordinare un progetto dove le donne che incontravo racchiudevano tutti i soprusi e violenze e oppressioni che io donna bianca e "politicamente corretta" combattevo.

I bambini, i ragazzi che vedevo e che incontro tuttora, in quanto accolti con le loro madri nel progetto, vivono le stesse situazioni della madre; questi vissuti traumatici danneggiano fortemente la relazione con la loro madre e la loro crescita... L'accoglienza in un centro anti violenza vuol dire mettere a punto dei percorsi di riparazione del danno, percorsi di elaborazione, riappropriandosi del senso di fiducia e alleanza con il genitore.

Nasce da qui la mia volontà di essere anche un tutore volontario, pensando ai ragazzi che arrivano da soli, minori ai quali sono stati negati oltre a tutti i diritti dell'infanzia, soprattutto, quello di essere amati.

## ...FARE LA COORDINATRICE DI COMUNITÀ

TESTARDI ALISIA

Ho sempre avuto il bisogno di regolare, organizzare, dar senso e luogo alla mia vita e spesso anche a quella delle persone accanto a me in maniera meticolosa, con la costante fissazione del dover assumere uno sguardo d'insieme.

È stata forse la consapevolezza di me che con gli anni mi ha fatta arrivare al pensiero che coordinare una comunità mi avrebbe permesso di dar senso alle mie immagini, ai miei "costrutti".

Certo, le immagini sono spesso lontane poi dalla realtà e sicuramente non avrei mai immaginato che avrei acquisito competenze del tuttofare, ritrovandomi spesso a riparare mobili, oggetti, maneggiare caldaie e altro; non avevo certo immaginato che sarei arrivata a

intrattenere i rapporti con i fornitori; non mi aspettavo che la gestione del budget mi avrebbe appassionata, una persona come me, da sempre lontana dai numeri. Tutti questi aspetti mi hanno portata oggi a dipingere il ruolo del coordinatore come un'immensa cassettera, con dentro mille cassette, pronti all'uso.

Non posso al tempo stesso nascondere che l'esser coordinatore porta anche a piccole frustrazioni quotidiane; si vuole arrivare dove spesso non si può, si vorrebbe far sempre di più, ci si scontra spesso con un sistema che fa acqua da più parti e ci si sente schiacciati. Inevitabilmente, è un ruolo che entra nella vita privata; non ci si può attenere all'orario di lavoro poiché le persone non regoleranno mai i loro bisogni sul tuo orario. Ed è giusto così, va messo in conto.

Sono partita da ciò che mi ha sempre più appassionata, affascinata: la persona. Dall'utenza, ho capito che avevo bisogno di spostarmi anche su chi e cosa muove e unisce il personale, o meglio, gli educatori.

Per me, per la mia vita, esser coordinatrice significa essere una sorta di marionettista, che muove con cura e delicatezza tutti i fili, consapevole che la marionetta riuscirà ad assumere un buon andamento solo se tutti i fili si muoveranno in sintonia, guidati dalla grazia e dalla passione.

## ...FARE IL MEDIATORE

### VALBONA TOCI

*Mediare è una sfida, devi saper vestire i panni dell'altro senza spogliarti dei tuoi*

Come è stato più volte detto durante il corso di mediatore, i giovani albanesi che raggiungono l'Italia sono un numero elevato, grazie alla vicinanza ai nostri confini e grazie al popolo italiano che offre accoglienza a questi ragazzi con diversi problemi e disagi sociali nel loro/nostro paese. Perciò il nostro "servizio" come mediatrice è un grande aiuto ma un grande ringraziamento va a voi...

Come mediatrice lavoro in diversi settori; l'esperienza ti fa crescere, ti fa capire le varie problematiche che le persone possono avere.

L'Emilia-Romagna è una delle regioni più accoglienti per immigrati albanesi e non solo. Tuttavia, non è mai abbastanza per soddisfare i bisogni di questi giovani che per vari motivi lasciano il paese d'origine, famiglie, cultura, usanze ecc. in cerca di un futuro migliore. Uno dei relatori nel corso ha spiegato che NON siamo in grado di controllare tutti questi minorenni non accompagnati, e con maggiore ragione non siamo in grado di offrire a loro accoglienza dovuta, formazione, integrazione e inclusione, che è una parola ampia di cui si parla sempre, ma in realtà non è così. Quando ti trovi in equipe a fare mediazione, a vedere gli occhi di questi giovani ti sembra che parlino con il loro sguardo come per dire «sei la mia salvezza».

Il nostro ruolo è neutro ma nello stesso tempo è toccante, in quanto le loro storie ti fanno ricordare il tuo passato. Questa figura 20 anni fa non esisteva, quindi bisognava risolvere i problemi da soli. Al giorno d'oggi, grazie a vari corsi di preparazione e di qualifica il mediatore copre diversi settori: scuola, sanità, corsi di qualifica, lavoro, ecc. L'Emilia-Romagna è una delle tante regioni che si impegna, riconosce e dà importanza a questa figura, in quanto di continuo cerca di potenziare il suo ruolo. Si è fatta tanta strada ma c'è ancora molto da percorrere. Speriamo che sia di esempio per incentivare il ruolo del mediatore in vari posti come nelle scuole di vari gradi, nella sanità, nei punti di accoglienza ecc.

