

The culture of migrant reception services in Italy: An exploratory research

Rosa Maria Paniccia^{*}, *Francesca Dolcetti*^{**}, *Tamara Cappelli*^{***}, *Giuseppe Donatiello*^{****}, *Graziana Di Noja*^{*****}

Abstract

Italy has a long history of immigration, which has become part of the country's landscape in a complex and varied way, and has led to significant changes in important contexts such as in the school, the workplace, and in the provision of welfare services. And yet, immigration policies still consist in emergency measures that do not recognize the phenomenon in its long-standing and structural dimension. In addition, public opinion is concerned as a result of the alarmist distortion of this issue, as shown by the gap between data on immigration and perceived immigration. Since in this research we take into consideration collusively shared experiences, these misunderstandings cannot be corrected by providing more information on the real data; we posit that the emotional scope must be recognized in order to address this issue. In particular, we asked ourselves how this context - changes brought by immigration, public opinion, and government policies - is represented within the migrant reception services. Accordingly, we interviewed a group of reception staff from the Roman area on the type of service that they think they are offering. The results show how, in their experience, this complex reality of immigration is not evoked: the experience within the services is isolated from the Italian narrative and context. However, the voice of migrants and their point of view, emerge as a resource within these services, as openness rather than isolation.

Keywords: perception of immigration; Emotional Text Analysis (ETA); inclusion; integration.

^{*} Associate Professor, Faculty of Medicine and Psychology of Sapienza University of Rome, editor of *Rivista di Psicologia Clinica* (Journal of Clinical Psychology) and *Quaderni della Rivista di Psicologia Clinica* (Cahiers of the Journal of Clinical Psychology), Member of the Scientific and Teaching Board of the Specialisation Course in Psychoanalytic Psychotherapy – Psychological Clinical Intervention and Analysis of Demand.

^{**} Psychologist, Psychoterapist, Member of “Studio RisorseObiettiviStrumenti”, Professor of the Specialisation Course in Psychoanalytic Psychotherapy – Psychological Clinical Intervention and Analysis of Demand. E-mail: francescadolcetti@studio-ros.it

^{***} Psychologist, Student of the Specialisation Course in Psychoanalytic Psychotherapy – Psychological Clinical Intervention and Analysis of Demand. E-mail: tamara.cappelli01@gmail.com

^{****} Psychologist, Member of the Board of *Rivista di Psicologia Clinica* (Journal of Clinical Psychology). E-mail: giuseppe.donatiello@outlook.com

^{*****} Specialist in Psychoanalytic Psychotherapy – Psychological Clinical Intervention and Analysis of Demand, Psychologist at CAS Buona Speranza Andria (BT). E-mail: graziana.dinoja@gmail.com

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

Premise¹

Many psychological and psychiatric studies on migration only focus on trauma or the psychic vulnerability of the migrant. In these studies, it is assumed that due to the events that cause migration and the ensuing displacement, migrants are at high risk of experiencing psychic distress Cimino (2015), Aragona, Geraci and Mazzetti (2014) Caponi, Agnello and Stella (2012), and Caldarozzi (2010).

From another viewpoint, migration is approached as a social problem, with the assumption that if the migration context is ignored, focusing on the individual will be inadequate because her or his problems derive from having experienced migration as a violent situation. Philosopher Di Cesare (2017), observes that when human rights crumble, there are two possible outcomes: migrant reception services are relegated to religious charities or to ethic commitment, and the always-unsuccessful attempts to govern the migration flows or to distinguish between economic migrants and refugees. We believe that underlying this issue is the overlap between the State and the territory, which are perceived as collective ownership; hence the concepts of *jus sanguinis* (right of the blood) and *jus soli* (right of the soil or birthright), which derive from the Nazi ideology that aimed at attaining a new biopolitical order of the planet. But when we reflected on how to address this issue, we did not go much further than the two oppositions between the sovereign self-determination of the States and the abstract freedom of movement of people, while new forms of politics are barely emerging.

Accorinti, Denaro and Sanguinetti (2014) highlight two contradictions. The first one is between the centre and the periphery; an immigration policy focused on the control the country's points of entry is traditionally centralized, whereas the interventions among migrants to promote their integration are the responsibility of local authorities. These two poles have always been in confused conflict. They lack categories of knowledge of the phenomenon where, in the centre, it is based on issuing regulations and injunctions, whereas locally it is fragmented and perpetually set on emergency mode. The second contradiction concerns rights. The central impositions involve social rights such as the right to health, welfare, housing, and education. But these rights, in their final legal formulation, date back to the post-war period (Geneva Convention of 1951). At the time, individual rights concerned relatively few refugees. The mass influx of asylum seekers, i.e., the current situation, was yet to come. Central impositions combined with a state of emergency cause tensions and discriminatory resentments that do not only involve some citizens, but also some institutions. There are two opposing growing trends: the granting of citizenship and the one hand; expulsions on the other.

Colucci (2018) advances interesting interpretations regarding this issue; he goes back in time, to the post-war period, during the constituent period, to highlight how the leading classes' perception of migrations – abroad or internal, here, of Italians – had a long-lasting impact, re-emerging in the successive representations of migrations. This perception had three orientations, of which only one was pragmatic, problem-sensitive. The other two were much more emotional than pragmatic. The first of the two, consisted in the refusal to recognize the structural dimension of migrations, which resulted in determining an emergency approach that persists today. The second consisted in a feeling of alarm and fear, which has been forgotten today, but was very much alive at the time. Indeed, alarm and fear were always part of all the internal migrations of Italians, which were very intense at the time: from the country to the city and from the South to the North. Fear, denial of the phenomenon, disorganization, resistance to change the procedures, and discretions in their application, characterized the early stages of governing the migratory process, all of which continue today. While the migration phenomenon was growing, the incompetence of the ruling classes was compensated by numerous associations, trade unions, religious institutions that were playing a leading role in social and welfare interventions, denunciation and political actions. A milestone was reached in 1993 when deaths exceeded births among the Italian population, and foreigners began to be perceived as the solution to this decline. The considerable volume of business of the

¹This research is part of the Language on the Fly Project, a linguistic platform on migration issues for lexicographers, humanitarian aid workers and migrants. The project is funded by the Sapienza University of Rome and is realized, in collaboration with Amal for Education (a humanitarian organization engaged in crisis areas), by the Department of Documentary, Linguistic and Geographical Sciences, Faculty of Letters (Isabella Chiari, coordinator) and the Department of Dynamic and Clinical Psychology, Faculty of Medicine and Psychology (Rosa Maria Paniccia). The aim of the project is to provide an online platform that provides information to assist migrants, immigrants and asylum seekers in overcoming the language barrier in accessing first reception services upon arriving in an EU country. The project involves the development of a multilingual prototype based on the Italian experience and integrates psychosocial research into multilingual lexicography. This research was carried out just before the changes made to reception services by the Conte administration, which took office on June 1, 2018.

traffickers involved in migrations and the latter's international ramifications was also observed. While the misconception that foreigners accept work that Italians refuse to do was widespread, it emerged that the competition between Italians and foreigners actually concerned welfare services rather than work. Also, particularly in some sectors, the presence of foreigners in the job market discouraged employers to improve working conditions and regularize workers. In the previous and following years, the school greatly changed by the arrival of foreign children. The first episodes of terrorism occurred in the eighties, which Italians perceived as overlapping immigration. The first electoral lists with an anti-immigrant programmes also emerged during that period. Some important laws were promulgated, the Schengen Agreement was signed and Italy became a key country in controlling Europe's borders. In Europe, during the post-war period, the sixties and seventies, the migrations evolved around work; this process was interrupted by the 2008 crisis. Today, a welfare approach is applied to integration while there is a growing anti-immigrant sentiment. This is not how the persisting emergency condition can be overcome. From the nineties to the noughties the third sector grew, as did the crisis of the welfare state. Integration policies, which were underfunded, were largely delegated to the third sector, but they didn't work except in rare, virtuous cases. And we could go on for a long time in highlighting the many levels and areas in which the presence of immigrant foreigners have influenced and continues to influence the changes in the country, but we will stop here. This brief summary of Colucci's analysis described some of the many plans through which and areas in which the presence of immigrant foreigners influenced and continues to influence changes to the country and reflected the richness, complexity and duration of the immigration phenomenon in Italy. However, in our research, that is, in the experience of the migrant reception services staff that we interviewed, none of this, as we shall see, can be observed. The experience within the services is poor and isolated from the Italian narrative and context. This is an interesting and very significant finding of our research.

The relevance of current immigration is often "mitigated" when the difference between perceived and actual immigration is highlighted (Pilotti, De Noni, & Ganzaroli, 2014). Yet the phenomenon is remarkable, substantial and specific; since the beginning of the nineties, the number of foreigners residing in Italy has grown considerably (Accorinti et al., 2014). As stated so far, immigration is also a crucial event that reveals the specific nature of the system in which it occurs; it represents an agent of change, which, on the one hand, modifies the system, forcing it to adapt to the new challenges that foreigner immigrants bring, and on the other, it stresses the system, highlighting its peculiarities and shortcomings (Zincone, 2000).

Elena Spinelli (2016), social assistant, explores the experience of migrant reception services. Spinelli recalls the rise of neo-liberalism, the fears of the impoverished middle classes, the decline of the welfare state and the crisis of solidarity that sustained it. Social and national solidarity overlapped; today citizenship is increasingly becoming a privilege, and universal human rights are increasingly being questioned. According to Spinelli, immigrants are in a complex grey area in terms of citizenship and identity. They are discriminated against, starting from the legal system, which, regarding civil rights, hinders or prohibits access to our productive system and to training, healthcare, and assistance. In addition, the rights of migrants are subject to continuous political negotiations and reformulations, and, since around 2008, a succession of special laws has further restricted them. At the same time, staff who provide migrant services are often unfamiliar with the complex immigration legislation and its different applications not only in various regions, but also in different local health centres (Asl) or even in different municipalities in the same city. When we add the frequent informal practices, it is clear that migrant services have great discretionary powers. Moreover, the two models of reference for these practices: the assimilation of the migrant into our culture, the application of universal criteria that refers to the implicit values of those who apply them, legitimized by doing "for the good of the other", are both highly inadequate. Even Spinelli, however, is open to discussion regarding what needs to be done. Beneduce is an ethno-psychiatrist with experience on the field and stresses how, in multicultural societies, an impressive amount of data confirms that there is persistent inequality in accessing healthcare, prevention and education services by minorities (Beneduce, 2008).

Hence, both, Spinelli and Beneduce identify ignorance about the relationship and not about the other as an individual to be the main, central problem.

Spinelli and Beneduce have worked in migrant services. Through them we can observe the staff's viewpoint. This is also true for Castellano (2018), who speaks from the perspective of an anthropology that takes a stand on the conditions and methods of intervention. She worked in an emergency reception centre (CAS, Centro di Accoglienza Straordinario) for immigrants, whose temporary emergency status, like that of all CASs, soon became ordinary, without critically approaching this shift. The result was a state of permanent emergency, i.e., a

prolonged unthinkability of objectives and the postponement of defining the scope of the Centre's mandate. While immigration is a long-standing issue, conflicts within the social mandate are increasing and increasingly manipulated by politics. Against this background, the migrant gains rights by passing tests. By having excluded economic motivation from the legislation, and since situations of risk and persecution have become the only legal motivations for entering Italy, it follows that migrants must demonstrate suffering and victimisation, and also that they are sincere and that the evidence is reliable. Truth must be manipulated, everyone knows it, the staff and migrants: no one believes anyone. The impossibility of talking to each other in this distorted situation is the central and most distressful aspect of Castellano's experience. Combining reception with control leads to contradictions and conflicts. For example, the identity card to which migrants are entitled is subject to procedures that are full of obstacles, and consequently migrants are illegal and become invisible outside the centres. There are also inconsistencies in the Centre, particularly in terms of access to various types of resources, which are experienced in their paucity and privileges in their distribution. The Centre is characterized by a state of waiting with unpredictable effects, which vary greatly according to the evaluation commission. What for a commission is not acceptable, will be acceptable for the relative of that same migrant, judged for the same life events by another commission. This gives rise among migrants to feelings of unreliability and injustice, and mistrust of the staff, who are perceived as colluding with the commissions and taking advantage of the migration market. Castellano wonders about her position: should she abandon the field? Resist, seeking a function in "continuously describing" to migrants the complexity of the shared context? (Castellano, 2018, p. 52). This involves clashing with the "institutional actors" whose power is also based on the uncertainty in which migrants are kept. We find this contribution, which approaches psychosocial intervention, very interesting.

Ceschi and Biffi (2018) also question the anthropologist who intervenes in the Centres. They reiterate the ambiguity of services with the double, conflicting objective of reception/control. Can we work in violent, work environments that are incapable or unwilling to reform themselves without being accomplices? Ceschi and Biffi approach the "paid application" of anthropology as an issue, in contrast with the production of knowledge, and of the "dangerous and contaminating relation with power structures" (Ceschi & Biffi, 2018, p.106). However, it is difficult to avoid dealing with the migrants' passivating condition where their rights and sense of purpose are denied. To remain can be used as a resource, without rejecting the difficulties. It is worth remembering that to distance oneself by remaining is the work of the anthropologist; there is also the value of subjective experience as a staff member, that can help to understand what would otherwise be unthinkable. As for the work on migrants' motivations, Ceschi and Biffi argue that it is very difficult to distinguish between real and experienced threats. Attempting to do so, with a view to the evaluation of the commissions, is perverse. This is also an interesting contribution, even if migrants are perceived as individual subjectivities, rather than as participants in common experiences, and the relationships of migrants with each other, with those who have remained in the country of origin, with operators, with Italy are not taken into account.

As mentioned, the literature focuses on the migrant as an individual and on his "distress", which is potentially psychopathological on the one hand, and on the violence of the migration context on the other hand. The latter becomes particularly interesting for us when we listen to the staff members, particularly when they talk about their attempts at performing interventions.

We also mentioned how perceived immigration is grossly disproportionate to actual immigration; Pilotti, De Noni and Ganzaroli (2014) who are trained in economics, believe that this bias derives from the lack of information on the advantages of the phenomenon. They aim to show that immigrants bring a marginal but innovative entrepreneurship compared to the dominant economic logic. Moreover, the authors come from a Catholic culture; the book begins with the appeals of two popes calling for the country to open its doors since it has always had a welcoming tradition.

