

Welfare e immigrazione: un rapporto complesso

Elena Spinelli

RPS

Il rapporto tra welfare e immigrazione costituisce una problematica complessa. L'intreccio tra i due processi, lo sviluppo del welfare e i flussi migratori, mette in gioco grandi questioni: il nesso tra diritto alle prestazioni del welfare e cittadinanza; la tematica delle disuguaglianze nell'accesso al welfare che è all'origine del sistema di «stratificazione civica»; la questione della implementazione delle politiche sociali e infine le barriere che interferiscono con l'accesso e la fruibilità dei servizi per gli immigrati. L'estensione dei diritti sociali di cittadinanza (cioè dei benefici del welfare)

ai non cittadini è una conquista mai realizzata completamente. E questo sta diventando più difficile per effetto del prevalere della ideologia neoliberista che è alla base delle attuali politiche economiche e sociali. Partendo dalla visione dei migranti come soggetti titolari di un diritto esigibile e non oggetto di una missione umanitaria della società d'arrivo, si propone un percorso di riflessione a partire dal concetto di discriminazione e da come questa influenzi le politiche migratorie e l'accoglienza degli immigrati nel welfare italiano in una fase di progressivo ridimensionamento del welfare pubblico quale garante dei diritti sociali.

1. Inclusione ed esclusione degli immigrati

Il rapporto tra welfare e immigrazione costituisce una problematica complessa. Sia la costruzione del welfare sia i flussi migratori e le modalità di inserimento o di persistente marginalità degli immigrati nelle società ospiti sono processi variati nel tempo e a condizioni istituzionali economiche, sociali e culturali differenti nel tempo e nello spazio. La crisi economica che si sta attraversando, con il crescente impoverimento per la perdita di posti di lavoro di consistenti fasce della popolazione, anche di quella immigrata, con i cambiamenti avvenuti nel sistema di welfare, la sua crisi e la drastica riduzione delle risorse, ha ripercussioni nella quotidianità dei cittadini e pone in discussione non

solo l'idea del «benessere» ma la tutela dei diritti acquisiti, in particolare per quanto riguarda la popolazione immigrata. Questi cambiamenti, però, non hanno a che fare solo con aspetti della politica economica e sociale contingenti, bensì sono radicati nell'ideologia neoliberista dominante. E il welfare è un terreno privilegiato di contestazione.

Il progressivo ridimensionamento del welfare pubblico come garante dei *diritti sociali* è di fatto connotato nell'ideologia neoliberista le cui politiche socio-economiche, implementate in vari modi nei paesi europei, sono basate su pochi principi centrali: garantire l'autonomia del mercato, diminuire le tasse, promuovere un'etica del lavoro. L'implicazione di ciò è la riduzione dell'intervento del governo nella vita sociale, e l'incoraggiamento di un welfare privato, in particolare per quanto riguarda la scuola, la sanità e i servizi sociali. In Italia tra il 2008 e il 2012 i fondi nazionali previsti per sostenere la programmazione e l'erogazione dei servizi sociali vengono drasticamente ridotti (meno 91%; Moini, 2015, p. 116).

Viene meno quella che è stata definita da Castel *proprietà sociale* – «i membri della società salariale¹ hanno avuto massivamente accesso alla proprietà sociale [...] Si potrebbe caratterizzare la proprietà sociale come la produzione di equivalenti sociali delle protezioni che erano prima fornite solo dalla proprietà privata» (Castel, 2004, p. 29) – in cui avevano assunto un'importanza cruciale i programmi pubblici di welfare. In coerenza con la visione di Marshall del welfare come realizzazione dei diritti sociali di cittadinanza, Castel sottolinea che «la responsabilità dello Stato non dipendeva dai meriti di individui particolari ma dalla loro appartenenza alla nazione, facendo di tutti i suoi membri degli aventi diritto» (Castel e Duvoux, 2013, p. 6). Il perseguimento dei diritti sociali ha comportato lotte e compromessi sulle strategie da mettere in campo nella competizione per le risorse, con la consapevolezza che le leggi cambiano ed evolvono. In particolare ciò è stato vero per gli immigrati nei termini in cui la solidarietà sociale è stata costituita nelle diverse nazioni europee come *solidarietà nazionale*.