Cerchiamo tutti insieme di soddisfare i bisogni dei giovani accolti da tutto il mondo. Bologna è una città straordinaria, città dell'arte, città che ha abolito la schiavitù... E come rete di energie creative tutti insieme abbiamo il dovere di accogliere questi giovani ragazzi. Cerchiamo di fare del nostro meglio nel miglior modo e tempo possibile. Noi abbiamo l'umiltà della consapevolezza: da soli si fa un pezzo, tutti insieme si costruisce il loro futuro. Il passato è la storia di ognuno, il futuro è il mistero, e il presente è un dono.

## ...FARE L'ASSISTENTE SOCIALE

MARA MORSELLI

Domanda complessa. Amo il mio lavoro, fare l'assistente sociale ha avuto un significato determinante nella mia vita. Vista la mia età ormai matura, credo di essere cresciuta, anche grazie alla mia professione. Fare l'assistente sociale è molto impegnativo e a volte complesso, si corrono tanti rischi, ma dopo tanti anni di lavoro sulle persone sto riscontrando dei risultati anche gratificanti, di evoluzione e cambiamento delle famiglie su cui ho lavorato.

Chiaramente, l'attività ha compromesso anche le scelte personali, legate al vivere in zone vicine al luogo di lavoro (es. fare la spesa o partecipare ad attività del paese a volte è complesso, perché ti ritrovi con utenti).

## ...FARE LA COORDINATRICE DEL SERVIZIO MEDIAZIONE CULTURALE

GIULIA ZOBOLI

Per la mia vita lavorativa fare la coordinatrice del servizio mediazione culturale significa:

- tentare di gestire in maniera efficace relazioni con colleghe provenienti da diversi Paesi, applicando i principi della comunicazione interculturale
- cercare un equilibrio tra il mio ruolo e quello delle mediatrici che coordino: siamo inserite in un'organizzazione gerarchica, vale a dire un modello culturale che rende maggiormente complesso imparare a riconoscere le reciproche responsabilità
- gestire le difficoltà legate al fatto che in città e provincia buona parte dei servizi che chiedono e/o pretendono il servizio di mediazione non sanno cosa aspettarsi da questa figura professionale quindi ne mortificano spesso le competenze
- gestire la difficoltà di trovare personale adeguato e un minimo formato
- gestire le difficoltà relative al fatto che la migrazione non è un fenomeno gestito e percepito come strutturale, le buone prassi faticano a radicarsi
- nutrirmi della complessità e della diversità: non mi annoio mai!
- essere consapevole che non si tratta di un lavoro che si può svolgere bene per tutta la vita lavorativa.

## ...FARE LA REFERENTE DEI PROGETTI SAI

CHIARA REVERBERI

Il mio è un ruolo più tecnico, di progettazione e monitoraggio; raramente incontro i ragazzi accolti nel progetto SAI Minori ma, pur non instaurando una relazione con loro, mi sembra di poter comunque contribuire a offrirgli un'accoglienza dignitosa in cui diversi servizi sono garantiti e che permetta una progettazione post 18.

Inoltre, alcuni percorsi di minori richiedenti o titolari di protezione trovano una continuità anche nel progetto SAI Ordinari e ciò mi dà la possibilità di osservare ulteriormente l'evoluzione e la maturazione che molti di loro raggiungono completando percorsi di studio o ottenendo contratti di lavoro tutelanti anche quando a volte l'avvio del percorso di inclusione è partito incerto o in situazione di grande fragilità.

Questi risultati sono da stimolo per ampliare l'opportunità del progetto SAI Minori a più ragazzi. Sapere che i loro sogni si sono realizzati o che iniziano a trovare una direzione mi fa sentire fortunata, sia per il lavoro che svolgo sia per la continua consapevolezza dei privilegi di cui sono portatrice per essere nata in un contesto di pace e benessere.

## ...FARE L'EDUCATRICE PER UNA COOPERATIVA

ENGY ABDELLATIF

Lavoro per la cooperativa da ormai 5 anni anche se da qualche mese sono a casa in maternità. Durante questi anni ho fatto parte di diverse equipe di lavoro. In primis ho lavorato con le richiedenti asilo, tra cui le vittime di tratta e alcuni nuclei familiari, per poi passare al gruppo di lavoro che si occupa degli uomini adulti richiedenti asilo. Da luglio 2021, fino all'attuale congedo, mi sono occupata di MSNA in appartamenti di semiautonomia. Tutte tre, esperienze molto intense e ricche di significato, con molti momenti di soddisfazione e conforto, e altrettanti di sconforto verso un sistema a volte approssimativo.