More than a lack of information, however, it seems that migrants are the object of what Marc Bloch called false news: beliefs that distort reality, aimed at manipulating the collective representation of an event (Bloch 1921; 1924/2017)². When Valbruzzi, analyzed the data of a European survey for the Carlo Cattaneo Research Institute (2018), he observed that Italian respondents show a greater gap between the actual percentage of non-EU immigrants present in Italy (7%) and the perceived percentage (25%). This is the greatest perception gap among

² Bloch raised the issue in 1921, on the basis of his experience of war, which was characterized by the spreading of false news. He later discussed this issue in detail in his study, *Les rois thaumaturges*, which was published in 1924. The author believes that false news is spread through a combination of collective ideas and manipulative interventions of individuals who profit from them.

all the countries of the European Union. The data also show how the relevance of this inaccurate estimate is related to cultural variables, such as political affiliation, and therefore is linked to deep-rooted prejudices. Indeed, highlighting the difference between perceived and actual immigration seems to be information that is bound to fail.

To analyze this persistent misconception, we recur to the construct of myth, revisited from a psychological and clinical perspective by Carli and Paniccia (2017). If a cultural object is naturalized through a collusively shared narrative, it becomes a myth. Here we are concerned with the troubled Italian national identity, which, mythified, becomes ahistorical, immutable and natural. Migrations recur over the years as if they were always a threatening new event, because this mythified identity does not tolerate changes. Current politics does not deal with this threatened experience of identity, but uses it by manipulating it. An alternative would be the creation of new identity myths, also by retracing how the myth of national identity has changed over time. In other words, misconception cannot be resolved with more information about the actual data, but through the recognition of its emotional significance.

In April 2018, a Eurobarometer survey was conducted among 27,601 people from 28 member states on EU membership and attitudes towards the European Parliament and its priorities. The survey revealed that the main priorities of European citizens are the fight against terrorism (49%), combating youth unemployment (48%), immigration (45%), and the economy and growth (42%). In Italy, immigration ranked first (66%), followed by combating youth unemployment (60%) and the economy and growth (57%) (European Parliament, 2018). These data show how the political manipulation of the experience of immigration can be as easy as overwhelming.

According to Pannarale (2014), the right to migrate has always been accompanied by ambiguity, that is, much national legislation tends to respond by treating it as an emergency situation, and in international treaties the prevailing metaphor is that of the besieged fortress. As the migratory phenomena become more intense, the historical evolution of this right shows that it has been decreasing, as is the case in Italy. Pannarale argues that migrant reception cannot be understood without bearing in mind that it entails restrictions on individual freedom, which are applied for security reasons. These restrictions, introduced as temporary in 1995, still persist today, and the migrant reception services implementing them have acquired a punitive character, revealing that the aim is to discourage migration. Moreover, the detention aspect has always been a part of all migrant services since their inception after the war, when the temporary movements of refugees and displaced persons found places to rest in spaces built on the model of those that had held enemy prisoners, when the abandoned ones were not used instead (Colucci, 2018).

In this research migration is approached from a perspective that is based more on the false news and its sense of collusive dynamics that characterize the migration event in Italy today, rather than the migrant at risk seen as an individual. We would like to place this risk within a relationship, the one between migrants and the country that welcomes them, or should welcome them.

The research

The open-ended interviews

Open-ended individual interviews and focus groups were administered, based on, in both cases, a single trigger question:

“I am a member of a research group coordinated by the Chair of Psychology of Sapienza University of Rome, which focuses on services to migrants. We would like to hear the opinion of staff members of the reception centres to know their opinion. We believe that it would be very useful. The interview will last half an hour.

The interview is anonymous. Please allow me to tape the interview because the text will be analysed. We will be setting up feedback meetings on the survey’s data for those of you who are interested; moreover, a report will be drafted. Keeping in mind the services that you provide in your work and the issues you encounter, tell us about your experience”.

Group of respondents

Migrant reception services from the Roman area were contacted, both CASs and SPRARs (Protection System for Asylum Seekers and Refugees), as well as a volunteer association, referred to as “Other” in table 1. The staff respondents were volunteers, legal counsellors, psychologists, Italian teachers, coordinators, and language mediators (in some cases former guests). Nine guests who spoke Italian were included in one of the two focus groups. The migration services were allowed to choose between the interviews and focus groups. We originally planned to interview only staff members from the CASs and SPRARs, but when the nine migrants joined one of the focus groups, we decided to include this group in the analysis. A cohort of 50 people was interviewed whose characteristics are shown in Table 1.

Factorial plan

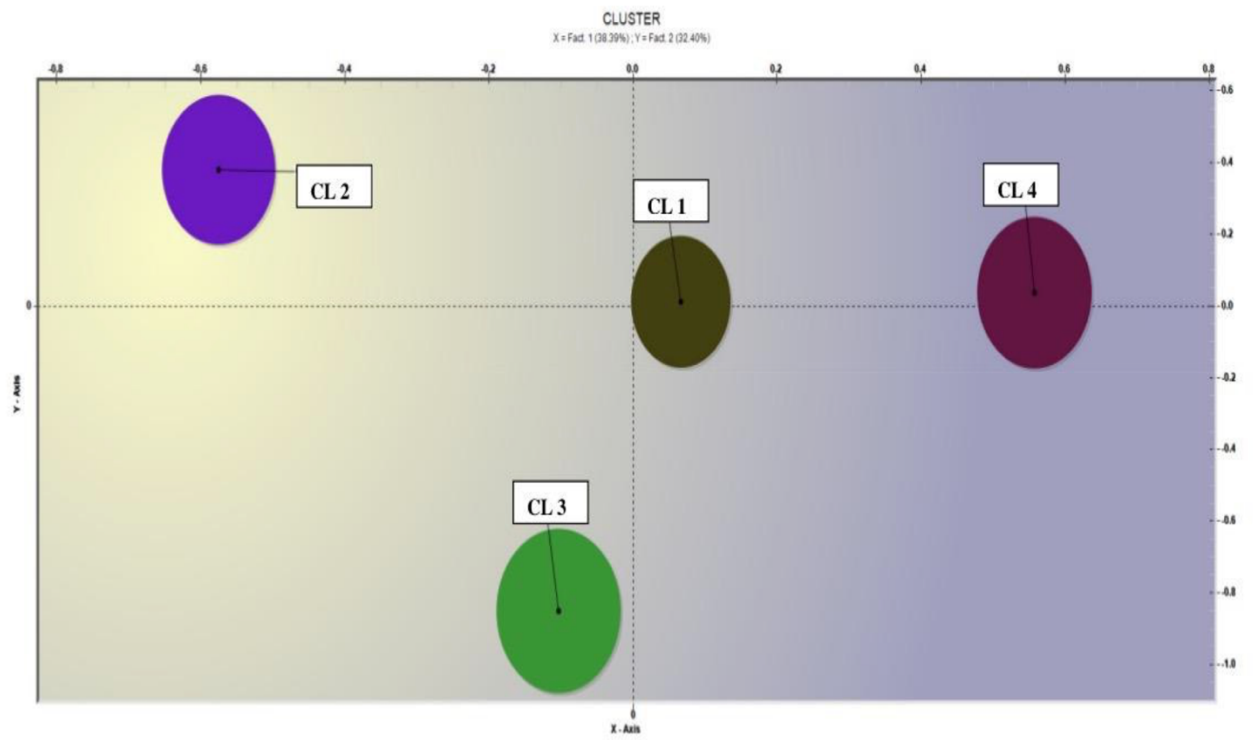


Figure 1. *Factorial plan*

Table 1. *Illustrative variables*

| Type of text | | |
|------------------|-------|-------------|
| Interviews | | Focus Group |
| 36 | | 2 |
| Reception Centre | | |
| CAS | Other | SPRAR |
| 15 | 4 | 19 |
| Role | | |
| Staff members | | Migrants |
| 41 | | 9 |

| Gender | |
|--------|--------|
| Male | Female |
| 31 | 19 |

Table 2. Relations between clusters and factors

| | Factor 1 | Factor 2 | Factor 3 |
|-----------|----------|----------|----------|
| Cluster 1 | 0.3038 | 0.1342 | -1.1221 |
| Cluster 2 | -0.8303 | 0.6740 | 0.1883 |
| Cluster 3 | -0.3102 | -0.8911 | 0.1267 |
| Cluster 4 | 0.8689 | 0.2223 | 0.4897 |

Table 3. Clusters of dense words ordered by Chi-square

| Cluster 1 | Cluster 2 | Cluster 3 | Cluster 4 |
|--------------------------|---------------------------------|----------------------|----------------------|
| 269.591 street | 229.29 time | 166.224 group | 322.744 family |
| 175.084 to study | 178.45 commission | 112.265 language | 216.652 child |
| 135.485 to stay in Italy | 114.308 relationship | 81.069 mediation | 215.529 to eat |
| 107.713 to find a job | 94.612 (hi)story | 75.687 volunteering | 165.642 money |
| 69.978 to play | 93.425 wait | 67.578 new | 123.731 rules |
| 68.49 football | 68.175 residency permit | 63.614 psychology | 68.09 mom |
| 60.762 course | 56.614 tale | 55.722 competence | 67.808 emotion |
| 41.048 hope | 46.029 asylum seeker | 34.372 team | 65.066 coexistence |
| 39.51 happiness | 45.291 prefecture | 34.197 doctor | 62.538 respect |
| 32.282 home | 43.252 trust | 31.537 integration | 56.495 home |
| 32.175 opportunity | 36.221 denial | 30.679 past | 37.189 attention |
| 32.141 future | 34.608 appeal | 27.492 social worker | 37.189 to cook |
| 31.229 to steal | 33.324 international protection | 25.317 recognition | 34.824 solitude |
| 30.88 to sleep | 32.996 bureaucracy | 24.617 training | 30.701 son |
| 29.882 young | 32.493 to listen | 21.824 supervision | 25.671 health |
| 29.882 dream | 32.327 legal counsellor | 21.642 resource | 25.434 to drink |
| 28.177 theatre | 29.719 to motivate | 21.429 atheist | 25.434 nucleus |
| 24.543 to lose | 26.738 to decide | 21.102 ethnicity | 23.183 to pay |
| 24.049 minor | 26.521 friend | 20.04 island | 22.516 food |
| 23.921 shame | 25.647 tutor | 19.499 to understand | 20.725 regulations |
| 23.692 skill | 24.378 conflict | 18.533 decree | 20.711 euro |
| 21.739 cleaning | 22.722 exchange | 17.323 accompany | 19.886 motherhood |
| 21.69 foreigner | 22.076 law | 16.983 expectations | 19.067 heat |
| 20.926 president | 22.01 right | 16.865 fear | 19.067 pasta |
| 20.522 to err | 22.01 risk | 16.026 satisfaction | 18.704 contamination |
| 16.739 foundation | 21.5 municipality | 15.526 application | 18.437 blanket |
| | 21.117 bond | 15.321 psychiatry | |
| | 21.117 slowness | 15.027 illiterate | |

Factorial plan analysis

The factorial plan shows 4 Clusters and 3 Factors. On the first factor, C 2 is on the negative pole and C 4 on the positive pole. On the second factor, C 3 is on the negative pole and the C 2 on the positive pole. On the third

factor, C 1 is on the negative pole and C 4 on the positive pole. There is no relation between illustrative variables and clusters, except for C 1, which is related to the variable “host”.

First factor

On the first factor, C 2 is on the negative pole and C 4 on the positive pole. The two clusters are not related to illustrative variables.

In C 2, the first six dense words are: time, commission, relationship, (hi)story, and wait. **Time**: time is the succession of moments in which events take place. But it is also the experience of this succession³; in the experience there is the time that flies, the time that is suspended and the time that never goes away. The second word is **commission**, which is an assignment to do something on behalf of others, of an authority. And then **relationship**, intended as a relationship between people⁴. And then **(hi)story**: the presentation of human events; the (hi)story of a country; when a person says, “my story”, it constitutes the identity of that country, of that person. And then **wait**: the desire, the anxiety experienced over anticipated events. In C 2 the time that never passes is central, i.e. the time spent waiting. There is a sense of anxiety of those who are waiting for an event that does not depend on their initiative. The life of the cluster flows through an experience of dependence on an authority that has to issue its ruling, its decision, and it is unknown when this will occur. The waiting defines the relationship: between staff members, between staff members and migrants, and between migrants. In the meantime, the story of the migrants is rewritten, their identity redefined in relation to the commission-bureaucracy in order for it to issue its ruling, its decision on their application to stay in the country. There is no knowledge of the migrant, because his or her words must be adapted to pass the test. In the cluster there is only one profession, the **legal counsellor**, who mediates between the migrant and the commission, and who knows how to adapt the story of the migrant to the commission’s expectations. A long exchange with the authority that decides on the reception and stay of the migrant begins; it is the beginning of a long game of chess, in which the meeting with the commission is only the first step. The words that follow say it: residence permit; tale; asylum seeker; prefecture; trust; denial; appeal; international protection; bureaucracy; to listen; legal counsellor. There is a long way to go to acquire the right to stay. In the cluster the relationship is univocally focused on the controlling authority and aimed at justifying an acceptance by the authority itself (residence permit).

C 4 compared with C 2. The first five dense words are: **family, child, to eat, money, rules**. **Family**: in our culture, this word evokes the nuclear family, while new families are redrawing its boundaries. The family is a group of people living together. Hence it is a group that shares rules; those in line with the social rules of the public context, but also sui generis; the family marks the boundaries of “private” with respect to the “public” (Ariès & Duby, 1987/1988; Sarti, 2006). C 2 is the relation with the public, or rather it is the cluster of waiting to be able to access a public dimension. C 4 is in a private context. And then **child**, in Italian, *bambino*, an onomatopoeic word that derives from the Greek *bambaino* recalling the sound made by the stuttering of infants. The family-child word couple evokes a private relationship of asymmetric dependence, of assistance and anticipation of needs, such as of adults who take care of children within the private space of the home. In C 2 the word of migrants is expected to be adapted to the requirements of the bureaucracy-commission; in C 4 the migrant is a stuttering infant. The entire first factor does not contemplate that the migrant talks to us. The migrant-child is asked to be reborn, to learn a new mother tongue. C 2 and C 4 propose, in different ways, to erase the migrant’s life story, identity and culture; in both cases it is required “for his or her sake”, in order to meet the commission’s approval, in order to assimilate the culture of the host country. And then **to eat**: the basic act of survival. The basic goal of the family-service is to guarantee the migrant’s survival so that she or he can be reborn, the child can grow up, learn the new language and the basic rules of private family life. Towards the periphery of the cluster many words refer to food: **to cook, to drink, food, pasta, dinner, catering, nutrition, canteen, meal**. Food is one of the areas of conflict between the reception services and migrants. When we compare two publications, a report that was presented during an event celebrating Italian food, Expo Milano 2015 (CENSIS, 2015) and a handbook edited by experts in migration health (Morrone, Scardella, & Piombo,

³ The definitions of the words were drawn from various dictionaries, particularly Treccani; we also used the online etymological dictionary, etimo.it

⁴ Disambiguation: it always means relationship between people.