La nazionalità è diventata l'elemento di riferimento che segna la distinzione tra cittadini di diritto e stranieri (Lorenz, 2000), escludendo questi ultimi dai *diritti di cittadinanza* in quanto non cittadini dello Stato

¹ «Una società salariale non è solo una società nella quale la maggior parte della popolazione attiva è salariata. È soprattutto una società nella quale la stragrande maggioranza della popolazione accede alla cittadinanza sociale a partire, in primo luogo, dal consolidarsi dello statuto del lavoro» (Castel, 2004, p. 29).

in cui risiedono, e quindi non necessariamente partecipi di quella *proprietà sociale* indicata da Castel, anche quando parte attiva della *società salariale*². Successivamente il nesso tra diritto alle prestazioni e cittadinanza in senso giuridico (che escludeva i lavoratori non cittadini) si era andato affievolendo, ma con la crisi e la ristrutturazione dei sistemi di welfare si ha una nuova svolta.

Un processo di inclusione degli immigrati d'altronde non è necessariamente vissuto dagli autoctoni positivamente in quanto, come è stato detto, non è facilmente accettabile da parte dei locali, che possono sentirsi detentori di un privilegio esclusivo in quanto legato alla nazionalità (Macioti e Pugliese, 2003). Lì dove gli Stati nazionali restano comunque agenti principali nel *management* dei processi migratori, come afferma Lydia Morris: «le frontiere non sono l'unico luogo in cui gli Stati esercitano il controllo sui processi migratori. Gli Stati non solo vigilano sull'accesso ma controllano anche la distribuzione dei beni collettivi nel territorio, fermo restando che ambedue queste funzioni sono condizionate in parte dagli obblighi internazionali» (Morris, 2002, p. 81).

Molti sono i nodi da affrontare rispetto ai diritti sociali degli immigrati. Questi hanno a che fare con la cittadinanza nazionale, ma anche con le rivendicazioni dei diritti universali collegati alle società post-nazionali propri del processo di globalizzazione, quindi con la «condizione di appartenenza parziale». L'intreccio tra i due processi, lo sviluppo del welfare e i flussi migratori, mette in gioco grandi dibattiti.

Nella risposta all'attuale ondata migratoria verso i paesi europei di richiedenti asilo politico o protezione umanitaria, lo scontro tra chi vuole accogliere i migranti e chi li rifiuta riporta al centro le frontiere in alcuni casi rafforzandole, in modo esplicito a difesa del proprio welfare, mettendo in discussione anche obblighi internazionali. Il problema di fondo relativo ai diritti dell'uomo, in particolare ai diritti sociali sembra oggi non tanto quello di giustificarli, quanto di tentare di proteggerli in particolare per quanto riguarda la popolazione immigrata.

² «[...] società salariale che si realizza in Europa occidentale dopo la seconda guerra mondiale, in cui la situazione del lavoratore cessa di essere la condizione precaria destinata ad essere vissuta giorno per giorno nell'angoscia del domani, e quasi tutti gli individui sono coperti da sistemi di protezione la cui storia sociale mostra che nella maggior parte dei casi sono stati costruiti a partire dal lavoro» (Castel, 2004, p. 29).

2. Discriminazione e welfare

Considerando i migranti come soggetti di una domanda di diritto e non oggetto di una missione umanitaria della società d'arrivo (Sayad, 2002) si propone un percorso di riflessione a partire dal concetto di discriminazione e da come questa influenza le politiche migratorie e l'accoglienza degli immigrati nel welfare. Le preclusioni verso gli immigrati e le persone di origine straniera sono presenti, «nonostante esse siano ormai parte integrante di molte famiglie italiane e contribuiscano fino ad essere quasi indispensabile allo sviluppo economico e demografico» (Idos, 2013, p. 171).

