Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana
Dipartimento economia aziendale, sanità e sociale

SUPSI

# Migranti in aiuto d'urgenza

Le storie di quattro famiglie residenti al Centro d'accoglienza di Cadro della Croce Rossa Svizzera

Studente/essa
Lara Calca Celestino

Corso di laurea
Lavoro sociale

Opzione
- Assistente sociale

Tesi di Bachelor

http://www.piuculture.it/wp-content/uploads/2014/02/mani.jpg

Luogo e data di consegna
Manno, 10 ottobre 2017

*Saremo il monumento continuo di nuovi desideri*
*che corrono giù dalle montagne più veloci della paura di soffrire.*
*Vestiremo splendore con la determinazione di mille inverni,*
*faremo esplodere il consenso in cielo*
*e lo guarderemo piovere diamanti in tutte le direzioni.*
*Parleremo per immagini*
*per tenere gli occhi bene aperti su quanto non si vede.*
*Ritroveremo le cassette degli attrezzi per riparare l'ideale,*
*e il nostro cinismo farà sbocciare nuovi sogni.*
*Innescheremo la macchina della volontà per produrre domande che spostino cattedrali.*
*Affinchè tutto accada di nuovo oltre che nulla vada perduto.*
*Saremo il fatale prevalere dell'azione.*
*Per sempre, tutto comincia ora.*

Raein, 2011, *Nirvana*

*L'autrice è l'unica responsabile di quanto contenuto nel lavoro.*

# INDICE


| | | |
|---|---|---|
| 1. | INTRODUZIONE<br>Origine della scelta della tematica e motivazione | p. 4 |
| 2. | DESCRIZIONE DEL CONTESTO LAVORATIVO<br>Croce Rossa Svizzera – Sezione Ticino | p. 5 |
| 3. | PRESENTAZIONE DELLA PROBLEMATICA | p. 6 |
| 3.1 | La politica d'asilo in Svizzera e le procedure | p. 7 |
| 3.2 | La decisione negativa alla domanda d'asilo | p. 10 |
| 3.3 | L'aiuto d'urgenza | p. 11 |
| 4. | INTERROGATIVI DI RICERCA E METODOLOGIA | p. 12 |
| 4.1 | Interrogativi di ricerca | p. 12 |
| 4.2 | Approccio metodologico e strumenti | p. 13 |
| 5. | VISSUTI DELLE FAMIGLIE INCONTRATE | p. 14 |
| 5.1 | Descrizione delle quattro famiglie coinvolte | p. 15 |
| 5.2 | Motivazioni alla partenza | p. 17 |
| 5.3 | Passaggi, paesi di transito | p. 18 |
| 5.4 | Arrivo e primo inserimento | p. 19 |
| 5.5 | Aiuto d'urgenza | p. 19 |
| 5.6 | Prospettive future e preoccupazioni | p. 21 |
| 6. | CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE | p. 21 |
| 6.1 | Risorse materiali | p. 21 |
| 6.2 | Risorse non materiali | p. 22 |
| 6.3 | Il lavoro dell'assistente sociale nel Centro d'accoglienza di Cadro | p. 24 |
| 6.4 | Riflessioni professionali e personali | p. 27 |