2010), the CENSIS report highlights that when migrants adopt Italian eating habits, it is proof of their successful integration. The report's data would indicate that over time migrants tend to ignore their tastes, which is considered a success, and choose Italian food because of its wholesomeness and quality. Whereas, in their handbook, Morrone et al. (2010) argue that changes in eating habits, which are also rooted in cultural and religious identities, causes a kind of cultural shock with regards to food even in people who are generally healthy due to the "healthy migrant effect, which is considered to be the result of the natural selection from the harsh migrating conditions. The authors show how our diet, in particular pasta, pizza, coffee and desserts (CENSIS cited pasta and pizza as prime examples of the quality of Italian food, which explains why migrants would adopt it) causes serious health problems to migrants such as obesity, diabetes and caries. The marked contrast between the two publications shows the extent to which stereotypes about our superiority and the difficulty of getting to know migrants in their identities and needs are rooted. Hence it is clear why food is particularly important in the life of the Centres. And then **money**: The cluster refers to money several times: later we find **pay, euro, expense, buy, cost, and economy**. In the family-service, money is a constant concern; all the children are dependant; and it this unproductive and economically dependent state that turned them into children. The issue of the public funds that are granted to the services for migrants is increasingly taking centre stage in the political and media debate, and in an increasingly conflicting way. On the one hand, this issue catalyzes and stresses the fears that migrants take away resources from Italians. On the other hand, it evokes waste, scarcity, delays and the precariousness of public funds allocated for services for migrants. This is compounded by suspicions, which are occasionally confirmed by the media, that the services are unfairly profiting from migration. In June 2018, this led Prime Minister Conte, while asking for a vote of confidence for the government, to say: "What will change is that we will put an end to the immigration business, which has grown disproportionately under the guise of fake solidarity" (Ansa, 2018).

We argued elsewhere how these problems in Italy are also related to the value of solidarity, which our Constitution views as a civic attitude underlying every assistance service. Based on this priceless value, solidarity is seen as a vocation instead of professionalism, as a mission instead of organizational competence; in this context the allocation of funds for services and professional services become particularly complex, as if they were in contrast with the intrinsic gratuitousness of solidarity (Paniccia, 2014). Money evokes the great ambiguity in the way that the centres are experienced, from the expected solidarity, which is also expected to be unreserved and free, to being the object of greed by migrants and the managers of migrant services. The fifth word is **rules**, from *regula*, straight stick, a device to draw straight lines, hence, guide, govern, but also "to toe the line". The confusion and ambiguity evoked by money have to be controlled; norms and principles are needed in order to stay on course. In its progression the cluster returns to the rules, their respect, their violation: **respect, regulation, autonomy, independence, prohibit, delegate, impose, take advantage of, coerce**. The sixth word of the cluster is **mom**. The cluster of the family-centre has various words that underline the centrality of the mother and her children: **motherhood, child, brother, wife**. Only after these words, there is **father**, a word that in our culture still evokes a function that links the private dimension of the family with the public context. The family-service is confined to the private, the proposed rules are those of belonging to the family, they are not the rules of work, public sociality, and of politics. In C 4 there is talk about **emotions**: it is the seventh dense word. These are emotions about living together within this private space: **to cohabit, to live together, to share**, as well as **to party, to chat**. But there is also the fear of closeness; there are words like: **hygiene, contagion and illness**. Summary of the first factor. The first factor is characterized by the passivation of staff and migrants, due to the isolation of services from the context of the country and the silence of migrants. Sayad (1999/2002) explains that the denial of the conditions of origin is a partial and ethnocentric vision that involves a passive adaptation to the host society. On the left pole, the services are waiting for the bureaucracy-commission, the only relationship with the outside world, to issue its ruling. But this ruling is anything but final. A long sequence of legal procedures and appeals begins; the process of legitimization of the migrant is experienced as being endless. Sayad highlights how the migrant is always out of place, both in the country of origin and in the country of arrival where he becomes the object of continuous and endless declarations of loyalty. It is important to remember that the respondents come from CASs and SPRARs. The image of the two services is very different, i.e., the latter has certainly a greater capacity for integration. This difference does not emerge from the research data. The culture of passivating wait, an endless process of legitimization of the migrant and of isolation from the wider Italian context, belongs to the staff of both services. On the right pole there is an infantilizing service for migrants within a familistic, non-productive, private environment, isolated from the wider Italian context. The

factor does not highlight the migrants' expectations nor conflicts: there is a sort of absolute stillness within a confined context, except for the wait for the bureaucracy to issue its decision, which never seems to yield a successful ruling; the wait for legitimation by a controlling authority and the wait for food from a caring and infantilizing system. These appear to be the two great emotional areas with which the participants in the research represent the migrant. Bureaucratic acceptance and satisfaction of the most basic needs for survival; it is similar to when a child is born: the baby must be nourished, and registered at the registry office.

Second factor

On the second factor, C 3 is on the negative pole and the C 2 is on the positive pole at the opposing end. The two clusters are not related to illustrative variables.

The first five words of C 3 are **group, language, mediation, volunteering, and new**. **Group**: what is different in origin, by assembling, it finds common elements, forming a belonging and a shared identity. Language is a system of words used by a community to communicate thoughts and feelings. Language brings together different people and mediates the differences between people. The common language is also a culture, but sharing a language does not entail sharing a culture. The heterogeneous group of reception services staff turns to the mediation of language to deal with differences. In C 2 and C 4 there is a trend of not wanting to get to know migrants, here the aim is to share with others the word, the language, to form a group. And then, **mediation**: it is an action that mediates conflicts, which requires to identify differences to respect, finding "the third thing"⁵ where differences can meet (Carli & Paniccchia, 2012b). Who is engaged in forming a group, discussing differences and mediating them? And then, **volunteering**. According to Italian law, volunteering is an activity that must be "personal, spontaneous, gratuitous, [...] without intended remunerative aims, nor indirectly, and should be undertaken exclusively for solidarity purposes"⁶. In 2013 the first ISTAT survey on volunteering was conducted. The survey included, inter alia, non-profit associations and informal groups; it revealed that there were 6.63 million volunteers whose economic value corresponded to that of 875,000 full-time workers (ISTAT, 2014). As regards non-profit institutions, in 2015 there were 11.6% more than in 2011, and employed 5,529,000 volunteers and 788,000 employees (ISTAT, 2015). Volunteering is a growing sector in an economic context characterized by a deep and prolonged recession. The survey also revealed that it is a sector that does not have a clear and harmonized legal definition and that its scope and boundaries have to be redefined. It is the first to act in knowledge acquisition, mediation, and in establishing a common belonging. Volunteering is personal, spontaneous, free, non-profit, with exclusive purposes of solidarity, and aimed at people in need. And then **new**; something that is different from any other, is new; it describes a person that we **meet** for the first time. Novelty is discontinuity, the unexpected. And then we have the words **psychology, competence, team, doctor**; and a little further down there is **social worker**. Professions and professional skills appear as an alternative to volunteering and the value of spontaneous solidarity. And then we have **integration**; mediation mediated conflicts, integration assembles in view of an aim. The cluster has two cores: one is more central, based on values, solidarity and mediation; the other one on skills, professionalism, aims. The aim is to create, by mediating and integrating, a group and a belonging among diversities.

Summary of the second factor. C3 is interesting and complex. It proposes professional skills: to mediate between conflicting differences, to deal with the unknown of the encounter with the migrant, to work together towards goals; here the relationship between staff and migrant is a professional relationship of support and advice. At the same time, and it should be noted that these components are more central in the cluster, it proposes values: the value of spontaneous and free solidarity of volunteering that provides relief to those in urgent need; here the migrant is a person in need to whom free help is given. Also, it should be remembered that C 3 is opposed to C2: that is to say it is to the expectation that the bureaucracy-insurmountable wall issues its ruling on the right of the migrant to humanitarian aid. This evaluation requires the migrant-victim, who risks thus becoming the only accepted identity in the migrant.

Third factor

⁵ Carli and Paniccchia have proposed the "third thing" as organizer of the exchange relationship, which is allowed precisely by sharing an interest in a third thing with respect to the relationship itself; this, as an alternative to the relationship based on control and mutual possession.

⁶ Articles 2 and 3 of Law 266 of 11 August 1991.

On the third factor, C 1 is on the negative pole and C 4 is on the positive pole on the opposing end. Let us consider C 1 in relation to the illustrative variable, “guests”. The first six words are street, to study, to stay (in Italy), to find a job, to play, football. The **street**, its openness, is opposed to the familistic and infantilized closure of C 4. With C 1 – and in this sense it is unique, within the factorial plane – we leave the reception service. It is the act of going, the way, the journey, and it is also being in the middle of a street in its state of abandonment and social solitude. Outside the reception services there is a sociality that still has to be built, an unknown that the centre does not plan for, does not anticipate, does not organize; and it will depend on the initiative of the individual migrant, on his luck. The street is the alternative to the centre even when migrants are still staying in the centre. These are the “outings” of the migrants, who find themselves in the street, since no other relation with the country is organized, nor any entrance into some place is planned. It is a street where we can see them while they ask for some money at the church entrances, or while they sweep the sidewalks holding signs that declare that they want to integrate, to be useful. **To study** is the first step to organize this future, to establish a relation with Italy. To study is to acquire knowledge, but it is also work, commitment in something new. The openness of the street, in this first co-occurrence, street-study, is present in its interesting full potential, as long as one puts in the effort. And then we have **to stay**, do not proceed further; in the word to stay, the sense of permanence, duration, continuity is explicit. You want to go, but you do not want to go away: it is a going in search of roots, permanence, and identity; it is a going away from passivity. Let us remember the illustrative variables of the cluster: this culture is not exclusive to this role, but is related to the guests. The street is the “way to go”, the “making one’s way” of the construction of the future. And then we have **to find** (a job); to find is to encounter what we are looking for, what we want. To study, to find a job: life is outside of centres. And then we have **to play**: pastime, race, fun, exercise; it is a complex word, which combines seemingly distant emotions: to have fun, to commit oneself, to pursue goals, to compete. And then comes **football**, which evokes the skill of black athletes with whom to identify; here is the dream of success, of a radical change in one’s life rather than approaching the goal step by step. And then come the words **course** (training), **hope**, **happiness**, **home**, **opportunity** and **future**. Fantasies about a future, insertion, integration, achievement and success, appear. Sayad explains how the binomial emigration-immigration is indissoluble, and how pressing is the need to communicate the forced success to the country of origin. Further down in the cluster, there is also the fear of failure, of deviance: there is the word **to steal**, the unproductive alternative faced by those who venture on a “roofless and lawless” path, without a new identity integrated into the new country. There are also **to lose** and **shame**. But they are peripheral words, compared to those of hope. In sum, the third factor, with C 1, is the only one that looks to the future and outside the centre. On the third factor the desire to go, to push ahead, to be committed, to take risks, to self-identify, is in opposition to the familistic and controlling dimension of C 4, where the price of being reduced to a state of need is paid. We will once again highlight the relation with the illustrative variable of guests: here, the migrants speak, at last. Colucci (2018) explains that in the 1990s, when migration was on the rise, there was a flourishing of books written in Italian by migrants, all with an autobiographical connotation; some of the authors, interviewed, said that it was a way to take back a word that they felt had been denied them.

Summary of the factorial plan

Following is a summary of the entire cultural plan observed. The first factor is organized, as we said, by passivation; on the one hand, the wall of bureaucracy that forces to wait, on the other hand, a confined coexistence, based on familistic dynamics, aimed at infantilising the migrant. With the first factor a passivating ritual emerges, which subjugates the diversity of the migrant; the ability to deal with the differences that characterizes the second factor with C 3 seems somewhat crushed in turn by the inertia of the wait for C 2, which is in turn passivated. It is worth remembering that the centres are managed by private agencies that won a call for tenders in this regard; and that in turn these agencies are cyclically waiting for the renewal of the commission; and this, on the basis of evaluations that are no more predictable – perhaps less so – than those to which migrants are subjected. The competences of C 3 do not intervene in the passivating procedure to apply to the commission for entry, nor on C 4’s problems of day-to-day coexistence of people from diverse cultures, who are not asked about their expectations, are forced to share the same roof, and passivated. The stories of the migrants, manipulated by the evaluation in C 2, subjugated to it, emerge in the wealth of their expectations and fantasies, in their hopes and fears, only on the third factor, with C 1. Here we find a future that is entirely outside the

reception service, and a present that is also characterized by the schism between the inside and the outside: outside there are no cinemas, nor shops, nor churches, nor parks; there is a street, the only place where people can stay if they don't have to stop. Inside the reception centres there is no future, but rather the suspension of time: the waiting time of C 2, which also immobilises the situations of daily cohabitation of C 4 and the activity of the professional teams of C 3.

To summarise the entire cultural space, the first and most important representation of migrants is given by their relation with the dimensions of control: control that legitimates their ability to stay in Italy and familistic control that gives them, while waiting, the chance to survive by satisfying the needs that are usually defined as primary. The control is accompanied by volunteering, which aims at mediating between migrants and context and at making the first attempts at integration, through language learning (English, Italian). Only on the third factor does the migrant take shape with his longing desires, his hopes, and his daydreams. Here, the migrants join the staff in giving a motivating and motivated emotional depth to the meaning that emigration can assume for those who have faced dangers and immense hardship to arrive here. We believe that our work has been useful to collect these unheard voices, those that speak in C 1 also thanks to research, both in the focus groups and interviews, both in the work that can be done later.