I maggiori ostacoli che devono affrontare gli stranieri sono per lo più connessi alle varie forme di discriminazione e/o di razzismo. Gli immigrati subiscono discriminazione per alloggi, per il lavoro, per la salute, per l'accesso e la fruibilità dei servizi sociali. Le possibilità di usare le loro capacità sono limitate (Rivera, 2003). Malgrado sulla base delle leggi in vigore gli immigrati regolari siano equiparati ai cittadini italiani e gli irregolari mantengano alcuni diritti tra cui quello all'assistenza sanitaria, il tema dei diritti sociali resta molto problematico e la riduzione per gli immigrati di quelli che vengono percepiti dagli autoctoni come «privilegi» nell'ambito delle politiche sociali sono stati e sono spesso connessi ai movimenti xenofobi anti-immigrati. L'uso demagogico della xenofobia e la paura dello straniero hanno avuto una funzione anti-immigrati, legittimando atteggiamenti razzisti.

Discriminazione significa «separazione» dal latino «*discriminatio*»: distinguere, fare una differenza. In psicologia questo concetto indica distinzione: distinguersi l'uno dall'altro. In sociologia discriminazione è il comportamento non favorevole verso gruppi per le loro peculiarità. L'esclusione «degli altri diversi» avviene sulla base di un processo di differenziazione che colloca una differenza tra le persone in modo da creare «soggetti», il gruppo superiore, e «oggetti», il gruppo inferiore.

Giuseppe Faso sostiene che «anche sul piano dell'immaginario collettivo si ha una «inferiorizzazione» sociale e civile degli immigrati e delle immigrate. Fino ad arrivare a una schizofrenia diffusa in cui le persone non si rendono quasi conto che colui che percepiscono come nemico è spesso lo stesso a cui affidano la cura dei loro genitori o dei loro figli e nel nostro caso il lavoro e a volte la cura stessa dell'azienda» (Faso, 2010, in Pugliese, 2013, p. 161).

Gli immigrati regolarmente residenti, l'8,2 della popolazione del paese (Idos, 2015), fanno parte a pieno titolo della forza lavoro italiana: qua-

si la metà dei cittadini non comunitari ha un permesso di soggiorno a tempo indeterminato. E questo significa che parliamo di una immigrazione stabile non solo dal punto di vista del lavoro «in condizioni di successo e inclusione (case in proprietà o in affitto regolare, ricongiungimenti familiari, accesso al sistema dei servizi sociali sociosanitari, inserimento scolastico dei figli)» (Pugliese, 2013, p. 160).

Se guardiamo alle politiche di immigrazione in Italia vediamo che il sistema legale è discriminatorio nei confronti di «non italiani» in quanto li esclude o ne limita il godimento di alcuni fondamentali diritti civili. Sottopone gli immigrati a leggi speciali come ad esempio il permesso di soggiorno, ora a punti, il permesso di lavoro con i suoi tempi, le condizioni relative al ricongiungimento familiare, e ne limita la possibilità di godere di misure relative ai diritti sociali, quindi alle risorse del welfare.

In una società più attenta alla sicurezza che alla solidarietà, in cui le risorse economiche e sociali sono sempre più limitate e i servizi si sentono sotto assedio, la volontà politica di rendere difficile un radicamento dell'immigrato/a nella realtà italiana, all'interno di un progetto che propone esclusione al posto di inclusione, disuguaglianza al posto di uguaglianza, ospitalità in luogo di cittadinanza era evidente già nella Legge Bossi/Fini del 2002 e successivamente nelle norme discriminatorie e persecutorie introdotte dal «Pacchetto sicurezza» approvato con legge n. 94/2009 che hanno colpito gravemente gli immigrati con l'introduzione del reato di ingresso e/o soggiorno illegale.