Bibliografia

Sitografia

Allegati

# 1. INTRODUZIONE

**Origine della scelta della tematica e motivazione**

L'oggetto del seguente lavoro vede la sua origine nell'esperienza di pratica professionale svolta al Centro d'accoglienza per richiedenti l'asilo di Croce Rossa Svizzera, a Paradiso. Nel corso dei cinque mesi di stage trascorsi nel contesto della migrazione ho avuto modo, accanto alla struttura di Paradiso, di entrare in contatto con la realtà analoga del Centro d'accoglienza di Cadro (dove attualmente lavoro come assistente sociale). I migranti che risiedono a Paradiso, sono persone il cui stato giuridico è di richiedenti l'asilo in attesa di ricevere una risposta alla domanda. Queste persone possiedono il permesso N che ha durata temporanea (finché non si riceve risposta dalle autorità). Le famiglie che risiedono al Centro d'accoglienza di Cadro hanno invece già ottenuto risposta alla loro domanda d'asilo. Le autorità hanno deciso per un respingimento di tale domanda con annessa data per l'espatrio. Le persone la cui domanda è stata respinta, si trovano sprovviste di permesso e sono alloggiate insieme ad altre persone con cui condividono lo stesso "destino", e soprattutto gli stessi spazi, vivendo dell'aiuto d'urgenza (come si dirà in seguito). Rispetto ai residenti del Centro d'accoglienza di Paradiso, le persone in aiuto d'urgenza si confrontano con una precarietà giuridica e sociale che ne influenza profondamente l'esistenza. Sia da un punto di vista simbolico (di ruolo sociale), sia effettivamente nel quotidiano. La dimensione dell'attesa, del "provvisorio", dell'incertezza sono aspetti predominanti nella vita di chi risiede a Cadro. Queste persone convivono con l'insicurezza e con la difficoltà che il non sapere dove si sarà l'indomani comporta, il cui termine di partenza previsto è nel frattempo scaduto. Per questa ragione, queste famiglie vivono nella costante possibilità che le autorità dispongano un prelevamento coatto con conseguente espatrio.

Nonostante ciò varcando la soglia del Centro di Cadro l'atmosfera che da subito si respira è di vitalità e di apparente spensieratezza: bambini iracheni ed eritrei che giocano tra loro, donne provenienti dalle regioni politicamente più compromesse del mondo che hanno visto l'inimmaginabile, che cucinano insieme intorno allo stesso tavolo, uomini e donne che conversano in un italiano pittoresco che si trasforma costantemente nell'incontro obbligato con altre lingue.

I migranti che arrivano in Svizzera affrontano viaggi della speranza che mettono a dura prova tutte le risorse disponibili. Le storie e i vissuti relativi a queste esperienze esistenziali sono carichi di significati profondi e disarmano per la loro asperità. Ciò che colpisce in particolar modo è che a sommarsi a tali esperienze vi è la condizione attuale, dettata dall'aiuto d'urgenza, che rappresenta un'ulteriore sfida quotidiana.

Alla luce di ciò quello che il presente lavoro intende indagare e far emergere è quali risorse effettive, sia individuali sia collettive, le persone in aiuto d'urgenza sono chiamate a mettere in campo. Considerando soprattutto che la condizione in cui vivono si protrae per lungo periodo. A differenza di altri casi, le famiglie incontrate in sede di questo lavoro sono

nella condizione di aiuto d'urgenza e di attesa, da anni. Durante la loro permanenza in Svizzera hanno dovuto adattarsi a questa sorta di limbo, all'interno del quale la vita deve per forza continuare. I figli in età scolare frequentano le scuole dell'obbligo, senza però avere la possibilità in seguito di intraprendere una formazione. I figli che invece si trovano al di fuori dell'età dell'obbligo scolastico sono esclusi da ogni tipo di attività formativa e professionale. Allo stesso modo gli adulti, che nel paese di origine lavoravano, si vedono per via della condizione attuale senza possibilità di impiego.
Gli elementi presentati forniscono dunque la cornice entro cui questa ricerca ha tentato di rispondere a quelle domande che, mettendomi nei panni di queste persone, mi sono posta nel cercare di capire come sia possibile non arrendersi e far fronte alle vicissitudini estreme che la vita del migrante può riservare.

## 2. DESCRIZIONE DEL CONTESTO LAVORATIVO

**Croce Rossa Svizzera – Sezione Ticino**

Cento cinquantuno anni fa nascono il Comitato Internazionale della Croce Rossa (CICR) su iniziativa di Henry Dunant durante la battaglia di Solferino e la Croce Rossa Svizzera (di seguito CRS), di cui alcuni fondatori furono il Generale Dufour e il consigliere federale Jakob Dubs.[1] Negli anni si svilupparono diverse sezioni sparse sul territorio elvetico, fino alla nascita delle attuali ventiquattro sezioni cantonali che raggruppano quelle regionali. La Croce Rossa Svizzera - sezione Ticino raggruppa quattro sezioni regionali: quella del Sottoceneri (Mendrisiotto e Luganese), quella di Bellinzona, quella di Locarno e quella della Leventina. Croce Rossa è un'associazione, pertanto è finanziata attraverso le donazioni, attraverso il contributo dei soci e attraverso i mandati di prestazione del Cantone. Il volontariato è un pilastro essenziale dell'associazione, sono oltre 52'000 le ore di volontario prestate dai 320 volontari nel 2016 per la Croce Rossa Sezione del Sottoceneri (in seguito CRSS) [2].