We will now conclude the analysis with an observation: we believe that the dynamics of the reception services, i.e., the underutilization of professional skills, the institutions that act like a wall of rejection, the coexistence that can spiral into a familistic dynamic, and the desires for the future that seem to be without an environment that can welcome them as resources and provide them with a practicable direction, are a reflection of Italian culture today. This brings to mind how the function of reception – in the services, in the organizations – has always been considered, by the sectors that carry out an analysis of the organizations, as symptomatic of the overall functioning of these services, of these organisations. We expected, in the reception services, to find particular cultures, in their own way exceptional, just as the event they deal with is exceptional; this is partly true; but what strikes us most, which is very suggestive, is how similar they are to the rest of the Italian culture.

References

- Accorinti, M., Denaro C., & Sanguinetti, A. (2014). *Impatti sul sistema di accoglienza dei protetti internazionali a Roma: operatori, interventi e politiche sociali* [Impacts on the immigration system of international protected in Rome: operators, interventions and social policies]. Retrieved from: <http://www.cnr.it/istituti/ProdottoDellaRicerca.html?cds=068andid=283538>
- Ansa (2018). *Conte, fine business migranti* [Conte, the end of migrant business]. Retrieved from: http://www.ansa.it/sito/notizie/politica/2018/06/05/cont-e-fine-business-migranti_eddd1b9d-9861-48af-b448-b3d023639c65.html
- Aragona, M., Geraci, S., & Mazzetti, M. (2014). *Quando le ferite sono invisibili. Vittime di tortura e di violenza: strategie di cura*. [When the wounds are invisible. Victims of torture and violence: treatment strategies]. Bologna: Edizioni Pendragon.
- Ariès, P., & Duby, G. (1988). *La vita privata: il Novecento* [Private life: the Twentieth Century] (P. Russo, Trans.). Bari: Laterza (Original work published 1987).
- Beneduce, R. (2008). *Migrazione e disagio psichico: le sfide dell'ambivalenza* [Migration and psychological distress: the challenges of ambivalence]. Retrieved from: www.psychiatryonline.it/node/3623
- Bloch, M. (1921). *Réflexions d'un historien sur le fausses nouvelles de la guerre* [Reflections of a historian on the false news of the war]. *Revue de synthèse historique*, 33. Retrieved from : fr.wikisource.org
- Bloch, M. (2017). *I re taumaturghi* [Thaumaturge kings] (S. Lega, Trans.). Torino: Einaudi (Original work published 1924).
- Caldarozzi, A. (2010). *Le dimensioni del disagio mentale nei richiedenti asilo e rifugiati* [The dimensions of mental distress in asylum seekers and refugees]. Retrieved from: https://www.sprar.it/wp-content/uploads/2016/06/Le_dimensioni_del_disagio_mentale_-_Cittalia_2010.

pdf

- Caponi, E., Agnello, I., & Stella, A. (2012). Famiglie migranti e servizi di salute mentale: alcuni temi che emergono da una prima revisione della letteratura scientifica [Migrant families and mental health services: some themes that emerge from a first review of the scientific literature]. *Psichiatria e Psicoterapia*, 31, 3, 170-185.
- Carli, R., & Paniccchia, R.M. (2012). Malattia mentale e senso comune [Mental illness and common sense]. *Rivista di psicologia clinica*, 2, 201-206. Retrieved from: <http://www.rivistadipsicologiaclinica.it>
- Carli, R., & Paniccchia, R.M. (2017). L'intervento psicologico clinico come mitopoiesi [Clinical psychological intervention as mitopoiesis]. *Rivista di Psicologia Clinica*, 2, 33-49. doi:10.14645/RPC.2017.2.693
- Castellano, V. (2017). "We only have rights over operators". *Antropologia Pubblica*, 3(1), 51-74. doi:10.1473/anpub.v3i1.96
- CENSIS (2015). *Ricette italiane di integrazione. Abitudini alimentari ed avventure imprenditoriali di italiani e migranti* [Italian recipes of integration. Food habits and entrepreneurial adventures of Italians and migrants]. Retrieved from: <http://briguglio.asgi.it/immigrazione-e-asilo/2015/ottobre/rapp-censis-expo.pdf>
- Ceschi, S., & Biffi, D. (2018). Collaborare o rigettare? [Collaborate or reject?]. *Antropologia Pubblica*, 3(2), 105-122. doi:10.1473/anpub.v3i2.120
- Cimino, L. (2015). Migrazione e salute mentale: un problema emergente [Migration and mental health: an emerging problem]. *Rivista di Criminologia, Vittimologia e Sicurezza*, 9(1), 59-66. doi:10.14664/rcvs/156
- Colucci, M. (2018). *Storia dell'immigrazione straniera in Italia. Dal 1945 ai giorni nostri*. [History of foreign immigration in Italy. From 1945 to the present day]. Roma: Carocci.
- Di Cesare, D. (2017). *Stranieri residenti*. [Foreign residents]. Torino: Bollati Boringhieri.
- European Parliament (2018). *Democracy on the Move European Elections. One year to go. Part II: Complete Survey Results*. Retrieved from: <http://www.europarl.europa.eu/at-your-service/files/be-heard/eurobarometer/2018/eurobarometer-2018-d-emocracy-on-the-move/top-results/en-one-year-before-2019-eurobarometer-results-annex.pdf>
- ISTAT (2014). *Anno 2013. Attività gratuite a beneficio di altri* [Year 2013. Free activities for the benefit of others]. Retrieved from https://www.istat.it/it/files//2014/07/Statistica_report_attivita_gratuite.pdf
- ISTAT (2018). *Struttura e profili del settore non profit* [Structure and profiles of the non-profit sector]. Retrieved from: <https://www.istat.it/it/files//2018/10/non-profit.pdf>
- Istituto Carlo Cattaneo (2018). *Immigrazione in Italia: tra realtà e percezione* [Immigration in Italy: between reality and perception]. Retrieved from: <https://www.cattaneo.org/wp-content/uploads/2018/08/Analisi-Istituto-Cattaneo-Immigrazione-realt%C3%A0-e-percezione-27-agosto-2018-1.pdf>
- Morrone, A., Scardella, P., & Piombo, L. (2010). *Manuale di alimentazione transculturale* [Handbook of transcultural alimentation]. Ferrara: Editeam.
- Paniccia, R. M. (2014). L'amministrazione di sostegno e le categorie emozionali della solidarietà [Special needs administrator and emotional categories of solidarity]. *Quaderni della Rivista di Psicologia Clinica*, 2, 6-25. Retrieved from: <http://www.rivistadipsicologiaclinica.it/ojs/index.php/quaderni/article/view/493/581>
- Pannarale, L. (2014). *Osservatorio sulla detenzione amministrativa degli immigrati e l'accoglienza dei richiedenti asilo in Puglia* [Observatory on the administrative detention of immigrants and the reception of asylum seekers in Puglia]. Pisa: Pacini.

- Pilotti, L., De Noni, I., & Ganzaroli, A. (2014). *Il cammino infinito. Imprenditorialità multiculturale tra varietà, innovazione e territori* [The infinite path. Multicultural entrepreneurship between variety, innovation and territories]. Milano: Franco Angeli.
- Sarti, R. (2006). *Vita di casa. Abitare, mangiare, vestire nell'Europa moderna* [Home life. Living, eating, dressing in modern Europe]. Bari: Laterza
- Sayad, A. (2002). *La doppia assenza. Dalle illusioni dell'emigrato alle sofferenze dell'immigrato* [The double absence. From the illusions of the emigrant to the suffering of the immigrant] (D. Borca & R. Kirchmayr, Trans.). Milano: Raffaello Cortina (Original work published 1999).
- Spinelli, E. (2016). Welfare e immigrazione: i diritti di accesso e fruibilità dei servizi sociali e socio-sanitari. Alcuni nodi critici [Welfare and immigration: access rights and usability of social and socio-health services. Some critical nodes]. In M. D'Agostino, A. Corrado, and F. Caruso (Eds.). *Migrazioni e confini. Politiche, diritti e nuove forme di partecipazione* (pp. 121-134). Soveria Mannelli: Rubbettino.
- Zincone, G. (Ed.). (2000). *Primo rapporto sull'integrazione degli immigrati in Italia* [First report on the integration of immigrants in Italy]. Bologna: il Mulino.

La cultura dei servizi di accoglienza migranti in Italia: Una ricerca esplorativa

Rosa Maria Paniccia *, *Francesca Dolcetti* **, *Tamara Cappelli* ***, *Giuseppe Donatiello* ****, *Graziana Di Noja* *****

Abstract

In Italia il fenomeno immigrazione ha una lunga storia, e fa parte da tempo della realtà del Paese in modo complesso e articolato, portando rilevanti cambiamenti in situazioni importanti come la scuola, il lavoro, il welfare. Al tempo stesso, le politiche dell'immigrazione sono emergenziali e non riconoscono il fenomeno nella sua dimensione annosa e strutturale, mentre l'opinione pubblica è presa dalla sua deformazione allarmata, come rivela la distanza tra dati dell'immigrazione e immigrazione percepita. Nella ricerca si assume il vertice dei vissuti collusivamente condivisi, per cui tali fraintendimenti non possono essere corretti con una maggiore informazione sui dati reali; si ipotizza invece che per occuparsene ne vada riconosciuta la portata emozionale. In particolare, ci siamo chiesti come tale contesto – cambiamenti portati dall'immigrazione, opinione pubblica, interventi della politica – venga rappresentato entro i servizi di accoglienza. A tale scopo abbiamo intervistato un gruppo di operatori dei servizi di accoglienza dell'area romana sul tipo di servizio che pensano di offrire. I risultati dicono come nel vissuto degli operatori questa complessa realtà dell'immigrazione non sia evocata: l'esperienza entro i servizi è isolata, fuori dalla storia e dal contesto italiano. Ciò che appare come risorsa entro i servizi, come apertura rispetto all'isolamento, è la voce dei migranti, il loro punto di vista.

Parole chiave: migrazione percepita; Analisi Emozionale del Testo (AET); inclusione; integrazione.

* Professore Associato presso la Facoltà di Medicina e Psicologia dell'Università di Roma "Sapienza", Editor di Rivista di Psicologia Clinica e di Quaderni della Rivista di Psicologia Clinica, membro del Comitato Scientifico-Didattico del Corso di Specializzazione in Psicoterapia Psicoanalitica – Intervento Psicologico Clinico e Analisi della Domanda. E-mail: rosamaria.paniccia@uniroma1.it

** Psicologa, Psicoterapeuta, membro dello "Studio RisorseObiettiviStrumenti", Docente del Corso di Specializzazione in Psicoterapia Psicoanalitica – Intervento Psicologico Clinico e Analisi Della Domanda. E-mail: francescadolcetti@studio-ros.it

*** Psicologa, Specializzanda in Psicoterapia Psicoanalitica – Intervento Psicologico Clinico e Analisi Della Domanda, Membro del Comitato di Redazione di Rivista di Psicologia Clinica. E-mail: tamara.cappelli01@gmail.com

**** Psicologo, Specializzando in Psicoterapia Psicoanalitica – Intervento Psicologico Clinico e Analisi Della Domanda, Membro del Comitato di Redazione di Rivista di Psicologia Clinica. E-mail: giuseppe.donatiello@outlook.com

***** Psicologa, Specialista in Psicoterapia Psicoanalitica – Intervento Psicologico Clinico e Analisi della Domanda, psicologa presso il CAS Buona Speranza Andria (BT). E-mail: graziana.dinoja@gmail.com

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

Premessa⁷

Molti lavori di area psicologica e psichiatrica trattano la migrazione sotto il profilo del trauma o della fragilità psichica propria del migrante. In tal caso si presuppone che la migrazione, per le vicende che la causano e per il dislocamento che comporta, sia ad alto rischio di “disagio psichico” per l’individuo migrante. A titolo di esempio, ricordiamo Cimino (2015), Aragona, Geraci e Mazzetti (2014), Caponi, Agnello e Stella (2012), Caldarozzi (2010).

In un’altra ottica, la migrazione viene trattata come un problema sociale, col presupposto che se non si considera il contesto della migrazione, l’attenzione all’individuo sia deformante perché i suoi problemi derivano dalla migrazione come situazione violenta. Di Cesare (2017), filosofa, constata che, entro il tracollo dei diritti umani, si percorrono due vie. Da un lato c’è l’accoglienza relegata alla carità religiosa o all’impegno etico. Dall’altro ci sono gli intenti, sempre fallimentari, di “governare i flussi”, o di distinguere tra migranti economici e rifugiati.

Per l’Autrice alla base c’è la sovrapposizione tra Stato e territorio, che vengono sentiti come proprietà collettiva. Ne conseguono il diritto di sangue e diritto di suolo, derivanti dall’ideologia nazista che voleva il rimodellamento biopolitico del pianeta. Ma quando l’Autrice pensa a cosa fare, non va molto al di là del confrontarsi con l’antinomia tra autodeterminazione sovrana degli Stati da un lato, astratta libertà di movimento delle persone dall’altro, mentre si intravedono appena nuove forme politiche.

Accorinti, Denaro e Sanguinetti (2014) segnalano due contraddizioni. La prima è tra centro e periferia. La politica dell’immigrazione, come politica del controllo degli accessi a un paese, è tradizionalmente centralizzata. L’intervento con i migranti per una loro integrazione è invece territoriale, locale. Tra i due poli c’è da sempre un confuso conflitto. Mancano categorie di conoscenza del fenomeno, che al centro si basa su emissione di normative e ingiunzioni, mentre localmente è frammentato e perennemente impostato sull’emergenza. La seconda contraddizione è nell’ambito dei diritti. Le imposizioni centrali fanno riferimento ai diritti sociali: salute, assistenza sociale, diritto all’abitazione, diritto all’istruzione, etc. Ma questi diritti, nella loro formulazione giuridica compiuta, risalgono al dopoguerra (Convenzione di Ginevra del 1951): si pensava a diritti individuali di singoli, relativamente pochi rifugiati. L’emergenza di masse di persone richiedenti asilo, l’attualità, era di là da venire. Tra imposizioni ed emergenza ci sono tensioni, con risentimenti discriminatori che non coinvolgono solo dei cittadini, ma anche alcune istituzioni. Si sviluppano contrapposte tendenze: all’allargamento della cittadinanza da un lato, all’espulsione dall’altro.