La politica immigratoria è fondamentale: non è uguale risiedere in un paese che istituzionalmente promuove una politica d'inclusione invece che in uno che promuove una politica di esclusione. Nel primo caso l'immigrato si sente accolto, nel secondo minacciato e questa situazione influenza le variabili di origine soggettiva. La credenza che avere uno status di immigrato irregolare è un crimine, come sostenuto da anni in vari modi dai mezzi di comunicazione di massa e propagandato da dichiarazioni ufficiali di esponenti politici (Macioti e Pugliese, 2003) può essere interiorizzato dagli stessi interessati. La paura accompagna l'immigrato/a «irregolare» e i loro figli, se sono in Italia, nella vita quotidiana in particolare nel rapporto con le istituzioni siano essi servizi sociali, sanitari, scuola. Ne consegue che spesso non li utilizzano anche quando ne avrebbero diritto.

In questo contesto, in anni recenti, il riferimento *ai diritti umani* e la promessa di universalismo – in presenza di un'aumentata diversità di culture e convinzioni propria della globalizzazione – sono stati usati in

RPS

Elena Spinelli

relazione ai migranti come base per rivendicazioni di diritti particolaristici trascurati, prendendo così il posto della cittadinanza come status dominante per rivendicarli, sapendo che i diritti sono in realtà soggetti a una negoziazione politica.

RPS

WELFARE E IMMIGRAZIONE: UN RAPPORTO COMPLESSO

3. La questione della cittadinanza

I diritti sociali connessi al lavoro, l'assistenza sanitaria, la casa, l'istruzione, i servizi sociali, che secondo il sociologo Marshall si riconoscono all'individuo in quanto cittadino di un certo Stato, possono essere in discussione per gli stranieri immigrati come abbiamo evidenziato, proprio in quanto non cittadini dello Stato in cui risiedono. Nel contesto di questo processo complesso, la cittadinanza in se stessa crea ulteriori disuguaglianze con la designazione di non membri e connessi *status* di parziale appartenenza, identificata da alcuni sociologi come motivazione delle limitazioni poste all'accesso da parte degli immigrati ai diritti sociali, di conseguenza al welfare del paese dove risiedono. Va ricordato che in Italia vige ancora lo *jus sanguinis* (differentemente da altri paesi europei in cui vige lo *jus solis*) per cui la cittadinanza in senso giuridico si trasmette attraverso le generazioni lasciando esclusi i nuovi arrivati e i loro figli³. Oggi, da fattore di progresso, uguaglianza e di inclusione, la cittadinanza sta trasformandosi in privilegio di *status*, in fattore di esclusione e di discriminazione, in primo luogo rispetto agli immigrati. Si tratta di una questione complessa in un periodo storico in cui gli Stati nazionali e la cittadinanza sono erosi dai processi di globalizzazione e per quanto riguarda l'Italia dal processo di unificazione europea. Di fatto ci sono due tipi di immigrati in Europa: quelli dei paesi europei che si recano in altri paesi europei grazie alla libera circolazione, e quelli che arrivano da paesi extraeuropei per i quali l'entità dei diritti sociali è più limitata per definizione, in quanto molti dei diritti riguardano solo i cittadini comunitari (Macioti e Pugliese, 2003). Questo porta a due modelli di inclusione sociale: uno per gli stranieri europei con estensione dei diritti di cittadinanza come effetto naturale e l'altro che riguarda gli stranieri extraeuropei e può essere diverso da paese a paese.

Contro la logica dell'esclusione nazionale e regionale si ha l'apparizio-

³ Nelle recenti legislazioni sono state previste varie possibilità di richiedere la cittadinanza.