Come sempre ribadito da tutti i professionisti anche durante il nostro corso, ho sempre puntato sulla relazione e l'ascolto, rivivendo a volte quello che potrebbero aver vissuto i miei genitori nella loro migrazione. Come seconda generazione mi sono spesso trovata nel limbo tra le due culture, ma difficilmente concretizzavo i racconti e i vissuti del vero e proprio migrante. Lavorare con queste persone mi è invece stato molto di aiuto in questo senso perché magari vedevo e dividevo il quotidiano di quelle sensazioni, gioie, frustrazioni fino ad allora sempre e solo raccontate.

Questo mio essere non solo educatrice, ma educatrice con doppia appartenenza culturale, con alcuni punti in comune con i ragazzi, ma soprattutto con ormai più di una quindicina di anni alle spalle nell'ambito educativo, da una parte mi permetteva di entrare maggiormente in empatia con le storie di vita, altrettanto mi creava frustrazione nel pensare «quello che offriamo non risponde al loro bisogno e alla loro richiesta di aiuto» e di trovarmi quindi a mediare tra la comprensione e il limite del sistema; o a volte questa consapevolezza mi portava a trasmettere maggiormente il messaggio ai ragazzi.

Ovviamente più si riesce a creare un lavoro sinergico tra le varie istituzioni, dando reale ascolto a ciò che ogni singolo individuo e professionista riporta senza il filtro del "dipende da chi riporta problema", più abbiamo possibilità di offrire un servizio di qualità e realmente funzionale per i minori che accogliamo.

## ...FARE LA COORDINATRICE DELL'ÉQUIPE ANTITRATTA IN UN COMUNE

LAURA MARIOTTI

Per la mia vita fare la coordinatrice dell'équipe antitratta è praticare la cura delle mie operatrici per ispirare lo stesso lavoro di cura da loro verso le persone accolte.

## ...FARE L'AVVOCATO, IL TUTORE VOLONTARIO E IL PRESIDENTE DELL'ASSOCIAZIONE TUTORI NEL TEMPO

PAOLA SCAFIDI

Ho scoperto in questi anni che esistono tanti modi di essere un tutore volontario: essere (pure) un avvocato fa certamente parte del mio.

Esistono anche differenti modi di interpretare la professione di avvocato: essere (pure) un tutore volontario ha senza dubbio arricchito il mio.

Mi sono avvicinata alla tutela volontaria in maniera quasi casuale alla fine del 2017. Il mio Comune promuoveva il corso per formare i primi tutori volontari per MSNA dopo l'approvazione della Legge 47/2017 e ho pensato di poter contribuire anche io in questo modo, personalmente e concretamente, alla realizzazione di un'idea di integrazione che ritenevo "giusta".

Non avevo alcuna precedente esperienza di volontariato e la mia storia professionale era altra: svolgo da molti anni la libera professione come avvocato civilista a Ferrara, ma all'epoca non mi ero mai occupata - nel mio lavoro - di immigrazione, men che meno di minori stranieri soli. Avrei scoperto in seguito che anche la mia conoscenza del sistema di accoglienza era allora piuttosto approssimativa.

Quindi mi sono approcciata a questa esperienza con grande cautela.

Già le prime lezioni del corso di formazione hanno reso evidente (a me quantomeno) quale complessità e quante responsabilità siano connesse al ruolo del tutore volontario di un MSNA. La pratica mi ha poi dato ragione.

La prima tutela è stata un perfetto caso-scuola sotto ogni punto di vista.

La formazione giuridica mi ha senz'altro agevolato nella comprensione di istituti e normative, dei procedimenti amministrativi e giudiziari, del funzionamento (e delle disfunzioni) di alcuni uffici. Ma molto altro ho sentito il bisogno di conoscere e capire, di più e meglio. Quindi ho studiato, ascoltato chi ne sapeva più di me, ho cercato occasioni di scambio e confronto con altri tutori e operatori. Cosa che continuo a fare.

Nella relazione ho invece dismesso l'abito da lavoro e mi sono messa in gioco personalmente, sempre cercando di non perdere di vista il mio ruolo e alcuni confini che mi ero data. Ci sono riuscita? Non sempre: ho commesso senz'altro degli errori e nei passaggi più critici ho accusato oltremodo la fatica emotiva (inesperienza, spero).

Coniugare l'impegno come tutore, e in seguito anche l'incarico all'interno dell'associazione Tutori nel Tempo, con il carico familiare (che certe volte aumenta senza preavviso) e con quello lavorativo (che per un libero professionista pesante lo è sempre) per me è stato - ed è tuttora - a tratti molto complicato.

Credo che sia così per tutti i tutori. Poi però in qualche modo il tempo si trova, oppure si inventa... perché ne vale la pena.