Colucci (2018) aggiunge interessanti chiavi di lettura, che fanno risalire la tendenza all’espulsione più indietro nel tempo. L’Autore risale al dopoguerra, al periodo costituente, per rilevare come la percezione che le classi dirigenti ebbero delle migrazioni – in quel caso di italiani, all’estero o interne – ha avuto effetti duraturi, riproponendosi nella rappresentazione delle successive migrazioni di stranieri. Tale percezione ha tre orientamenti, di cui uno solo è pragmatico, attento ai problemi. Gli altri due sono molto più emozionali che pragmatici. Il primo è quello per cui non si volle riconoscere la dimensione strutturale delle migrazioni; così se ne impostò il persistente carattere di emergenza. Il secondo è quello del vissuto di paura e di allarme, oggi dimenticato, ma allora molto vivo. Allarme e paura accompagnarono infatti tutte le migrazioni di italiani interne all’Italia, allora intense: dalla campagna alla città, da sud a nord. Paura, negazione del fenomeno, disorganizzazione, resistenza al cambiamento delle procedure, discrezionalità nella loro applicazione, caratterizzano l’esordio della *governance* del processo migratorio e si perpetuano sino a oggi. Mentre il fenomeno migratorio cresce, all’incompetenza delle classi dirigenti si affianca un arcipelago di associazioni, sindacati, istituzioni religiose con un ruolo di primo piano nell’intervento socio-assistenziale, di denuncia, di azione politica. Evochiamo un evento critico: nel 1993 c’è il “sorpasso” delle morti sulle nascite di italiani, e l’emergere della rappresentazione degli stranieri come salvezza dal “declino”. Emerge pure l’importanza del volume di affari dei trafficanti che accompagnano le migrazioni e le loro ramificazioni internazionali. Si

⁷La ricerca presentata fa parte del “Progetto Language on the Fly. Piattaforma linguistica sui temi della migrazione per lessicografi, operatori umanitari e migranti. Il progetto è finanziato dall’Università Sapienza di Roma ed è realizzato, in collaborazione con Amal for Education (un’organizzazione umanitaria impegnata nelle aree di crisi), dal Dipartimento di Scienze Documentarie Linguistico-Filologiche e Geografiche, Facoltà di Lettere (Isabella Chiari, coordinatrice) e dal Dipartimento di Psicologia Dinamica e Clinica, Facoltà di Medicina e Psicologia (Rosa Maria Paniccia). L’obiettivo del progetto è di fornire una piattaforma online che fornisca informazioni per l’orientamento linguistico nella prima accoglienza dei migranti, immigrati e richiedenti asilo al momento dell’arrivo in un Paese UE. Il progetto prevede lo sviluppo di un prototipo multilingue basato sul caso italiano e integra la ricerca psicosociale alla lessicografia multilingue. La ricerca è stata effettuata subito prima dei cambiamenti apportati ai servizi di accoglienza dal governo Conte, insediatisi il 1 giugno 2018.

diffonde il luogo comune degli stranieri che fanno i lavori rifiutati dagli italiani, mentre appare che la concorrenza tra italiani e stranieri più che nel lavoro c'è nel welfare, e al tempo stesso che sul mercato del lavoro la presenza di stranieri agisce in alcuni settori come un disincentivo ad aggiornare e regolarizzare le condizioni di lavoro. La scuola viene profondamente cambiata dall'ingresso di bambini stranieri. Negli anni Ottanta ci sono stati i primi episodi di terrorismo, che nella percezione degli italiani si sovrappongono alle immigrazioni; sono anche apparse le prime liste elettorali con programmi ostili agli immigrati. Vengono emanate alcune leggi importanti, c'è l'accordo di Schengen, l'Italia diventa un paese chiave nel contenere gli ingressi alle frontiere. Nell'Europa postbellica e ancora negli anni Sessanta e Settanta le migrazioni si erano organizzate attorno al lavoro; questo processo si interrompe con la crisi del 2008. Oggi l'inserimento avviene secondo logiche assistenziali. Al tempo stesso cresce il rifiuto degli immigrati. Così non si favorisce il superamento della persistente condizione di emergenza. Tra gli anni Novanta e Duemila cresce il "terzo settore" in parallelo con la crisi dello Stato sociale. Le politiche di integrazione, sotto finanziate, gli vengono largamente delegate; e non funzionano, se non in isolati casi virtuosi. Potremmo continuare a lungo. Ci fermiamo qui nell'evocare i molteplici piani e ambiti in cui la presenza degli stranieri immigrati ha influito e influisce sui cambiamenti del paese. L'analisi di Colucci, qui riassunta molto sommariamente, dice della ricchezza, complessità, durata del fenomeno immigrazione in Italia. Nella nostra ricerca, ovvero nel vissuto dei servizi intervistati, come vedremo tutto questo non c'è: l'esperienza dei servizi è povera, isolata, fuori dalla storia e dal contesto italiano. È un dato interessante e molto critico della nostra ricerca.

La rilevanza dell'immigrazione attuale spesso si "attenua" ricordando la differenza tra immigrazione percepita e reale (Pilotti, De Noni, & Ganzaroli, 2014). Ma al contempo il fenomeno è marcato, ingente e specifico: dall'inizio degli anni Novanta la presenza di stranieri residenti in Italia è molto cresciuta (Accorinti et al., 2014). L'immigrazione è anche un evento critico, che rivela la specificità del sistema in cui avviene: rappresenta un agente di cambiamento che da una parte modifica il sistema stesso, costringendolo ad adattarsi alle nuove domande di cui gli stranieri sono portatori, e dall'altra impone uno *stress* al sistema, mettendone in evidenza peculiarità e carenze (Zincone, 2000). Lo abbiamo visto da quanto detto sinora.

Elena Spinelli (2016), assistente sociale, entra nell'esperienza dei servizi. L'Autrice ricorda l'imporsi del neoliberismo, i timori delle classi medie impoverite, la contrazione del welfare, la crisi delle ideologie solidali che lo avevano sostenuto. Solidarietà sociale e nazionale erano sovrapposte; oggi la cittadinanza è sempre più un privilegio, e i diritti universali dell'uomo sono sempre più in discussione. L'immigrato, quanto a cittadinanza e identità, entra in una zona d'ombra complessa. Il sistema legale già lo discrimina – dice l'Autrice – quanto a diritti civili, ostacolando o proibendo l'accesso al nostro sistema produttivo e a quelli di formazione, cura, assistenza. Va aggiunto che i diritti dei migranti sono soggetti a una continua negoziazione e riformulazione politica, e un succedersi di leggi speciali, dal 2008 circa, li va limitando ulteriormente. Al tempo stesso, spesso nei servizi non si conoscono la complessa normativa sull'immigrazione e le sue differenti applicazioni non solo nelle diverse regioni, ma anche nelle diverse Asl o nei diversi municipi di una stessa città. Aggiungiamo le frequenti pratiche informali, e si coglie quanto sia grande la discrezionalità dei servizi. Non basta: i due "modelli" di riferimento delle prassi: l'assimilazione del migrante alla nostra cultura, l'applicazione di "criteri universali" riferibili a valori impliciti di chi li applica, legittimati dal fare "il bene dell'altro" sono entrambi fortemente inadeguati. Anche con Spinelli, peraltro, circa quanto fare il discorso resta molto aperto.

Beneduce, etnopsichiatra con esperienza sul campo, ricorda come nelle società multiculturali una impressionante quantità di dati confermi una persistente ineguaglianza nell'accesso a opportunità di cura, prevenzione, istruzione da parte delle minoranze (Beneduce, 2008).

Come si vede, ciò che viene chiamato in causa sia da Spinelli che da Beneduce come principale, centrale problema, è l'ignoranza sulla relazione, non sull'altro come individuo.

Spinelli e Beneduce hanno lavorato nei servizi. Con loro ci avviciniamo al punto di vista degli operatori. Così è anche per Castellano (2018), che parla dall'ottica di un'antropologia che prende posizione sulle premesse e sui modi dell'intervento. Ha lavorato in un CAS (Centro di Accoglienza Straordinario) per immigrati, la cui temporaneità emergenziale, come quella di tutti i CAS, è presto diventata ordinaria, senza che si affrontasse criticamente tale evoluzione. Resta un'urgenza permanente, una protratta impensabilità degli obiettivi, un rimandare la precisazione delle finalità dei Centri. Mentre la questione immigrazione è annosa, i conflitti entro il mandato sociale sono sempre più presenti e sempre più manipolati dalla politica. In questo contesto il migrante guadagna diritti superando prove. Esclusa dalle leggi la motivazione economica, e diventate le situazioni di rischio e persecuzione l'unica motivazione di accesso all'Italia, ne deriva che il migrante deve esibire sofferenza e vittimizzazione, e anche che sia "sincero" e che le prove siano "affidabili". La verità va manipolata. Tutti lo

sanno, operatori e migranti: nessuno crede a nessuno. L'impossibilità di parlarsi entro questa situazione deformata è il punto centrale e più patito dell'esperienza di Castellano. L'accoglienza coniugata con il controllo si traduce in contraddizioni e conflitti nella prassi. Ad esempio, il documento di identità cui gli utenti avrebbero diritto è soggetto a procedure piene di intralci, con la conseguenza di una loro illegittimità di presenza e di una loro invisibilità nel contesto esterno ai Centri. Anche entro il Centro si producono incongruenze, in particolare per l'accesso a risorse di vario tipo, entro un vissuto della loro scarsità e di privilegi nel distribuirle. Il Centro è caratterizzato da uno stato di attesa con effetti imprevedibili, assai diversi a seconda della Commissione giudicante. Ciò che per una Commissione non va bene, va bene per il parente di quel medesimo migrante, giudicato per gli stessi eventi di vita da un'altra Commissione. Da ciò derivano nei migranti sentimenti di inaffidabilità e ingiustizia, e di diffidenza verso gli operatori, vissuti come collusi con le Commissioni e approfittanti del mercato della migrazione. L'Autrice si interroga sulla sua posizione: abbandonare il campo? Resistere, cercando una funzione nel "descrivere continuamente" ai migranti la complessità del contesto condiviso? (Castellano, 2018, p. 52). Ciò comporta lo scontro con le "figure istituzionali" il cui potere è fondato anche sull'incertezza in cui vengono tenuti i migranti. Troviamo molto interessante questo contributo, che si avvicina all'intervento psicosociale.

Anche Ceschi e Biffi (2018) si interrogano sull'antropologo che interviene nei Centri. Ribadiscono l'ambiguità di servizi con la doppia finalità, contraddittoria, di accoglienza/controllo. Entro contesti violenti, che sembrano non avere intenzione di ripensarsi, si può lavorare senza essere complici? Qui si parla di "applicazione salariata" dell'antropologia come problematica, contrastante con la produzione di conoscenza, e del "pericoloso e contaminante rapporto con le strutture del potere" (Ceschi & Biffi 2018, p.106). Tuttavia è difficile evitare di occuparsi della condizione passivizzante e deprivata di diritti e di senso dei migranti. Si recupera come risorsa lo stare, senza rigettare il disagio, si ricorda che il prendere le distanze restando è il lavoro dell'antropologo, si pensa al valore dell'esperienza soggettiva che si fa da operatore, che può far capire cose altrimenti impensabili. Quanto al lavoro sulle motivazioni dei migranti, per Ceschi e Biffi è ben difficile discriminare tra minaccia reale e minaccia vissuta. I tentativi di farlo, finalizzati alla valutazione delle Commissioni, sono perversi. Questo pure è un contributo interessante, anche se i migranti sono percepiti come soggettività individuali, più che come partecipi di vissuti comuni, e i rapporti dei migranti tra loro, con chi è restato nel paese d'origine, con gli operatori, con l'Italia non sono considerati.

Vediamo così in letteratura la centratura sull'individuo migrante e sul suo "disagio" tendenzialmente psicopatologico da un lato, l'attenzione alla violenza del contesto della migrazione dall'altro. Quest'ultima diventa particolarmente interessante per noi quando parlano gli operatori, soprattutto quando parlano dei loro tentativi di intervento.

Abbiamo detto come l'immigrazione percepita sia in notevole eccesso su quella reale. Pilotti, De Noni e Ganzaroli (2014) di formazione economica, ritengono che il bias derivi dalla mancata informazione sui vantaggi del fenomeno, e intendono dimostrare che gli immigrati portano una imprenditorialità marginale ma innovativa rispetto alle logiche economiche dominanti. Gli Autori inoltre sono di cultura cattolica: il libro esordisce con gli appelli di due papi all'apertura del paese, che avrebbe da sempre una vocazione all'accoglienza.

Più che di mancanza di informazione però, sembra che i migranti siano oggetto di ciò che Bloch aveva chiamato false notizie: credenze deformanti la realtà, volte a manipolare la rappresentazione collettiva di un evento (Bloch 1921; 1924/2017)⁸. Valbuzzi, analizzando i dati di un sondaggio europeo per l'Istituto Carlo Cattaneo (2018), dice come gli intervistati italiani mostrino un maggior distacco tra la percentuale di immigrati non - UE realmente presenti in Italia (7%) e quella percepita (25%). L'errore di percezione è il più alto tra tutti i paesi dell'Unione Europea. I dati dicono pure come la rilevanza dell'errata stima sia in rapporto con variabili culturali, come l'appartenenza politica, e abbia quindi a che fare con pregiudizi radicati. In effetti, sottolineare la differenza tra immigrazione percepita e reale sembra informazione destinata al fallimento.

Per analizzare tale persistente fraintendimento, proponiamo il costrutto di mito, rivisitato in senso psicologico clinico da Carli e Paniccchia (2017). Per gli Autori un oggetto culturale, se viene naturalizzato attraverso una narrazione collusivamente condivisa, diventa mito. Qui si tratta della travagliata identità nazionale italiana, che mitizzata diventa astorica, immutabile, naturale. Le migrazioni si reiterano negli anni come fossero sempre un minaccioso fatto nuovo, perché questa identità mitizzata non tollera mutamenti. L'attuale politica non si occupa di questo vissuto di identità minacciata, ma lo usa manipolandolo. Un'alternativa sarebbe la produzione di nuovi

⁸ Bloch imposta la questione nel 1921, in rapporto alla sua esperienza di guerra e alle diffusioni di false notizie che l'aveva caratterizzata, quindi la sviluppa in *Les Rois thaumaturges*, del 1924. Per l'Autore le false notizie si diffondono grazie a una combinazione di idee collettive da un lato, interventi manipolatori di individui che ne traggono profitto dall'altro.

miti identitari, anche rintracciando come il mito dell'identità nazionale sia cambiato nel tempo. In altri termini, il fraintendimento non può essere corretto con una maggiore informazione sui dati reali, ma per occuparsene ne va riconosciuta la portata emozionale.