ne dei diritti collocati fuori dall'appartenenza nazionale, nella forma di diritti umani transnazionali. Questi diritti sembrano affrontare la importante dicotomia emersa nel mondo contemporaneo nel processo di globalizzazione di cui uno degli elementi costitutivi è l'emigrazione. Infatti proprio mentre l'espansione del commercio mondiale, delle comunicazioni e delle relazioni economiche hanno drammaticamente aumentato i movimenti di prodotti, di investimenti a livello globale appunto, le barriere politiche e legali alla migrazione sono tendenzialmente aumentate, rimanendo gli Stati nazionali comunque agenti principali nel classificare l'immigrazione. E anche i diritti umani universali possono essere oggetto di limitazioni nazionali, come ad esempio il diritto al ricongiungimento familiare che è subordinato agli ordinamenti giuridici che possono cambiarne la sostanza. Il dibattito teorico sui diritti sociali di cittadinanza e i diritti umani diventa nella pratica quotidiana un dilemma etico e a cui dare risposta: ma anche a una persona in carne ed ossa che ha bisogno di aiuto (Spinelli, 2005). Nella pratica dei diritti si trova spesso «un pragmatismo negoziato» ed è analizzando e documentando il risultato della negoziazione che emerge l'idea di un sistema di diritti stratificati o di una stratificazione civica: un sistema che in pratica può servire ambedue come affermazione di diritti e apparato di sorveglianza e controllo (Morris, 2002).

4. La questione delle disuguaglianze nell'accesso al welfare: la «stratificazione civica»

La condizione sociale degli immigrati deriva sia dal tipo di politica di ingresso e di accesso alla residenza legale, sia dal tipo di politica sociale nei loro confronti. È bene ricordare che anche nella legislazione attuale gli immigrati «regolari» hanno gli stessi diritti degli italiani, ma in realtà la questione è complessa ed è ben evidenziata dalla «stratificazione civica» dei diritti.

La studiosa Lydia Morris (2002) pone l'attenzione alla creazione di nuove disuguaglianze attraverso una varietà di esclusioni e la presenza di status di appartenenza parziale che è all'origine del sistema di stratificazione dei diritti, «stratificazione civica» di crescente complessità con un accesso differenziato alla distribuzione convenzionale delle risorse tra cittadini, semi-cittadini e stranieri. Ne consegue una classificazione dei migranti in differenti posizioni attraverso un processo di inclusione ed esclusione, a partire dal loro *status* legale (regolare con

RPS

Elena Spinelli

permesso di soggiorno; con carta di soggiorno; irregolare; richiedente asilo; rifugiato; con protezione umanitaria, ecc.). Le barriere giuridico-legali relative alla «stratificazione civica», cioè l'assistenza differenziata a seconda dello stato giuridico dell'immigrato, hanno creato confusione e incertezza sul diritto. «Se è lo status di immigrato a determinare a quali benefici si ha diritto, le istituzioni preposte alla loro fornitura possono legittimamente svolgere indagini e quindi esercitare una sorveglianza» (*ivi*, p. 85); gli operatori sociali possono trovarsi a esplicare questa funzione di controllo nella fornitura delle prestazioni di welfare. È nel quotidiano lavoro con gli immigrati che molti colloqui nei servizi sociali e sociosanitari iniziano con domande relative al permesso di soggiorno – se l'immigrato ne è in possesso, di quale permesso si tratta, quando scade – piuttosto che dall'ascolto della domanda di aiuto di cui l'immigrato/a è portatore. I diritti non sono evidenti e assoluti, perché associati al controllo delle prestazioni, e gli immigrati sono «immeritevoli» per la sola «colpa» di non essere in regola con il permesso di soggiorno. La titolarità del permesso di soggiorno e la capacità di osservare le improbabili norme che ne regolano il rinnovo diventano i requisiti fondamentali d'accesso ai servizi sociali del sistema di welfare. Se viene promulgata una legge, o emanata una circolare maggiormente restrittiva, che rende più difficile restare in una condizione di regolarità o che impone nuove condizioni e nuova documentazione per l'accesso a un beneficio, gli immigrati possono perdere un diritto già acquisito.

La perdita del lavoro può causare anche la perdita del permesso di soggiorno con conseguente perdita dei diritti sociali, per esempio una donna che ha lavorato per anni come badante a tempo pieno, si è poi ammalata e conseguentemente ha perso il lavoro, casa e reddito e il permesso di soggiorno. I passaggi da regolarità a irregolarità e viceversa possono avvenire in qualsiasi momento della storia migratoria. La condizione sociale degli immigrati deriva sia dal tipo di politica di ingresso e di accesso alla residenza legale, sia dal tipo di politica sociale nei loro confronti. Il potere di controllo dello Stato nazionale circa il garantire o togliere diritti è la componente centrale del management della migrazione.