L. (che adesso ha 19 anni) ha centrato finora tutti suoi obiettivi. Eppure l'ultimo, quello che potrebbe chiudere il cerchio, sembra irraggiungibile: nessuno è disposto ad affittare un appartamento a due ragazzi tranquilli che hanno ottime referenze, lavoro a tempo indeterminato e - messi insieme - guadagnano quanto un medico ospedaliero e quasi otto volte il canone mensile, ma... sono neri.

Peccato! Per loro, che comunque continuano a cercare casa, ma soprattutto per la mia città, che forse li perderà.

Soddisfazioni: tante. Frustrazioni: altrettante. E si va avanti.

Dopo averla studiata e osservata da ogni angolazione e dopo averla personalmente sperimentata, confermo con convinzione la validità ed enorme utilità della tutela volontaria per i MSNA.

Molti cittadini si sono formati e resi disponibili ad assumere la tutela volontaria di minori stranieri soli. Eppure negli ultimi anni in Emilia-Romagna le nomine di tutori volontari sono state pochissime rispetto al numero dei minori accolti e per lo più non tempestive, perché avvenute dopo mesi dall'arrivo e in sostituzione del "tutore istituzionale" precedentemente nominato (peraltro in contrasto col dettato della L. 47/2017 e in potenziale conflitto di interessi).

A Ferrara, ad esempio, nel momento in cui scrivo (maggio 2022) nessuno dei minori accolti nella Comunità SAI MSNA ha un tutore volontario. Parallelamente, molti altri cittadini sarebbero interessati a diventare tutori volontari. Eppure i corsi non vengono organizzati. Questo cortocircuito sarà prima o poi riparato (ce lo auguriamo). Ma c'è un rischio concreto di disaffezione da parte dei tutori o aspiranti tali rimasti troppo a lungo non occupati.

Quando un privato cittadino accetta di sobbarcarsi a titolo completamente gratuito un impegno e una responsabilità del genere, il minimo che il suo Stato dovrebbe fare è sostenerlo.

## ...FARE L'ASSISTENTE SOCIALE PER IL SERVIZIO TUTELA MINORI

CAROLINA POGGIANELLA

Significa accompagnare le persone ad essere più consapevoli dei propri diritti e dei propri doveri, siano essi minori o adulti, figli o genitori. Significa rendere i diritti esigibili, aiutare le persone ad essere più consapevoli, responsabili, competenti.

Aiutare le persone a prendersi cura di sé, dei propri cari e anche di chi non si conosce.

Accrescere il senso civico, il rispetto per le persone, per gli animali, per la natura, per l'ambiente.

Accompagnare le persone ad avere una visione più chiara della realtà, a districarsi nella matassa del dolore quando senti di non sapere da dove cominciare.

Fare l'assistente sociale significa prendere per mano, accogliere, ascoltare, guidare, non giudicare, sdrammatizzare con delicatezza e quando possibile.

Significa parlare con il proprio interlocutore in modo chiaro e trasparente, con calma e pazienza.

Significa anche stare all'interno di una cornice giuridica complessa, calibrare gli interventi rispondendo alle leggi ma tenendo sempre in mente il preminente interesse del minore e delle persone in genere.

Significa anche prendersi cura dei genitori e/o aiutare i genitori a prendersi cura di sé perché difficilmente un minore è felice nel vedere infelice il proprio genitore.

Significa non schierarsi, soprattutto nelle separazioni conflittuali, non farsi trascinare nel vortice del conflitto ma rimanere super partes per cercare di mettere da parte il rancore e il dolore, e guardare avanti per stare meglio.

Significa non fare false promesse (rispetto a soluzioni che non si possono ottenere), significa non sostituirsi all'altro, non scegliere per l'altro, non consigliare quando non richiesto ma indicare, spiegare il contesto, le norme, le consuetudini, le opportunità del territorio, le

risorse, gli interventi attivabili. Significa essere creativi, mettere in rete risorse e persone, non far sentire le persone sole o sbagliate, sfortunate o diverse, ma ricordare loro che «siamo tutti sulla stessa barca» che è il mondo.

Significa tenere sempre a mente che nessuno di noi è immune dal trovarsi dalla parte delle persone per cui lavoriamo ma che, come possiamo osservare dalla realtà e dalla storia, non ci sono risultati, benessere e felicità raggiungibili per sempre; ogni giorno si fa un piccolo passo cercando di godere di ciò che si ha.

I principi, i metodi e le tecniche di lavoro dell'assistente sociale del Servizio tutela minori sono le medesime di tutte le altre aree. Abbiamo sempre a che fare con persone, problematiche, risorse, regolamenti, un sistema. Un sistema che ostacola e aiuta al tempo stesso.

Il mio approccio al lavoro è sempre connesso all'idea che nessuno di noi può risolvere i problemi degli altri ma può accompagnarli/aiutarli a trovare un contenimento, una forma e possibili soluzioni.