Vediamo alcuni dati dell'indagine Eurobarometro sull'appartenenza all'UE e sugli atteggiamenti verso Parlamento europeo e le sue priorità, effettuata ad aprile 2018 coinvolgendo 27.601 persone dei 28 stati membri. Secondo i cittadini europei, le principali priorità sono la lotta al terrorismo (49%), la disoccupazione giovanile (48%), l'immigrazione (45%) e la crescita ed economia (42%). Per quanto riguarda l'Italia, l'immigrazione (66%) è al primo posto; seguono disoccupazione giovanile (60%), crescita ed economia (57%) (European Parliament, 2018). Si può cogliere come la manipolazione politica del vissuto sull'immigrazione possa essere tanto facile quanto inarrestabile.

Pannarale (2014) ricorda che il diritto a migrare è da sempre accompagnato da ambiguità, che le legislazioni dei vari Stati tendono a rispondervi in modo emergenziale, e che nei trattati internazionali la metafora prevalente è quella della fortezza assediata. Mentre i fenomeni migratori divengono più massicci, l'evoluzione storica di tale diritto tende al restringimento, come sta accadendo nella situazione italiana. L'Autore afferma che non si può capire l'istituto dell'accoglienza se non si ricorda che è affiancato da restrizioni della libertà individuale, applicate per ragioni di sicurezza. Questa ultima possibilità, introdotta come temporanea nel 1995, persiste ancora oggi, e i servizi che la attuano hanno assunto un carattere di "pena", rivelando la finalità di demotivare alla migrazione. Il carattere detentivo d'altro canto accompagna tutti i servizi per i migranti fin dal loro esordio nel dopoguerra, quando i movimenti transitori di profughi e rifugiati trovarono luoghi di sosta in spazi costruiti sul modello di quelli che avevano accolto i prigionieri nemici, quando non si usarono direttamente quelli dismessi (Colucci, 2018).

In questo lavoro la migrazione viene vista da un vertice che assume come premessa più la "falsa notizia" e il suo significato di dinamica collusiva che caratterizza l'evento migrazione oggi in Italia, che il migrante a rischio visto come individuo. Intendiamo ricollocare tale rischio entro una relazione, quella tra migranti e paese che li accoglie, o dovrebbe accoglierli.

La ricerca

Intervista aperta

Sono state utilizzate interviste individuali aperte o focus group, a partire, in entrambi i casi, da un'unica domanda-stimolo:

"Faccio parte di un gruppo di ricerca coordinato da una cattedra di psicologia dell'Università Sapienza di Roma che si occupa dei servizi ai migranti. Siamo interessati ad ascoltare gli operatori dei centri di accoglienza per conoscere la loro opinione. Pensiamo che quanto ci dirà sarà molto utile. Possiamo prevedere che l'intervista duri mezz'ora. L'intervista è anonima. Le chiedo di poter registrare perché il testo verrà poi analizzato. Con chi è interessato prevediamo incontri di restituzione dei dati; inoltre ci sarà un rapporto. Avendo a mente che servizi offrite nel vostro lavoro e che questioni incontrate, ci parli della sua esperienza"

Gruppo degli intervistati

Sono stati contattati servizi del territorio romano, sia CAS (Centri di accoglienza straordinaria) che SPRAR (Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati). È presente inoltre un'associazione di volontariato, citata in tabella come "Altro". Gli operatori sono volontari, operatori legali, psicologi, insegnanti di italiano, coordinatori, mediatori linguistici (in alcuni casi ex ospiti). In un focus group sono inclusi 9 ospiti che potevano esprimersi in italiano. La scelta delle interviste o dei focus group è stata affidata ai servizi; l'ipotesi era di intervistare operatori, ma in un caso a un focus group di operatori si sono associati nove migranti: abbiamo deciso di includere comunque il focus nell'analisi.

Ne è risultato un gruppo di 50 persone, le cui caratteristiche sono riportate in Tabella 1.

Piano fattoriale

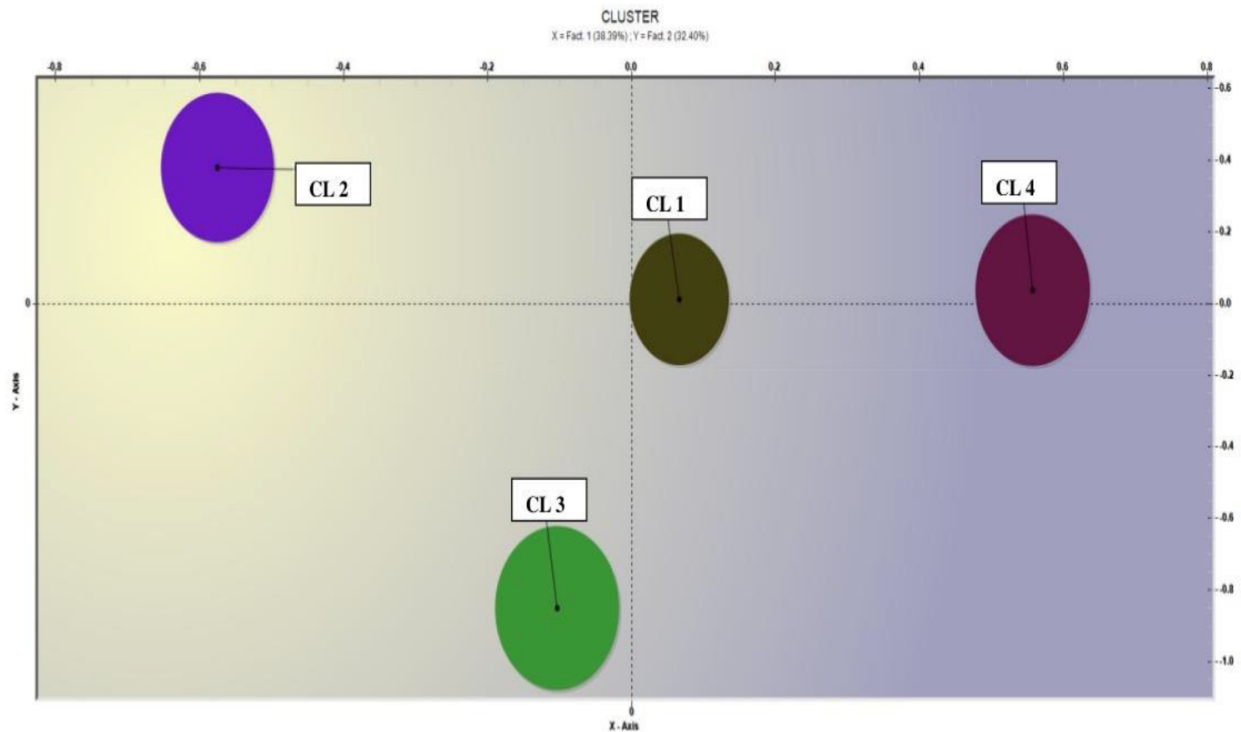


Figura 1. Il piano fattoriale

Tabella 1. Variabili illustrative

| Tipo di testo | | |
|---------------------|-------------|-------|
| Interviste | Focus Group | |
| 36 | 2 | |
| Struttura ospitante | | |
| CAS | Altro | SPRAR |
| 15 | 4 | 19 |
| Ruoli | | |
| Operatori | Ospiti | |
| 41 | 9 | |
| Sesso | | |
| Maschi | Femmine | |
| 31 | 19 | |

Tabella 2. Rapporto cluster fattori

| | Fattore 1 | Fattore 2 | Fattore 3 |
|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Cluster 1 | 0.3038 | 0.1342 | -1.1221 |
| Cluster 2 | -0.8303 | 0.6740 | 0.1883 |

| | | | |
|-----------|---------|---------|--------|
| Cluster 3 | -0.3102 | -0.8911 | 0.1267 |
| Cluster 4 | 0.8689 | 0.2223 | 0.4897 |

Tabella 3. Cluster di parole dense in ordine di Chi quadro

| Cluster 1 | Cluster 2 | Cluster 3 | Cluster 4 |
|----------------------------|----------------------------------|---------------------------|--------------------|
| 269.591 strada | 229.29 tempi | 166.224 gruppo | 322.744 famiglia |
| 175.084 studiare | 178.45 commissione | 112.265 lingua | 216.652 bambino |
| 135.485 rimanere in Italia | 114.308 relazione | 81.069 mediazione | 215.529 mangiare |
| 107.713 trovare lavoro | 94.612 storia | 75.687 volontariato | 165.642 soldi |
| 69.978 giocare | 93.425 attesa | 67.578 nuovo | 123.731 regole |
| 68.49 calcio | 68.175 permesso di soggiorno | 63.614 psicologia | 68.09 mamma |
| 60.762 corso | 56.614 racconto | 55.722 competenza | 67.808 emozione |
| 41.048 speranza | 46.029 richiedente asilo | 34.372 equipe | 65.066 convivenza |
| 39.51 felicità | 45.291 prefettura | 34.197 medico | 62.538 rispettare |
| 32.282 casa | 43.252 fiducia | 31.537 integrazione | 56.495 casa |
| 32.175 opportunità | 36.221 diniego | 30.679 passato | 37.189 attenzione |
| 32.141 futuro | 34.608 ricorso | 27.492 assistente sociale | 37.189 cucinare |
| 31.229 rubare | 33.324 protezione internazionale | 25.317 riconoscimento | 34.824 solitudine |
| 30.88 dormire | 32.996 burocrazia | 24.617 formazione | 30.701 figlio |
| 29.882 giovane | 32.493 ascoltare | 21.824 supervisione | 25.671 salute |
| 29.882 sogno | 32.327 operatore legale | 21.642 risorsa | 25.434 bere |
| 28.177 teatro | 29.719 motivare | 21.429 ateo | 25.434 nucleo |
| 24.543 perdere | 26.738 decidere | 21.102 etnia | 23.183 pagare |
| 24.049 minorenne | 26.521 amico | 20.04 isola | 22.516 cibo |
| 23.921 vergogna | 25.647 tutor | 19.499 comprendere | 20.725 regolamento |
| 23.692 abilità | 24.378 conflitto | 18.533 decreto | 20.711 euro |
| 21.739 pulizia | 22.722 confronto | 17.323 accompagnare | 19.886 maternità |
| 21.69 straniero | 22.076 leggi | 16.983 aspettative | 19.067 caldo |
| 20.926 presidente | 22.01 diritto | 16.865 paura | 19.067 pasta |
| 20.522 sbagliare | 22.01 rischio | 16.026 soddisfazione | 18.704 contagio |
| 16.739 fondazione | 21.5 comune | 15.526 domanda | 18.437 coperta |
| | 21.117 legame | 15.321 psichiatria | |
| | 21.117 lentezza | 15.027 analfabeta | |

Analisi del piano fattoriale

Il piano fattoriale presenta 4 Cluster e 3 Fattori. Sul primo fattore troviamo il C 2 sul polo negativo e il C 4 sul polo positivo. Sul secondo fattore troviamo il C 3 sul polo negativo e il C 2 su quello positivo. Sul terzo fattore troviamo il C 1 sul polo negativo e il C 4 sul polo positivo.

Non è stato rilevato alcun rapporto tra variabili illustrative e cluster, ad eccezione del C 1 che è in rapporto con la variabile ospite.

Primo fattore

Sul primo fattore troviamo il C 2 sul polo negativo e il C 4 sul polo positivo. I due cluster non sono in rapporto con variabili illustrative.

Nel C 2 le prime sei parole dense sono: tempi, commissione, relazione, storia, attesa. **Tempo**: il tempo è la successione di istanti in cui si svolgono gli eventi. Ma è anche il vissuto di tale successione⁹; nel vissuto c'è il tempo che vola, quello sospeso, quello che non passa mai. Segue **commissione**, ovvero un incarico a compiere atti per conto di altri, di un'autorità. Segue **relazione**, intesa come rapporto tra persone¹⁰. Segue **storia**: l'esposizione di fatti umani; la storia di un paese, la "mia storia" detto da una persona, costituiscono l'identità di quel paese, di quella persona. Segue **attesa**: il desiderio, l'ansia con cui si attende un evento. Nel C 2 è centrale il tempo che non passa mai, quello dell'attesa. Si vive l'ansia di chi attende un evento che non dipende dalla sua iniziativa. La vita del cluster scorre entro un vissuto di dipendenza da un'autorità che deve pronunciarsi, decidere, e non si sa quando questo accadrà. L'attesa organizza la relazione: tra operatori, tra operatori e utenti, tra utenti. Nell'attesa, la storia dei migranti viene riscritta, la loro identità ridefinita in rapporto alla commissione-burocrazia perché decida per l'accoglienza. Non c'è la conoscenza del migrante, perché la sua parola va adattata al superare la prova. Nel cluster come professione è presente solo l'**operatore legale**, colui che media tra migrante e commissione, e che sa come adattare la storia del migrante alle attese della commissione. Inizia un lungo confronto con l'autorità che decide dell'accoglienza e della permanenza del migrante; è l'esordio una lunga partita di scacchi, in cui l'incontro con la commissione è solo la prima mossa. Lo dicono le parole successive: permesso di soggiorno; racconto; richiedente asilo; prefettura; fiducia; diniego; ricorso; protezione internazionale; burocrazia; ascoltare; operatore legale. Acquisire il diritto alla permanenza è una lunga strada. Nel cluster la relazione è univocamente incentrata sull'autorità controllante e volta a giustificare un'accettazione da parte dell'autorità stessa (permesso di soggiorno).