5. La questione delle politiche di protezione sociale e della loro implementazione

La questione delle politiche di protezione sociale e di come vengono effettivamente implementate è centrale. Non basta essere convinti che

L'attuazione dei diritti è auspicabile, è necessario che ci siano le condizioni per la realizzazione della loro attuazione e quindi la esigibilità degli stessi da parte degli interessati. Ciò richiede non solo leggi che sanciscano i diritti ma anche la loro conseguente implementazione e quindi lo studio delle condizioni, dei mezzi e delle situazioni in cui questo o quel diritto sociale possa essere realizzato.

Le principali variabili che condizionano l'accesso ai servizi per gli immigrati sono: la sussistenza del diritto all'accesso; la consapevolezza di questo diritto; l'effettivo esercizio del diritto. L'accesso e la fruibilità dei servizi sanitari e sociali, previsti dalle leggi italiane, sono spesso compromessi da un lato dalla mancanza di informazione e/o di consapevolezza dei propri diritti da parte degli immigrati/e, e dall'altro frequentemente dalla scarsa e lacunosa informazione degli operatori sulla normativa vigente che regola le diverse possibilità e modalità di accesso alle prestazioni per stranieri. Ciò all'interno di un quadro burocratico di controlli in cui il formale sistema di erogazione delle prestazioni è permeato di pratiche informali. Inoltre è da tenere presente che fino a che non si approva la legge finanziaria non si sa quali servizi e agevolazioni avrà la popolazione, quindi una incertezza dei diritti che devono essere riconfermati ogni anno. Tutto ciò ha implicazioni gravi per quel che riguarda il welfare locale e in generale le politiche sociali. La non conoscenza della normativa relativa all'immigrazione, la differente applicazione della stessa nelle diverse regioni e spesso nelle diverse Asl o municipi della stessa città ha aumentato la discrezionalità dell'operatore che viene ad avere aumentati spazi di potere in presenza di difficoltà di comprensione da parte dello/a straniero/a, che peraltro manca di riferimenti culturali sull'organizzazione del welfare italiano e si trova in una condizione di totale dipendenza per una corretta informazione dalla buona volontà degli operatori.

È in questa situazione che l'intervento professionale di aiuto può trasformarsi in «discriminazione istituzionale»⁴ cioè quella forma di esclusione dai diritti di cui gli operatori non si sentono responsabili in

⁴ Con l'espressione *discriminazione istituzionale* si intende l'effetto discriminatorio prodotto da procedure amministrative la cui applicazione comporta l'accentuarsi di condizioni di evidente disuguaglianza sociale per alcune categorie di cittadini, in genere appartenenti a gruppi deboli. La discriminazione istituzionale ha due specifiche caratteristiche: la presenza di procedure burocratiche e amministrative che producono ineguaglianze e l'assenza di responsabilità degli individui che la praticano (Spinelli, 2005, p. 146).

quanto «non dipende da loro» ma dalle norme o dalla burocrazia. Vari possono essere gli esempi: rifiutare l'iscrizione al Sistema sanitario nazionale di immigrati regolari perché non hanno la residenza nel territorio della Asl dove di fatto vivono, non tenendo in considerazione che è un loro diritto e quindi va implementato come è stato poi fatto ad esempio grazie a quesiti posti da operatori di una Asl di Roma agli uffici competenti regionali che hanno indicato il domicilio in alternativa alla residenza; o rifiutare di far fare la richiesta del sussidio previsto per la maternità a immigrate che hanno il permesso di soggiorno di 6 mesi perché il sussidio arriva quando il permesso di soggiorno è scaduto, prassi contestata da alcune assistenti sociali poiché non si può perdere un diritto per l'inefficienza della burocrazia, ecc.