Per quanto riguarda il lavoro con i minori stranieri non accompagnati me ne occupo dalla metà del 2020. Fino ad oggi - ho appena concluso i passaggi di caso con la nuova collega perché da giugno non lavorerò più alla Tutela minori - ho avuto in carico circa 15 ragazzi, di differenti nazionalità: Pakistan, Bangladesh, Marocco e Tunisia. Mi sembra scontato dire che ciascuno di essi ha una propria storia, un proprio percorso, motivazioni e ragioni differenti della migrazione, desideri e progetti diversi e ciascuno di loro ha il diritto di essere aiutato e accolto a seconda delle difficoltà che presenta.

In maniera un po' infantile e utopistica sogno sempre un mondo senza barriere, senza confini, dove ciascuno possa muoversi liberamente ed essere chi vuole nel rispetto del resto del mondo.

Questo pensiero mi ha aiutata a non abbandonare questo lavoro dal febbraio 2015 (fino a marzo 2020 ho lavorato nell'area della Grave Emarginazione Adulta) perché la burocrazia, la staticità del lavoro d'ufficio - soprattutto in questi 2 anni di Covid - lo stipendio mi farebbero sempre venir voglia di cambiare lavoro.

## ...LAVORARE IN UNA COMUNITÀ PER MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI

AZIZ CHERGUI

Lavorare in una comunità per minori stranieri non accompagnati significa essere dotati di competenze multidisciplinari (legale, linguistica, antropologica...).

Richiede interazione con ragazzi che hanno obiettivi ben precisi per il loro futuro e che chiedono, oltre che di essere accuditi nei loro bisogni primari, di essere orientati e accompagnati.

Per me, coordinare una comunità è una sfida educativa, cerco sempre di non fermarmi all'intervento prestabilito, posto dalle procedure standard, ma di andare oltre, nel senso di rispondere ai reali bisogni dei ragazzi e trasformare le loro potenzialità in occasioni di crescita individuale.

Credo nei principi e valori dell'intervento educativo e nella sua capacità trasformativa, nell'ascolto paziente e la solidarietà.

## ...FARE LA FUNZIONARIA PER UNA REGIONE

RAFFAELLA LUMBRICI

Sono ormai tanti anni che lavoro in Regione ma solo di recente sono arrivata nell'area sociale che si occupa di pari opportunità e minori, avendo così l'occasione e la fortuna di coniugare i miei percorsi formativi e i miei ambiti di interesse, giuridico e psicologico.

È innegabile che si tratti di tematiche delicate e complesse, che esigono uno sguardo ampio e approfondito, e questo è certamente un aspetto di impegno ma anche di grande soddisfazione.

E ogni giorno ho la percezione della complessità e durezza della vita delle persone, di come ci siano sempre situazioni nuove da affrontare, alle quali, nell'ambito del nostro ente, possiamo dare il nostro contributo.

## ...FARE LA REFERENTE PER DEL PROGETTO MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI DEL COMUNE

FRANCA PAGANI

Mi sembra di svolgere un tema sulla mia storia professionale, storia molto lunga che mi ha visto avvicinarmi a una tematica quasi nuova, ma solo perché aveva avuto un riconoscimento e come tale visibilità, nel lontano '97/'98 per diventare parte predominante della mia attività professionale.

Io ho iniziato a lavorare nel Servizio Sociale Minori nel 1993, un momento storico nel quale i primi minori non accompagnati non avevano diritto a nessun tipo di progettualità, si predisponavano riconsegne ai genitori e/o progetti di rimpatrio. Nei miei primi anni di lavoro era una collega assistente sociale che si occupava di tutto il settore stranieri, compresi i minori stranieri rintracciati sul territorio privi di riferimenti genitoriali; spesso ragazze scappate di casa alla ricerca di un sogno e ragazzi provenienti dalla penisola balcanica a seguito degli sconvolgimenti politici degli anni '90. I numeri di ragazzi che arrivavano ai nostri servizi erano esigui, poche unità ogni anno. Inizialmente ho affiancato la collega in alcuni aspetti logistici e poi, come operatore neoarrivato... ho ricevuto l'incarico di "occuparmi" dei ragazzi che si trovavano soli sul territorio cittadino.

La legge 40/1998 e i successivi provvedimenti hanno modificato totalmente la situazione, l'accoglienza diventa un diritto e anche regolarizzare la loro posizione con le norme di soggiorno. Nello stesso periodo nel quale venivano pubblicati la legge 40 e il Dlg 286/98, ero chiamata - come spettatrice - all'espulsione di un ragazzo macedone, giunto in Italia da minore, accolto in una comunità cittadina sino al compimento del diciottesimo anno e poi... il vuoto. Non aveva potuto avere un permesso di soggiorno che legittimasse la sua presenza sul territorio da adulto. Contestualizzare il periodo storico è importante, parliamo di un minore nato negli anni '80, proveniente da quella che allora era la Jugoslavia, collocato, correttamente, dal Servizio Sociale in una comunità, inserito a scuola, alle attività sportive, etc. In realtà era un invisibile, una persona che non poteva esibire un documento che dimostrasse la sua regolarità sul territorio. Le potenzialità racchiuse nell'art. 19/286 rappresentavano, a fine anni '90, una nuova prospettiva di tutela nei confronti dei minori, nel momento storico dei grandi cambiamenti nell'est Europa e dell'inizio di una mobilità umana a cui non eravamo abituati e preparati.