Vediamo il C 4, contrapposto al C 2. Le prime cinque parole dense sono: famiglia, bambino, mangiare, soldi, regole. **Famiglia**: la parola nella nostra cultura evoca la famiglia nucleare, mentre nuove famiglie stanno ridisegnandone i confini. La famiglia è un insieme di conviventi. Perciò è un gruppo che condivide delle regole; regole in continuità con quelle del contesto pubblico, ma anche sui generis; la famiglia delinea i confini del "privato" rispetto al "pubblico" (Ariès & Duby, 1987/1988; Sarti, 2006). Il C 2 è il rapporto con il pubblico, o per meglio dire è il cluster dell'attesa di poter accedere a uno spazio pubblico. Con il C 4 siamo in un contesto privato. Segue **bambino** dal greco *bambaino*, parola onomatopeica che richiama il balbettare degli infanti. La coppia di parole famiglia - bambino evoca una relazione privata, di dipendenza asimmetrica, di assistenza e di anticipazione dei bisogni, come quella di adulti che si prendano cura di bambini entro lo spazio privato della casa. Il C 2 prevedeva che la parola dei migranti venisse adattata alle richieste della burocrazia-commissione; nel C 4 il migrante è un infante che balbetta. Tutto il primo fattore non prevede che il migrante ci parli. Al migrante-bambino si chiede di rinascere, di apprendere una nuova lingua madre. Il C 2 e il C 4 propongono, in modi diversi, un azzeramento della storia, dell'identità e della cultura del migrante; in entrambi i casi è "per il suo bene": perché superi il giudizio della commissione, perché assimili la cultura del paese ospite. Segue **mangiare**: l'atto basilare della sopravvivenza. La finalità basilare della famiglia-servizio, perché il migrante rinasca, il bambino cresca, apprenda la nuova lingua, le regole basilari della vita familiare, privata, è garantirne la sopravvivenza. Verso la periferia del cluster molte parole tornano sul cibo: **cucinare, bere, cibo, pasta, cena, catering, alimentazione, mensa, pasto**. Il cibo è uno degli ambiti di conflitto tra servizi di accoglienza e migranti. Mettiamo a confronto due pubblicazioni. La prima è un rapporto presentato in un'occasione celebrativa del cibo italiano, l'Expo Milano 2015 (CENSIS, 2015). La seconda è un libro curato da esperti di medicina delle migrazioni (Morrone, Scardella, & Piombo, 2010). Il rapporto CENSIS porta come prova del successo dell'integrazione dei migranti l'adozione di abitudini alimentari italiane. I dati proverebbero che nel tempo i migranti rinunciano ai loro gusti (questo viene visto come un successo) in nome della genuinità e qualità proprie della cucina italiana, per le quali si fa l'esempio di pasta, pizza e caffè. Morrone et al. (2010) dicono invece come il mutare delle abitudini alimentari, radicate pure per motivi identitari e religiosi, provochi uno shock

⁹ Per la definizione delle parole abbiamo utilizzato vari vocabolari; in particolare, il vocabolario Treccani, e il vocabolario etimologico etimo.it

¹⁰ La parola è stata disambiguata: significa sempre rapporto tra persone.

alimentare anche in persone in genere sane per l'“effetto migrante sano”, dovuto alla selezione derivante dalle dure condizioni della migrazione. Dimostrano come la nostra alimentazione, in particolare pasta, pizza, caffè, dolci (pasta e pizza sono proposti dal CENSIS come esemplari della qualità della cucina italiana, che per questo convincerebbe il migrante ad adottarla) producano ai migranti gravi danni: obesità, diabete, carie. Il profondo contrasto tra le due pubblicazioni mostra quanto siano radicati i pregiudizi sulla nostra superiorità e la difficoltà di conoscere i migranti nelle loro identità ed esigenze. Si capisce come il cibo assuma rilievo nella vita dei Centri. Segue **soldi**. Sul danaro il cluster torna più volte: più in basso troviamo **pagare, euro, spesa, comprare, costare, economia**. Nella famiglia-servizio il danaro è una preoccupazione costante; tutti i figli sono a carico, resi bambini anche da questo stato improduttivo, economicamente dipendente. Il danaro pubblico dato ai servizi per i migranti è sempre più al centro del discorso politico e mediatico, e in modo sempre più conflittuale. Da un lato il tema catalizza ed enfatizza i timori che i migranti derubino risorse agli italiani. Dall'altro evoca gli sprechi, la scarsità, i ritardi e la precarietà dei pagamenti che concernono i servizi per i migranti. A questo si associano i sospetti, a volte confermati dalla cronaca, che i servizi lucrino scorrettamente sulla migrazione. Nel giugno 2018, il premier Conte, chiedendo la fiducia per il governo dice: “Cambia che metteremo fine al business dell'immigrazione, cresciuto a dismisura sotto il mantello di una finta solidarietà” (Ansa, 2018).

Abbiamo argomentato altrove come questi problemi in Italia siano anche in rapporto con il valore della solidarietà, che la nostra Costituzione intende come attitudine civica posta alla base di ogni servizio di assistenza. A partire da questo valore impagabile si propone la vocazione invece della professionalità, la missione invece della competenza organizzativa; in questo contesto i pagamenti dei servizi e delle prestazioni professionali diventano particolarmente complessi, come fossero in contrasto con la gratuità intrinseca alla solidarietà (Panizza, 2014). Il danaro evoca la profonda ambiguità con cui vengono vissuti i Centri, dalla solidarietà dovuta, che dovrebbe essere incondizionata e gratuita, all'essere oggetto di avidità dei migranti come dei gestori dell'assistenza. La quinta parola è **regole**, da *regula*, l'assicella dritta per tirare le linee, da cui guidare, governare, ma anche “rigare dritto”. La confusione e l'ambiguità evocata dai soldi va controllata; occorrono norme e principi perché non si devii. Nel suo proseguimento il cluster torna sulle regole, il loro rispetto, la loro trasgressione: **rispettare, regolamento, autonomia, indipendenza, vietare, delegare, imporre, approfittare, costringere**. La sesta parola del cluster è **mamma**. Il cluster della famiglia-centro ha varie parole che sottolineano la centralità della mamma e i suoi figli: **maternità, figlio, fratello, moglie**. Solo dopo c'è **padre**, parola che nella nostra cultura evoca ancora una funzione che mette in rapporto il privato della famiglia con il contesto pubblico. La famiglia-servizio è chiusa nel privato, le regole proposte sono quelle dell'appartenenza familiare, non sono le regole del lavoro, della socialità pubblica, della politica. Nel C4 si parla di **emozioni**: è la settima parola densa. Sono emozioni del vivere insieme entro questo spazio privato: **coabitare, convivere, condividere**, come pure quelle il fare **festa, chiacchierare**. Ma c'è anche il timore della vicinanza; ci sono parole come: **igiene, contagio, malattia**.

Sintesi del primo fattore. Il primo fattore è caratterizzato dalla passivizzazione degli operatori come dei migranti, dalla chiusura dei servizi in relazione al contesto del paese, dal silenzio dei migranti. Sayad (1999/2002) dice come la negazione delle condizioni di origine sia visione parziale ed etnocentrica che prevede un passivo adattamento alla società di accoglienza. Sul polo di sinistra i servizi sono in attesa che la burocrazia-commissione, unico rapporto con l'esterno, si pronunci. Ma questo pronunciarsi è tutt'altro che definitivo. Si apre una lunga sequenza di corsi e ricorsi, di vicende legali; il processo di legittimazione del migrante viene vissuto come infinito. Sayad (1999/2002) ricorda come l'immigrato sia sempre fuori posto, sia nel paese d'origine che in quello di arrivo, e come in quest'ultimo diventi oggetto di continue, interminabili dichiarazioni di fedeltà. Ricordiamo un dato importante: gli intervistati appartengono sia ai CAS che agli SPRAR. L'immagine dei due servizi è molto diversa: ai secondi si attribuisce senz'altro una maggiore capacità di integrazione. Nei dati di ricerca questa differenza non appare. La cultura dell'attesa passivizzante, di un processo di legittimazione del migrante infinito, di una separazione dal contesto italiano più ampio appartiene agli operatori di entrambi i servizi. Sul polo di destra c'è un servizio infantilizzante i migranti entro un ambiente familista, non produttivo, privato, separato dal più ampio contesto italiano. Il fattore non evidenzia né attese dei migranti, né conflitti: c'è una sorta di calma piatta entro un contesto chiuso, tranne l'attesa del pronunciarsi della burocrazia, che sembra non esitare mai in una decisione risolutiva. Attesa di legittimazione da parte di una autorità controllante e attesa di cibo da parte di un sistema accudente e infantilizzante. Queste appaiono le due grandi aree emozionali con le quali viene rappresentato il migrante da chi partecipa alla ricerca. Accettazione

burocratica e soddisfazione della più elementare esigenza per la sopravvivenza. Un po' come quando nasce un bambino: lo si nutre e lo si iscrive all'anagrafe.

Secondo fattore

Sul secondo fattore si contrappongono il C 3 sul polo negativo e il C 2 sul polo positivo. I due cluster non sono in rapporto con variabili illustrative.

Le prime cinque parole del C 3 sono gruppo, lingua, mediazione, volontariato, nuovo. **Gruppo**: ciò che è diverso in origine, radunandosi trova elementi comuni, costituendo un'appartenenza, una identità condivisa. La **lingua** è un sistema di parole usato da una comunità per comunicare pensieri e sentimenti. La lingua riunisce persone diverse e media le differenze tra persone. La lingua comune è anche una cultura, ma la condivisione di una lingua non comporta la condivisione di una cultura. L'eterogeneo gruppo di persone dei servizi di accoglienza cerca la mediazione della lingua per trattare le differenze. Nel C 2 e nel C 4 si tende a non voler conoscere i migranti, qui si cerca di condividere con altri la parola, la lingua, di fare gruppo. Segue **mediazione**: è un'azione che media conflitti, che richiede di individuare differenze per rispettarle, trovando la cosa terza¹¹ (Carli & Paniccia, 2012b) su cui le differenze possono incontrarsi. Chi è impegnato a fare gruppo parlando delle differenze e mediando tra loro? Segue **volontariato**. Secondo la legge italiana, il volontariato è un'attività "prestata in modo personale, spontaneo e gratuito [...] senza fini di lucro anche indiretto ed esclusivamente per fini di solidarietà"¹². Nel 2013 c'è la prima rilevazione ISTAT sul volontariato, dalle associazioni no profit ai gruppi informali; si dice che i volontari sono 6,63 milioni, e che il loro valore economico corrisponde a quello di 875.000 lavoratori a tempo pieno (ISTAT 2014). Quanto alle istituzioni non profit, nel 2015 sono l'11,6% in più rispetto al 2011, e impiegano 5 milioni 529 mila volontari e 788 mila dipendenti (ISTAT 2015). È un settore in espansione in un contesto economico caratterizzato da una fase recessiva profonda e prolungata. Si rileva pure che è un settore che non ha una definizione giuridica chiara e unitaria e che se ne devono ridefinire finalità e confini. Il primo attore dell'intervento di conoscenza, mediazione, istituzione di un'appartenenza comune è il volontariato. Il volontariato è personale, spontaneo, gratuito, senza fini di lucro, con esclusivi fini di solidarietà, rivolto a persone in stato di bisogno. Segue **nuovo**; è nuova una cosa diversa da qualsiasi altra; si dice di persona che si conosce per la prima volta. La novità è la discontinuità, l'imprevisto. Seguono le parole **psicologia**, **competenza**, **équipe**, **medico**; poco più in basso c'è **assistente sociale**. Come alternativa al volontariato e al valore della solidarietà spontanea compaiono le professioni e le competenze professionali. Segue **integrazione**; la mediazione mediava conflitti, l'integrazione mette insieme in vista di uno scopo. Il cluster ha due anime: una più centrale fondata su valori, solidarietà, mediazione; l'altra su competenze, professionalità, scopi. La finalità è creare un gruppo, un'appartenenza tra diversità, mediando e integrando.

Sintesi del secondo fattore. Il C 3 è interessante e complesso. Propone delle competenze professionali: mediare tra differenze conflittuali, trattare con l'inedito dell'incontro con il migrante, lavorare insieme in vista di scopi; qui il rapporto tra operatori e migrante è una relazione professionale di supporto e consulenza. Al tempo stesso, e va notato che queste componenti sono più centrali nel cluster, propone valori: quello della solidarietà spontanea e gratuita del volontariato, che soccorre chi ha urgente bisogno; qui il migrante è un bisognoso cui si presta gratuito aiuto. Non dimentichiamo inoltre che il C 3 è contrapposto al C2: ovvero all'attesa che la burocrazia - muro invalicabile si pronuncerà per il diritto del migrante all'aiuto umanitario. Questa valutazione esige il migrante - vittima, che rischia così di diventare l'unica identità accettata nel migrante.

Terzo fattore

Sul terzo fattore si contrappongono il C 1 sul polo negativo e il C 4 sul polo positivo. Vediamo il C 1, in rapporto con la variabile illustrativa ospiti. Le prime sei parole sono strada, studiare, rimanere (in Italia), trovare lavoro, giocare, calcio. La **strada**, la sua apertura, si contrappongono alla chiusura familista, infantilizzata del C

¹¹ Carli e Paniccia hanno proposto la "cosa terza" come organizzatore della relazione di scambio, permessa appunto dal condividere un interesse per una cosa terza rispetto alla relazione stessa; questo, in alternativa alla relazione fondata sul controllo e il possesso reciproco.

¹² Art. 2-3 della legge 266 dell'11 agosto 1991.