CRSS propone diversi progetti e servizi per tutta la popolazione. Di fatto la tipologia di utenza toccata è molto vasta e interessa tutte le fasce d'età. Alcuni esempi sono: il servizio di trasporti, la misurazione della

[1]Si veda il sito di CRS consultato l'ultima volta il 7 ottobre 2017: http://www.crocerossaticino.ch/uploads/sections/262/storia_del_movimento_di_croce_rossa.pdf
[2] Si veda il sito CRS consultato l'ultima volta il 7 ottobre 2017: http://www.crocerossaticino.ch/uploads/sections/43/croce_rossa_svizzera_sezione_del_sottoceneri_-__rapporto_2016.pdf

glicemia e della pressione, il babysitting diurno e notturno, il servizio abiti, l'ergoterapia, e molto altro.
Il presente lavoro si concentra sul Settore Richiedenti l'Asilo (RA) che su mandato cantonale ha l'obiettivo di assistere i migranti che richiedono l'asilo in Svizzera. Esso si suddivide, attualmente, in due centri d'accoglienza situati a Paradiso e sul Piano della Stampa (un terzo centro in questa zona è attualmente in fase di realizzazione e vedrà la sua apertura a novembre di quest'anno). Nella struttura di Paradiso risiedono le persone che sono in attesa di una risposta alla domanda d'asilo. A Cadro invece vi sono le persone la cui la domanda d'asilo ha avuto un esito negativo, di "non entrata in materia" (NEM) o di "termine di partenza definitivo" (TPS)[3]. A Castione vi è il foyer per minori non accompagnati, così come negli ultimi tre piani della struttura di Paradiso.
Un altro ufficio della CRSS che interessa l'ambito della migrazione è quello del Servizio di Consulenza alla Partenza (SCP), che si trova nella sede principale in via alla Campagna 9 a Lugano e che ha il compito di informare e sostenere gli stranieri e i richiedenti l'asilo che desiderano rientrare volontariamente nel proprio paese d'origine.
Tutto l'operato dei servizi di CRS si basa su sette principi fondamentali che costituiscono una sorta di mandato istituzionale, i valori sui quali costruisce i suoi interventi sono l'umanità, l'imparzialità, la neutralità, l'indipendenza, il volontariato, l' unità e l'universalità[4].

## 3. LA PRESENTAZIONE DELLA PROBLEMATICA

In questo capitolo si evidenziano i principi di fondo dell'attuale politica dell'asilo in Svizzera, soffermandosi sulle situazioni in cui vi è una decisione negativa da parte delle autorità competenti e l'impossibilità temporanea per le persone di rientrare nel proprio paese d'origine o di spostarsi altrove. Si intende precisare inoltre il regime di aiuto d'urgenza. Sullo sfondo vi è la questione dei rifugiati, persone costrette a fuggire dai loro paesi a causa di guerre e conflitti sovente percepiti dall'opinione pubblica come un "(…) *fenomeno di proporzioni enormi (…). L'immigrazione viene confusa con l'asilo, e la rappresentazione prevalente è che gli immigrati crescano di numero perché sono aumentati gli sbarchi a Lampedusa e sulle coste meridionali*" (Ambrosini, 2014, p. 61). Sempre lo stesso autore si sofferma su quanto sta avvenendo in Europa: irrigidimento dei criteri di accettazione; pressione sui paesi di partenza e di transito (si pensi agli accordi dell'Unione europea con la Turchia e attualmente con la Libia). Dai dibattiti politici e dai media emerge un'immagine del profugo, del rifugiato che è completamente cambiata rispetto al passato: non si tratta più ora di persone che necessitano di protezione bensì quella di "*migranti internazionali in cerca di porte di servizio*" (Ambrosini, 2014, p. 73).