Neanche i servizi erano preparati all'impatto di una nuova tipologia di migrazione, bisognosa di massima tutela, i comuni capoluoghi di provincia hanno ricavato all'interno dei propri servizi un ufficio dedicato, hanno risposto a un nuovo bisogno con le risorse presenti. Ritornando con la memoria ai primi incontri in Regione sul tema MSNA, si incontravano più

frequentemente figure di pedagogisti ed educatori; era stato scelto di valorizzare l'aspetto educativo? O le figure dei pedagogisti ed educatori erano figure più mobili e adattabili in un campo tutto da scoprire e da costruire? Nel tempo le equipe di lavoro si sono strutturate e hanno compreso al proprio interno gli assistenti sociali e anche - a volte - i mediatori per rispondere alla complessità del tema. Io sono rimasta una pedagoga, orgogliosa della propria specificità educativa. Coniugare il lavoro con un minore, non italiano e come tale ancora più sconosciuto di un adolescente autoctono, attiva una sfida educativa continua e secondo me stimolante, sfidante e piena di scoperte.

Credo di essere uno degli ultimi operatori in servizio che hanno seguito l'evoluzione del fenomeno MSNA dal momento del suo riconoscimento formale alla situazione attuale.

A volte, ripensando a tutti gli anni di incontri con ragazzini a volte spaventati, a volte già informati dei loro diritti e un po' meno dei loro doveri, a volte speranzosi in un'accoglienza che nel comune limitrofo era stata negata, mi chiedo quanto ha giocato la casualità di entrare in contatto con questo specifico professionale e quanto questo mondo mi ha "incastrata". Non uso questo termine nell'accezione negativa, ma direi più figurata, di quando le storie, i progetti, seguendo il loro corso, ti tengono dentro e - evidentemente - è un dentro che ha risposto a un bisogno personale/professionale e che non mi ha portato a cercare o chiedere di occuparmi di altro. Ricordo un bellissimo articolo di un vecchissimo numero di *Psicologia Contemporanea* nel quale si analizzavano le professioni di cura e/o sociali che sono compensazioni, cure e risposte ai nostri bisogni più nascosti. Probabilmente compenso il mio essere sempre vissuta nella stessa città, da vera provinciale, con il coraggio, incoscienza, disperazione o fame di costruire dei minori che incontro nel mio lavoro.

È estremamente stimolante e fonte di curiosità continua approcciarsi ai MSNA: altra lingua, altra cultura, le motivazioni di un viaggio che spesso - e in questo momento sono esenti solo i MSNA albanesi - è pericoloso e per nulla sicuro, l'impazienza di raggiungere dei risultati, la voglia di essere visibili, accettati e accolti, il bisogno di costruire, il sogno che basta un permesso di soggiorno e tutto si sistema... Tutto questo e altro. Per me il fascino di scoprire una realtà diversa ogni volta che si riesce ad arrivare a una comunicazione empatica e sincera.

Al Servizio arriva il ragazzo, solo, ma abbiamo imparato - direi da subito, con le prime migrazioni dei MSNA albanesi e marocchini - che dietro al ragazzo c'è tutta la sua famiglia, sempre presente nelle grandi decisioni. E ovviamente le decisioni della famiglia - specialmente a distanza - vengono rispettate, senza essere minimamente messe in discussione, perché la distanza non crea conflitto generazionale. Rispetto alle situazioni "classiche" che sono quotidianità operativa di un servizio sociale minori, siamo in un'ottica completamente diversa. Il visibile è il minore, ma l'invisibile, presente e guidante è la famiglia. Credo che la curiosità di capire, conoscere, comprendere tutto questo e tante altre sfaccettature che diventa difficile enumerare, mi abbiano "tenuta" nel ruolo di referente del progetto. Il lavoro sociale è caratterizzato da situazioni sempre diverse e mutevoli, un eterno "lavori in corso", secondo me amplificato nel confronto con l'appartenenza a un altro Paese e alla valigia di storia personale e familiare che si porta dietro.

Questo non significa che accogliere è facile, anche perché l'impronta è professionale e non mossa da motivazioni religiose o volontaristiche; tutti i comuni della nostra regione hanno sperimentato negli anni che non si riescono a spostare i muri delle comunità, e ogni anno le richieste di accoglienza aumentano, mettendo a dura prova un sistema che si basa sulle persone che lavorano ma anche sulle risorse economiche a disposizione.