4. Con il C 1 – e in questo senso è unico, entro il piano fattoriale – si esce dal servizio di accoglienza. È l'andare, la via, il viaggio, come pure il trovarsi in mezzo a una strada nei suoi aspetti di abbandono, solitudine sociale. Fuori dai servizi di accoglienza c'è una socialità tutta da costruire, un ignoto che il centro non prevede, non anticipa, non organizza; che dipenderà dall'iniziativa del singolo migrante, dalla sua fortuna. La strada è l'alternativa al centro anche mentre nel centro ancora si sta. Sono le "uscite" dei migranti, che si ritrovano, appunto, per strada, non essendo organizzato nessun altro rapporto con il Paese, né essendo previsto un qualche ingresso in qualche luogo. È una strada dove possiamo incrociarli mentre chiedono qualche soldo all'ingresso delle Chiese, o mentre spazzano i marciapiedi accompagnati da cartelli che dichiarano il loro intento di integrarsi, essere utili. **Studiare** è un primo modo di organizzare questo futuro, entrare in rapporto con l'Italia. Studiare è apprendere saperi, ma anche adoperarsi, impegnarsi in qualcosa di nuovo. L'apertura della strada, in questa prima co-occorrenza, strada-studiare, è presente in tutta la sua potenzialità interessante, ove ci si impegni. Segue **rimanere**, non procedere oltre; in rimanere è esplicito il senso della permanenza, della durata, della continuità. Si vuole andare, ma non andare via: è un andare che cerca radici, permanenza, identità. Si va via dalla passività. Ricordiamo le variabili illustrative del cluster: questa cultura non è esclusiva di questo ruolo, ma è in rapporto con gli ospiti. La strada è la "strada da percorrere", il "farsi strada" della costruzione di futuro. Segue **trovare** (lavoro); trovare è imbattersi in ciò che si cerca, che si desidera. Studiare, trovare lavoro: fuori dai servizi c'è la vita. Segue **giocare**: passatempo, gara, divertimento, esercizio; è una parola complessa, che mette insieme emozioni apparentemente distanti: divertirsi, impegnarsi, perseguire scopi, competere. Segue **calcio**, che evoca la bravura degli atleti neri con cui identificarsi; qui c'è il sogno del successo, di un cambiamento radicale della propria vita più che l'avvicinarsi passo dopo passo alla meta. Seguono le parole **corso** (di formazione), **speranza**, **felicità**, **casa**, **opportunità**, **futuro**. Appaiono le fantasie su un futuro caratterizzato dall'inserimento, dall'integrazione, dalla riuscita, e anche dal successo. Sayad (1999/2002) ricorda come il binomio emigrazione-immigrazione non può essere scisso, e come sia pressante il successo forzato che si deve comunicare al paese d'origine. Più in basso nel cluster c'è anche il timore del fallimento, della devianza: incontriamo la parola **rubare**, l'alternativa improduttiva in cui incorre chi si addentra in una strada "senza tetto né legge", senza una nuova identità, integrata nel nuovo paese, come pure ci sono **perdere**, **vergogna**. Ma sono parole periferiche, rispetto a quelle della speranza. In sintesi, il terzo fattore, con il C 1, è l'unico che guarda al futuro e all'esterno del centro. Sul terzo fattore il desiderio di andare, di fare strada, di impegnarsi, rischiare, identificarsi, si contrappone alla dimensione familistica e controllante del C 4, dove si paga il prezzo della riduzione allo stato di bisognoso. Torniamo a sottolinearne il rapporto con la variabile illustrativa ospiti: qui parlano, finalmente, i migranti. Colucci (2018) ci dice che negli anni Novanta, in piena crescita della migrazione, c'è stato il fiorire di libri scritti in italiano da migranti, tutti con una connotazione autobiografica; qualcuno degli autori, intervistato, ha detto che era un modo di riprendersi una parola che aveva sentito negata.

Sintesi del piano fattoriale

Proviamo adesso a fare una sintesi dell'intero piano culturale osservato. Il primo fattore è organizzato, come dicevamo, dalla passivizzazione; da una parte il muro della burocrazia che obbliga all'attesa, dall'altra una convivenza chiusa, basata su dinamiche familiste, tese a infantilizzare il migrante. Col primo fattore emerge una ritualità passivizzante, di assoggettamento della diversità del migrante; la competenza a trattare le differenze che caratterizza il secondo fattore con il C 3 sembra in qualche modo schiacciata a sua volta dall'inerzia dell'attesa del C 2, e a sua volta passivizzata. Varrà la pena di ricordare che i centri sono gestiti da agenzie private che vincono un bando in proposito; e che a loro volta queste agenzie sono in ciclica attesa del rinnovo dell'incarico; questo, in base a valutazioni che non sono più prevedibili – forse lo sono meno – di quelle cui sono sottoposti i migranti. Le competenze del C 3 non intervengono sulla passivizzante procedura di richiesta di ingresso rivolta alla commissione, né sui problemi di quotidiana convivenza tra persone provenienti da culture diverse, non interpellate sulle loro attese, obbligate a condividere lo stesso tetto, passivizzate, del C 4. Le storie dei migranti, manipolate dalla valutazione nel C 2, asservite a essa, emergono nella ricchezza delle loro attese e fantasie, nelle loro speranze e timori, solo sul terzo fattore, con il C 1. Qui troviamo un futuro che è tutto all'esterno del servizio, e un presente pure caratterizzato dalla scissione tra l'interno e l'esterno: fuori non c'è il cinema, i negozi, la chiesa, il parco; c'è la strada, l'unico luogo dove può stare chi non si deve fermare. Dentro i centri di

accoglienza non c'è futuro, ma la sospensione del tempo: il tempo dell'attesa del C 2 che immobilizza anche le situazioni di convivenza quotidiana del C 4, e l'attività delle équipes professionali del C 3.

In una sintesi dell'intero spazio culturale, si può affermare che la prima e più rilevante rappresentazione dei migranti sia data dal loro rapporto con le dimensioni di controllo: controllo che legittimi il loro poter soggiornare in Italia e controllo familista che dia loro, nell'attesa, la possibilità di sopravvivere con il soddisfare quei bisogni che siamo soliti denominare come primari. Al controllo si affianca l'attività di volontariato che si propone di mediare tra migranti e contesto e di tentare primi approcci d'integrazione, grazie all'apprendimento della lingua (inglese, italiana). Solo sul terzo fattore il migrante prende corpo con le sue fantasie di desiderio, con le sue speranze, con i suoi sogni ad occhi aperti. Qui, i migranti stessi s'affiancano agli operatori nel conferire uno spessore emozionale motivante e motivato al senso che l'emigrazione può assumere per chi ha affrontato pericoli e disagi immani per arrivare da noi. Pensiamo che questo nostro lavoro sia stato utile per raccogliere queste voci senza ascolto, quelle che parlano nel C 1 anche grazie alla ricerca, sia nell'immediato dei focus group che delle interviste, sia nel lavoro che si potrà fare successivamente.

Concludiamo l'analisi con una suggestione: sembra le dinamiche presenti nei servizi di accoglienza, ovvero la sottoutilizzazione delle competenze, le istituzioni che si pongono come un "muro" che respinge, la convivenza che può avvitarsi entro dinamiche familiste, i desideri di futuro che sembrano senza un contesto che li raccolga come risorse e dia loro un senso praticabile, rimandino alla cultura italiana odierna. Viene alla mente come la funzione dell'accoglienza – nei servizi, nelle organizzazioni – sia da sempre stata considerata, dalle discipline che effettuano un'analisi delle organizzazioni, come sintomatica del funzionamento complessivo di quei servizi, di quelle organizzazioni. Pensavamo, nei servizi di accoglienza, di trovare culture particolari, a loro modo eccezionali, come sembra eccezionale l'evento che trattano; questo in parte è vero; ma ciò che colpisce forse di più, e che molto fa pensare, è la loro somiglianza al resto della cultura italiana.

Bibliografia

- Accorinti, M., Denaro C., & Sanguinetti, A. (2014). *Impatti sul sistema di accoglienza dei protetti internazionali a Roma: operatori, interventi e politiche sociali* [Impacts on the immigration system of international protected in Rome: operators, interventions and social policies]. Retrieved from: <http://www.cnr.it/istituti/ProdottoDellaRicerca.html?cds=068&id=283538>
- Ansa (2018). *Conte, fine business migranti* [Conte, the end of migrant business]. Retrieved from: http://www.ansa.it/sito/notizie/politica/2018/06/05/cont-fine-business-migranti_eddd1b9d-9861-48af-b448-b3d023639c65.html
- Aragona, M., Geraci, S., & Mazzetti, M. (2014). *Quando le ferite sono invisibili. Vittime di tortura e di violenza: strategie di cura*. [When the wounds are invisible. Victims of torture and violence: treatment strategies]. Bologna: Edizioni Pendragon.
- Ariès, P., & Duby, G. (1988). *La vita privata: il Novecento* [Private life: the Twentieth Century] (P. Russo, Trans.). Bari: Laterza (Original work published 1987).
- Beneduce, R. (2008). *Migrazione e disagio psichico: le sfide dell'ambivalenza* [Migration and psychological distress: the challenges of ambivalence]. Retrieved from: www.psychiatryonline.it/node/3623
- Bloch, M. (1921). *Réflexions d'un historien sur le fausses nouvelles de la guerre* [Reflection of a historian on the false news of the war]. *Revue de synthèse historique*, 33. Retrieved from: fr.wikisource.org
- Bloch, M. (2017). *I re taumaturghi* [Thaumaturge kings] (S. Lega, Trans.). Torino: Einaudi (Original work published 1924).
- Caldarozzi, A. (2010). *Le dimensioni del disagio mentale nei richiedenti asilo e rifugiati* [The dimensions of mental distress in asylum seekers and refugees]. Retrieved from: https://www.sprar.it/wp-content/uploads/2016/06/Le_dimensioni_del_disagio_mentale_-_Cittalia_2010.pdf

- Caponi, E., Agnello, I., & Stella, A. (2012). Famiglie migranti e servizi di salute mentale: alcuni temi che emergono da una prima revisione della letteratura scientifica [Migrant families and mental health services: some themes that emerge from a first review of the scientific literature]. *Psichiatria e Psicoterapia*, 31, 3, 170-185.
- Carli, R., & Paniccchia, R. M. (2012). Malattia mentale e senso comune [Mental illness and common sense]. *Rivista di psicologia clinica*, 2, 201-206. Retrieved from: <http://www.rivistadipsicologiaclinica.it>
- Carli, R., & Paniccchia, R. M. (2017). L'intervento psicologico clinico come mitopoiesi [Clinical psychological intervention as mitopoiesis]. *Rivista di Psicologia Clinica*, 2, 33-49. doi:10.14645/RPC.2017.2.693
- Castellano, V. (2017). «We only have rights over operators». *Antropologia Pubblica*, 3(1), 51-74. doi:10.1473/anpub.v3i1.96
- CENSIS (2015). *Ricette italiane di integrazione. Abitudini alimentari ed avventure imprenditoriali di italiani e migranti* [Italian recipes of integration. Food habits and entrepreneurial adventures of Italians and migrants]. Retrieved from: <http://briguglio.asgi.it/immigrazione-e-asilo/2015/ottobre/rapp-censis-expo.pdf>
- Ceschi, S., & Biffi, D. (2018). Collaborare o rigettare? [collaborate or reject?]. *Antropologia Pubblica*, 3(2), 105-122. doi:10.1473/anpub.v3i2.120
- Cimino, L. (2015). Migrazione e salute mentale: un problema emergente [Migration and mental health: an emerging problem]. *Rivista di Criminologia, Vittimologia e Sicurezza*, 9 (1), 59-66. doi: 10.14664/rcvs/156
- Colucci, M. (2018). *Storia dell'immigrazione straniera in Italia. Dal 1945 ai giorni nostri*. [History of foreign immigration in Italy. From 1945 to the present day]. Roma: Carocci.
- Di Cesare, D. (2017). *Stranieri residenti*. [Foreign residents]. Torino: Bollati Boringhieri.
- European Parliament (2018). *Democracy on the Move European Elections. One year to go. Part II: Complete Survey Results*. Retrieved from: <http://www.europarl.europa.eu/at-your-service/files/be-heard/eurobarometer/2018/eurobarometer-2018-democracy-on-the-move/top-results/en-one-year-before-2019-eurobarometer-results-annex.pdf>
- ISTAT (2014). *Anno 2013. Attività gratuite a beneficio di altri* [Year 2013. Free activities for the benefit of others]. Retrieved from https://www.istat.it/it/files//2014/07/Statistica_report_attivita_gratuite.pdf
- ISTAT (2018). *Struttura e profili del settore non profit* [Structure and profiles of the non-profit sector]. Retrieved from: <https://www.istat.it/it/files//2018/10/non-profit.pdf>
- Istituto Carlo Cattaneo (2018). *Immigrazione in Italia: tra realtà e percezione* [Immigration in Italy: between reality and perception]. Retrieved from: <https://www.cattaneo.org/wp-content/uploads/2018/08/Analisi-Istituto-Cattaneo-Immigrazione-realt%C3%A0-e-percezione-27-agosto-2018-1.pdf>
- Morrone, A., Scardella, P., & Piombo, L. (2009). *Manuale di alimentazione transculturale* [Handbook of transcultural alimentation]. Ferrara: Editeam.
- Paniccia, R. M. (2014). L'amministrazione di sostegno e le categorie emozionali della solidarietà [Special needs administrator and emotional categories of solidarity]. *Quaderni della Rivista di Psicologia Clinica*, 2, 6-25. Retrieved from: <http://www.rivistadipsicologiaclinica.it/ojs/index.php/quaderni/article/view/493/581>
- Pannarale, L. (2014). *Osservatorio sulla detenzione amministrativa degli immigrati e l'accoglienza dei richiedenti asilo in Puglia* [Observatory on the administrative detention of immigrants and the reception of asylum seekers in Puglia]. Pisa: Pacini.
- Pilotti, L., De Noni, I., & Ganzaroli, A. (2014). *Il cammino infinito. Imprenditorialità multiculturale tra varietà*,

innovazione e territori [The infinite path. Multicultural entrepreneurship between variety, innovation and territories]. Milano: Franco Angeli.

- Sarti, R. (2006). *Vita di casa. Abitare, mangiare, vestire nell'Europa moderna* [Home life. Living, eating, dressing in modern Europe]. Bari: Laterza
- Sayad, A. (2002). *La doppia assenza. Dalle illusioni dell'emigrato alle sofferenze dell'immigrato* [The double absence. From the illusions of the emigrant to the suffering of the immigrant] (D. Borca & R. Kirchmayr, Trans.). Milano: Raffaello Cortina (Original work published 1999).
- Spinelli, E. (2016). Welfare e immigrazione: i diritti di accesso e fruibilità dei servizi sociali e socio-sanitari. Alcuni nodi critici [Welfare and immigration: access rights and usability of social and socio-health services. Some critical nodes]. In M. D'Agostino, A. Corrado, & F. Caruso (Eds.). *Migrazioni e confini. Politiche, diritti e nuove forme di partecipazione* (pp. 121-134). Soveria Mannelli: Rubbettino.
- Zincone, G. (Ed.). (2000). *Primo rapporto sull'integrazione degli immigrati in Italia* [First report on the integration of immigrants in Italy]. Bologna: il Mulino.