[3] Maggiori informazioni sui permessi e sulla procedura d'asilo nel prossimo capitolo e negli allegati
[4] Si veda il sito di CRS: https://www.redcross.ch/it/shop/crs-movimento-internazionale/i-7-principi-fondamentali-della-croce-rossa consultato l'ultima volta il 6 ottobre 2017

### 3.1 La politica d'asilo in Svizzera e le procedure

In Svizzera la Legge sull'asilo (LAsi), insieme alla Legge sugli stranieri (LAStr), è una delle leggi che più è stata modificata e revisionata negli anni, nonostante risalga al 1998 e sia dunque piuttosto recente[5]. Essa costituisce uno dei temi caldi, cavalcato da alcuni movimenti politici, insieme a quello degli stranieri. Le modifiche nel tempo hanno reso la LAsi sempre più restrittiva, con lo scopo di rendere meno attrattivo l'arrivo sul suolo elvetico da parte dei migranti che intendono chiedere asilo politico. Tale tendenza riflette quanto sta avvenendo sul piano europeo: le politiche dell'asilo oggigiorno si caratterizzano per la sfiducia nei confronti del richiedente e per il sospetto che non dica la verità e che non abbia realmente bisogno di protezione (Ambrosini, 2014). Se si guarda alla Svizzera, il temuto arrivo massiccio di richiedenti l'asilo non si è verificato: il numero delle domande l'asilo è contenuto nel confronto con altri Stati europei come Germania, Grecia o Italia: nel 2016 erano 27'207 le domande l'asilo presentate alle autorità competenti[6] e i principali paesi di provenienza erano l'Eritrea, l'Afghanistan e la Siria. Le decisioni emesse sulle domande d'asilo, sempre nel 2016, erano 31'299. Di queste 5'985 erano decisioni positive (19.1%) e 6'850 ammissioni provvisorie (21.9%) per un totale del 41%. Erano 4'181 i respingimenti (13.4%), 9'345 le decisioni di non entrata nel merito (29.9%) e 4'938 gli stralci, ad esempio persone che scompaiono (15.8%)[7].

L'attuale politica d'asilo presenta una certa complessità: entro il 2019 ci saranno nuovi cambiamenti legati all'ultima revisione della LAsi, approvata dalla popolazione svizzera il 5 giugno 2016. Le principali modifiche introdurranno: la velocizzazione delle procedure d'asilo evitando così che i richiedenti si trovino ad attendere per anni la decisione; la consulenza e rappresentanza legale gratuita; la centralizzazione dei servizi e degli uffici coinvolti nella procedura d'asilo e l'anticipazione delle misure di integrazione per i richiedenti che rimangono in Svizzera, come pure la riduzione dei tempi di soggiorno per coloro che dovranno essere allontanati[8].

Se non si lavora direttamente all'interno del settore è difficile comprendere il funzionamento delle procedure, le regole, i permessi e i diversi statuti. Nelle prossime pagine si cerca dunque di sintetizzare gli elementi più pertinenti e rilevanti della politica d'asilo odierna, alfine di rendere il più comprensibile e chiaro possibile il contesto di riferimento.

A complemento si faccia riferimento all'Allegato 3 che attraverso uno schema semplificato (prodotto dalla Segreteria di Stato della Migrazione) mostra la procedura l'asilo in Svizzera.

---

[5] Si veda slide del corso sulla politica d'asilo di P. Solcà – modulo Migrazione e differenze culturali del 3 aprile 2017

[6] Si vedano i dati Segreteria di Stato della Migrazione (SEM), consultati l'ultima volta il 9 ottobre 2017 https://www.sem.admin.ch/sem/it/home/aktuell/news/2017/2017-01-23.html

[7] Ibidem

[8] Si vedano le slide del corso sulle "Diritto e procedure d'asilo" di R. Mastrosimone, giurista Antenna Profughi, invitato nel modulo Migrazioni e differenze culturali del 25 maggio 2017

Per le persone in fuga da guerre e persecuzioni o in cerca di un futuro migliore per sé e per i propri figli, l'arrivo in Svizzera può avvenire in due modalità: per via aerea o via terra. L'entrata può avvenire legalmente nel caso in cui la persona chieda immediatamente al suo arrivo l'asilo oppure nel caso disponga di un'autorizzazione di entrata (visto). In altre situazioni le persone possono entrare illegalmente sul territorio nazionale.
Se la persona intende inoltrare una domanda d'asilo[9] in Svizzera deve farlo all'interno di uno dei sei centri di registrazione e procedura (in seguito CRP) della Confederazione[10]. In questi Centri federali vengono presentate ed esaminate le domande d'asilo: la procedura attuale prevede la raccolta dei dati anagrafici e la messa in atto delle prime misure di identificazione (raccolta impronte digitali). Queste informazioni vengono successivamente inserite nella banca dati EURODAC[11].