Perché ciò non avvenga sembra indispensabile «riflettere su quelle norme, che vengono emanate per mettere in atto una vera e propria discriminazione che, presentata come operazione necessaria e transitoria (classe ponte, permesso di soggiorno a punti, ecc.) in attesa di una futura integrazione, segna in modo indelebile il presente e il futuro delle persone producendo di fatto esclusione e marginalità» (Jabbar, 2011, p. 5). Tenendo conto che i diritti sono in realtà soggetti a una negoziazione politica, interventi di *advocacy* sono stati fondamentali, quale ad esempio il «Non segnaliamo day» nel 2009, che vincendo un'importante battaglia ha impedito l'introduzione dell'obbligo di segnalazione degli immigrati che richiedevano assistenza sanitaria, come previsto in un primo momento nella proposta di legge 94/2009⁵.

Tra le barriere all'accesso che hanno costituito maggior problema per gli immigrati/e ci sono le barriere burocratico-amministrative, tra queste la residenza anagrafica nel territorio del servizio. Una grave barriera per molti immigrati dovuta da una parte alla precarietà dei lavori e conseguente mobilità sul territorio nazionale, dall'altra alla difficoltà di avere un alloggio che permetta di chiedere la residenza, spesso sul permesso di soggiorno risulta un indirizzo che non corrisponde più a dove effettivamente vivono. Recentemente il rifiuto da parte di una questura di dare il permesso di soggiorno sulla base di una *residenza virtuale* fornita dal Comune, nonostante la normativa lo preveda, ha

⁵ La l. 94/2009 prevedeva l'introduzione del reato di ingresso e/o soggiorno illegale con conseguenze varie, tra cui il tentativo di imporre agli operatori la segnalazione per l'espulsione di coloro che si rivolgevano ai servizi non in possesso del soggiorno. E a questo che si sono opposti operatori del Servizio sanitario nazionale.

creato notevoli problemi a famiglie titolari di protezione internazionale per l'erogazione degli aiuti. Alla precarietà della sistemazione abitativa, consegue quindi una quasi impossibilità ad accedere ai servizi socio-assistenziali e sanitari. A rendere difficile l'accesso ai servizi sono anche le barriere organizzative (lentezza per la documentazione; mancata flessibilità negli orari; servizi non compatibili con gli orari di lavoro) e le barriere economiche: difficoltà di pagamento dei ticket sanitari o delle rette degli asili nido, con conseguenti gravissimi episodi di discriminazione, quali ad esempio la sospensione della mensa ai bambini.

5.1 *Fruibilità dei servizi*

Infine per quanto attiene alla fruibilità dei servizi l'incontro con l'utenza straniera può essere problematico. Da un punto di vista dell'utenza ciò è dovuto al fatto che l'organizzazione dei servizi non è conosciuta, non c'è condivisione dei canali comunicativi verbali e non verbali, può esserci differenza nelle rappresentazioni di salute e malattia, differenza nelle risposte tradizionali siano esse nel sanitario che nel sociale, allo stesso tempo grandi aspettative sulla medicina e sulle risorse occidentali. Ci si confronta con barriere comunicative linguistiche ma anche culturali. La consapevolezza da parte degli operatori di essere portatori di una precisa cultura istituzionale e di una cultura di servizio, che si esprimono attraverso le regole di accesso, le modalità di erogazione delle prestazioni e di controllo dell'adempimento delle stesse, consente di cogliere quanto la valutazione delle singole situazioni sia determinata piuttosto che dalle situazioni stesse, dal grado di adeguamento al modello proposto. Sapere che non esistono erogazioni nei servizi che non siano influenzate dalla propria cultura e dalle tradizioni aiuta a confrontarsi con l'«altro».

Per non reagire nel modo più ovvio all'impatto con culture diverse, proponendo come unico modello di comportamento l'assimilazione alla nostra cultura, si può far riferimento al concetto di «decentramento culturale», la capacità cioè di sospendere il giudizio intorno agli elementi culturali che emergono, di prendere coscienza di quali siano i nostri riferimenti e di non anteporli alla conoscenza e comprensione dell'altro, di aprire uno spazio per la narrazione e l'espressione dei riferimenti culturali altrui, di percepire quali siano le nostre contro-attitudini culturali nei confronti dei nostri interlocutori. La pratica dell'accoglienza richiede un atteggiamento di apertura e di disponibi-

lità nei confronti di una utenza immigrata a partire dal primo contatto con i servizi in cui sia possibile per l'utente l'espressione della propria soggettività nel proprio codice culturale e l'accoglimento della propria esperienza nella sua complessità perché si stabilisca una relazione di fiducia.