In 24 anni i flussi migratori si sono ampliati e ridotti seguendo disegni che agli operatori appaiono comprensibili solo dopo tempo, che non si riescono a prevedere, che non sono quantificabili e che mi ricordano il nome di un vecchio progetto per i MSNA *Indovina chi viene a cena...* L'imprevedibile è dietro l'angolo, anzi dietro al cancello della Questura.

Per la mia vita questo lavoro ha comportato un impegno molto ampio che andava al di là dell'orario lavorativo, in modo anche artigianale, ma in accordo con il personale delle comunità presenti sul nostro territorio che si occupano in particolare di MSNA, e che condividono totalmente la mission educativa e d'integrazione e conseguentemente l'importanza dell'accoglienza, del rispetto, del costruire insieme, dell'ascolto. Con l'attuale coordinatrice le telefonate più tranquille e produttive, sia professionalmente che personalmente, avvengono quasi sempre al di fuori dell'orario lavorativo e - a differenza di quelle concitate della giornata lavorativa - superiamo le divergenze senza difficoltà.

Potrebbe sembrare un sentiero di montagna in un pomeriggio di giugno, un po' di salita/fatica ma tanta soddisfazione. Non è assolutamente così, la fatica è tantissima, a volte la frustrazione, la delusione, il non comprendersi con i colleghi più giovani, che vivono il minore come uno dei tanti, i ragazzi che arrivano a due mesi dai 18 anni e che sembra che ti prendano in giro, perché non c'è progetto e neppure futuro... Però ci sono le persone, i progetti e - dal mio punto di vista - sono gli aspetti importanti e stimolanti.

E poi c'è il confronto/scontro con le norme e le interpretazioni del Testo unico dell'immigrazione, i cavilli della conversione del permesso di soggiorno dopo i 18 anni; ho ancora memoria della famosissima circolare Pansa del novembre 2000 che rimetteva in discussione la conversione dei permessi di soggiorno raggiunti i 18 anni e tutte le modifiche e interpretazioni successive, mi vedo passare davanti i ragazzi che si trovavano incastrati in un passaggio che subiva una modifica e aspettavano per mesi e qualche volta anni di poter avere un documento valido, tutelati sino ai 18 e poi... ogni cavillo è utilizzato.

Per capire meglio, ma non sono sicura di esserci riuscita, ho fatto un corso per operatore legale e un master sul tema migrazione, tutte attività intraprese negli ultimi anni, e più di una persona mi ha chiesto perché farlo quando la pensione non è lontanissima e ho la certezza del lavoro.

....muore lentamente chi evita una passione,  
chi preferisce il nero su bianco  
e i puntini sulle "i" piuttosto  
che un insieme di emozioni,  
proprio quelle che fanno brillare gli occhi,  
quelle che fanno di uno sbadiglio  
un sorriso, quelle che fanno battere il cuore  
davanti all'errore e ai sentimenti....

*P.Neruda*



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



Comune di Ravenna  
Assessorato Immigrazione



MINISTERO  
DELL'INTERNO

## FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

Obiettivo Specifico 2.Integrazione / Migrazione legale - Obiettivo nazionale ON 3 Capacity building -