Una volta raccolte le impronte digitali e registrati i dati nel sistema, l'interessato viene visitato dal personale infermieristico alla frontiera. Viene successivamente fatta una prima audizione (a cui ne seguirà una seconda), che consiste nel richiedere alla persona i motivi che la spingono a chiedere asilo. Le persone rimangono all'interno dei Centri federali fintanto che non avviene l'attribuzione a uno dei Cantoni svizzeri, secondo i criteri decisi dalla Segreteria di Stato della Migrazione (di seguito SEM), calcolati sulla base della popolazione residente. Secondo questo calcolo al Canton Ticino vengono attribuite il 3,9% delle domande l'asilo[12].

L'ultima modifica della LAsi del 25 settembre 2015, accolta il 5 giugno 2016 (menzionata in precedenza) ha già portato all'introduzione di nuove disposizioni volte a semplificare e ridurre l'onere amministrativo e a velocizzare le procedure[13]. Se è evidente che non ci sono i criteri per l'ottenimento di un permesso, la persona che fa richiesta d'asilo entra subito nella procedura del rimpatrio o del rinvio nello Stato europeo competente per l'esame della domanda d'asilo (in base al Regolamento di Dublino)[14], ancora prima di essere attribuita a un Cantone. Prima dell'attribuzione i migranti rimangono alloggiati in attesa all'interno dei CRP.
Se invece alla persona si riconosce la possibilità di ricevere un permesso, anche se sono necessarie ulteriori verifiche prima di dare una risposta definitiva alla domanda d'asilo, la persona viene attribuita a un Cantone di competenza e le viene rilasciato il permesso N

[9] Si veda il sito della Segreteria di Stato della Migrazione (SEM), consultato l'ultima volta il 6 ottobre 2016: https://www.sem.admin.ch/sem/it/home/asyl/beschleunigung/bundesasylunterkuenfte.html
[10] Quelli di Altstätten, Basilea, Berna, Chiasso, Kreuzlingen e Vallorbe
[11] Sistema dell'Unione Europea che raccoglie i dati base e le impronte digitali dei richiedenti l'asilo
[12] Si veda il sito dell'Ufficio di Sostegno sociale e inserimento http://www4.ti.ch/dss/dasf/ussi/cosa-facciamo/servizio-richiedenti-lasilo/ consultato l'ultima volta il 6 ottobre 2017
[13] Si veda il sito SEM consultato l'ultima volta l'8 ottobre 2017: https://www.sem.admin.ch/sem/it/home/aktuell/gesetzgebung/aend_asylg_neustruktur.html
[14] Lo Stato europeo competente è lo Stato nel quale per primo il migrante è stato registrato e ha depositato una domanda l'asilo

(per richiedente l'asilo). Seppur la Legge sull'asilo (LAsi) sia federale, ogni Cantone ha un margine per interpretarne la sua applicazione[15].
I richiedenti l'asilo attribuiti al Canton Ticino sono seguiti dall'Ufficio di Sostegno sociale e inserimento (di seguito USSI) del Dipartimento di Socialità e Sanità, nello specifico dal servizio dei Richiedenti l'asilo. Di sua competenza è valutare i bisogni e la priorità della richiesta, confrontandosi anche con CRSS per quanto riguarda i casi più vulnerabili. Questi casi sensibili sono infatti prevalentemente affidati a uno dei due centri di gestione Croce Rossa. Accanto ai centri di CRS, la cui capienza al momento non è sufficiente rispetto al bisogno, l'USSI si avvale per il collocamento dei migranti della collaborazione di alcune pensioni e protezioni civili presenti sul territorio[16]. Il servizio dei richiedenti l'asilo dell'USSI si occupa anche delle prestazioni di aiuto sociale previste dalla LAsi che comprendono il premio di assicurazione malattia, le spese per l'alloggio e le spese per il fabbisogno mensile. Il Regolamento Cantonale, nello specifico il "Regolamento concernente le prestazioni assistenziali per i richiedenti l'asilo, le persone bisognose di protezione non titolari di un permesso di dimora, le persone provvisoriamente ammesse e le persone la cui domanda d'asilo è stata rigettata e che devono lasciare il territorio svizzero" (del 23 gennaio 2007), definisce gli importi e il massimo delle spese riconosciute[17].