Saper riconoscere e confrontare la discriminazione e/o il razzismo nelle sue varie forme diventa un compito centrale nell'analisi degli interventi e richiede un'attenzione a questa tematica. Il primo passo è di riconoscere le differenze e di identificare le similarità, tenendo presente il pericolo che le differenze vengano generalizzate in stereotipi che possono essere la base della produzione di razzismi.

Si può concludere riaffermando quanto sostenuto anche da studiosi di varie discipline e cioè che «è discutibile e per alcuni non accettabile l'esclusione dall'accesso al welfare per i lavoratori stranieri che entrano come immigrati in un paese dove si è andato affermando un sistema di welfare» (Spinelli, 2005, p. 70). Inoltre, come affermava lo studioso Nigel Harris, «la popolazione straniera non può essere isolata assumendo una mancanza di lealtà. Quando una porzione significativa della popolazione è nata all'estero, ma gioca sotto ogni aspetto un ruolo centrale nel paese di immigrazione – lavorando, sposandosi e producendo la generazione futura, pagando le tasse, possedendo proprietà, ecc. – diventa impossibile mantenere all'interno di una maggioranza privilegiata di nativi una minoranza di stranieri sottoprivilegiati. Pertanto i diritti e doveri collegati alla nazionalità sono o condivisi o neutralizzati» (Harris in Pugliese e Mingione, 2002, pp. 105-108).

Riferimenti bibliografici

- Castel R., 2004, *L'insicurezza sociale. Che cosa significa essere protetti*, Einaudi, Torino.
- Castel R. e Duvoux N., 2013, *L'avenir de la solidarité*, Presses universitaires de France, Parigi.
- Faso G., 2010, *Lessico del razzismo democratico. Le parole che escludono*, DeriveApprodi, Roma, in Pugliese E. (a cura di), 2013, *Immigrazione e diritti violati*, Ediesse, Roma.
- Idos (a cura di), 2013, *Dossier statistico immigrazione 2013. Dalle discriminazioni ai diritti. Rapporto Unar*, Roma.
- Idos (a cura di), 2015, *Dossier statistico immigrazione 2015*, Roma.
- Jabbar A., 2011, *L'immigrazione nel dibattito pubblico*, «Servizio Migranti», n. 2, disponibile all'indirizzo internet: www.migrantes.it/.

- Lorenz W., 2000, *Multiculturalismo in un'Europa in via di trasformazione*, in Fondazione Andolfi (a cura di), *Cultura a confronto. La gestione della diversità*, Franco Angeli, Milano.
- Macioti M.I., Pugliese E., 2003, *L'esperienza migratoria*, Edizioni Laterza, Roma.
- Moini G. (a cura di), 2015, *Neoliberismi e azione pubblica. Il caso italiano*, Ediesse, Roma.
- Morris L., 2002, *Le politiche migratorie in Europa: un campo di battaglia per i diritti*, «La Critica Sociologica», n. 143/144, pp. 81-86.
- Pugliese E. (a cura di), 2013, *Immigrazione e diritti violati*, Ediesse, Roma.
- Pugliese E. e Mingione E., 2002, *Immigrati e welfare: Europa e Usa*, «La critica sociologica», n. 143/144, pp. 1-8 e pp. 105-108.
- Rivera A., 2003, *Estranei e nemici: discriminazione e violenza razzista in Italia*, DeriveApprodi, Roma.
- Sayad A., 2002, *La doppia assenza*, Raffaello Cortina Editore, Milano.
- Spinelli E., 2005, *Immigrazione e servizio sociale*, Carocci, Roma.