lett. j) Governance dei servizi - Capacity building 2018

SMART Sistema per il Miglioramento dell'Accoglienza sulla Rete Territoriale

### Coordinamento scientifico

GEMMA MENGOLI e ANDREA FACCHINI - Regione Emilia-Romagna

PAOLO FASANO - Comune di Ravenna

GIACOMO PRATI - ANCI Emilia-Romagna

### Coordinamento del progetto SMART

BENEDETTA RIVALTI - Comune di Ravenna

### Coordinamento organizzativo

GIACOMO PRATI e MATTEO ZOCCA - ANCI Emilia-Romagna

### Segreteria

BRUNELLA GUIDA - ANCI Emilia-Romagna

### Grafica e comunicazione

GIOVANNA PINCA - ANCI Emilia-Romagna

### Info

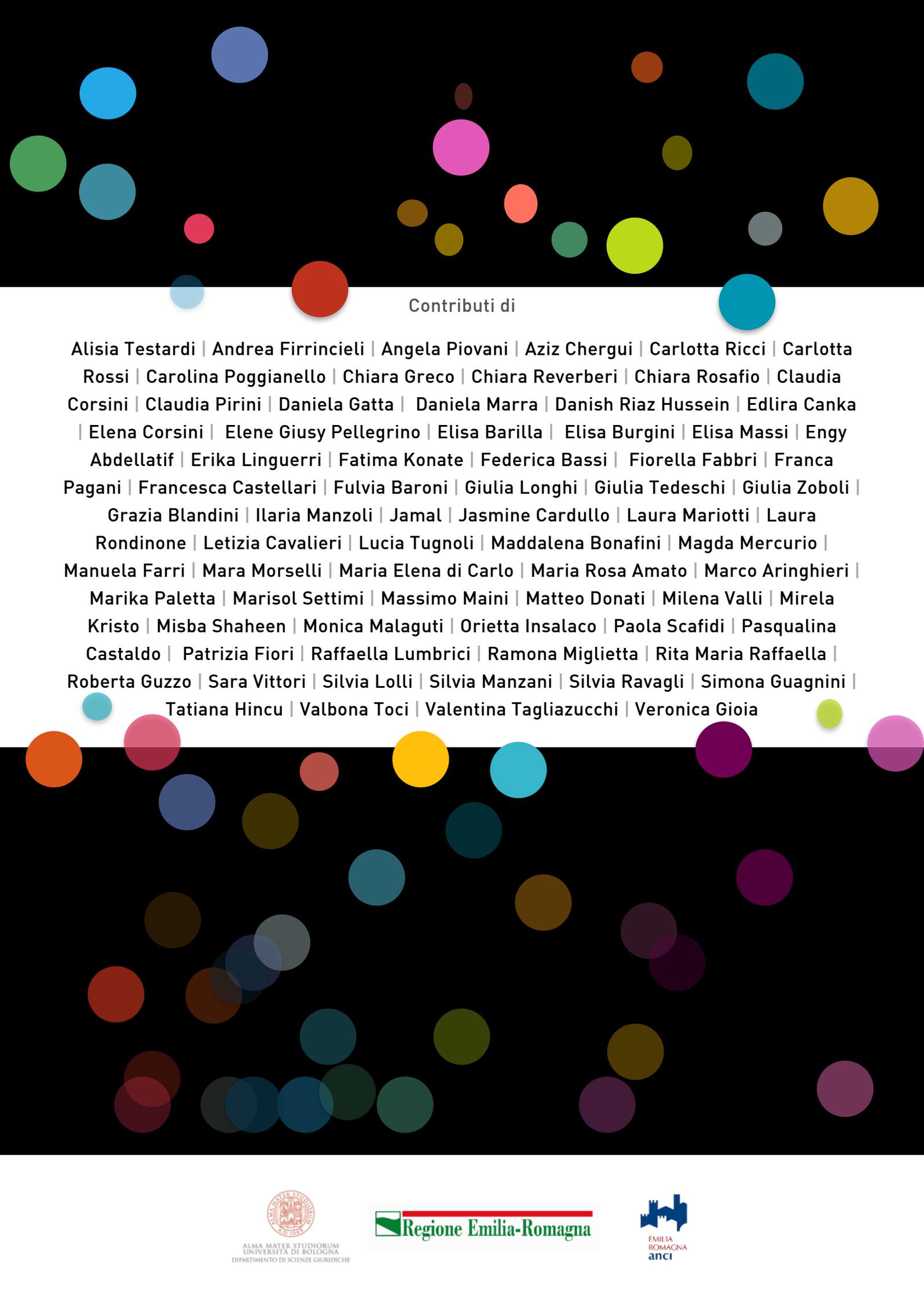
Tel. 051 6338911

[brunella.guida@anci.emilia-romagna.it](mailto:brunella.guida@anci.emilia-romagna.it)



ALMA MATER STUDIORUM  
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA  
DIPARTIMENTO DI SCIENZE GIURIDICHE





Contributi di

Alisia Testardi | Andrea Firrincieli | Angela Piovani | Aziz Chergui | Carlotta Ricci | Carlotta Rossi | Carolina Poggianello | Chiara Greco | Chiara Reverberi | Chiara Rosafio | Claudia Corsini | Claudia Pirini | Daniela Gatta | Daniela Marra | Danish Riaz Hussein | Edlira Canka | Elena Corsini | Elene Giusy Pellegrino | Elisa Barilla | Elisa Burgini | Elisa Massi | Engy Abdellatif | Erika Linguerri | Fatima Konate | Federica Bassi | Fiorella Fabbri | Franca Pagani | Francesca Castellari | Fulvia Baroni | Giulia Longhi | Giulia Tedeschi | Giulia Zoboli | Grazia Blandini | Ilaria Manzoli | Jamal | Jasmine Cardullo | Laura Mariotti | Laura Rondinone | Letizia Cavalieri | Lucia Tugnoli | Maddalena Bonafini | Magda Mercurio | Manuela Farri | Mara Morselli | Maria Elena di Carlo | Maria Rosa Amato | Marco Aringhieri | Marika Paletta | Marisol Settimi | Massimo Maini | Matteo Donati | Milena Valli | Mirela Kristo | Misba Shaheen | Monica Malaguti | Orietta Insalaco | Paola Scafidi | Pasqualina Castaldo | Patrizia Fiori | Raffaella Lumbrici | Ramona Miglietta | Rita Maria Raffaella | Roberta Guzzo | Sara Vittori | Silvia Lolli | Silvia Manzani | Silvia Ravagli | Simona Guagnini | Tatiana Hincu | Valbona Toci | Valentina Tagliazucchi | Veronica Gioia