Dopo alcuni mesi (il numero dei quali può variare da caso a caso) e in seguito all'assegnazione al Cantone di competenza, la SEM inoltra una convocazione per la seconda audizione. Questo incontro è fondamentale per l'esito della domanda d'asilo, poiché si fa una valutazione sulla coerenza con i racconti emersi durante la prima audizione. Eventuali incongruenze potrebbero determinare un esito negativo della richiesta d'asilo.
L'esito della domanda d'asilo giunge generalmente dopo un mese circa dalla seconda audizione.

- <u>Concessione asilo con statuto di rifugiato</u>
  Se l'asilo è concesso e viene riconosciuto lo statuto di rifugiato, la persona riceve un permesso B. Questo permesso permette il ricongiungimento familiare, e comporta la possibilità di lavorare sul suolo elvetico senza restrizioni, la possibilità di cambiare Cantone, di richiedere un documento di viaggio e il passaporto per stranieri per muoversi all'estero. Se vi sono i presupposti, dopo cinque anni in Svizzera il permesso B può essere commutato in permesso C (di domicilio).

[15] Si veda l'intervista alla responsabile del Servizio di Consulenza alla Partenza Mirka Studer, Allegato 2
[16] Op. cit. si veda nota 12 sul sito di USSI
[17] Si veda il sito https://www3.ti.ch/CAN/RLeggi/public/index.php/raccolta-leggi/legge/vid/06_170 consultato l'ultima volta il 6 ottobre 2017

- Concessione asilo senza statuto di rifugiato
  Se l'asilo è concesso ma non è riconosciuto lo statuto di rifugiato, la persona riceve un permesso F per rifugiati con ammissione provvisoria (permesso F rif). Chi riceve un permesso F rif beneficia della maggior parte dei diritti del permesso B, ma il permesso deve essere rinnovato annualmente e di fronte a determinate condizioni esso può essere revocato con conseguente allontanamento dalla Svizzera.
  Se ci sono i criteri (*"Le autorità valutano la domanda esaminando il grado di integrazione, le relazioni familiari e l'esigibilità di un rientro nello Stato di provenienza"*[18]) dopo cinque anni in Svizzera è possibile commutarlo in permesso B.

- Ammissione provvisoria
  Se l'asilo non viene concesso e non vi è la possibilità di procedere con un allontanamento per mancanza di documenti, o perché esso non è ammissibile (a causa del rischio elevato in caso di rientro nel paese d'origine) o esso non è ragionevolmente esigibile (a causa di un'eventuale malattia che nello stato di origine non può essere adeguatamente curata) viene concessa l'ammissione provvisoria, attraverso il permesso F per persone ammesse provvisoriamente. In questo caso è possibile richiedere il ricongiungimento familiare e dei documenti di viaggio (in casi straordinari, come decesso in famiglia o malattia grave di un parente) ma la concessione è difficile e avviene solo se rispettati dei criteri rigidi, risulta quindi di difficile applicazione. Con un permesso F per persone ammesse provvisoriamente si ha diritto di lavorare, di andare a scuola e di usufruire dei programmi di integrazione (corsi di italiano, programmi occupazionali,…)[19].

### 3.2 La decisione negativa alla domanda d'asilo

La decisione negativa alla domanda d'asilo viene assegnata quando la SEM ritiene che non vi siano i requisiti per richiedere l'asilo. Questa decisione si suddivide in tre categorie.

1. Decisione negativa classica

La decisione negativa classica, alla quale viene assegnato un termine di partenza per lasciare la Svizzera (che di solito è intorno ai due/tre mesi dall'arrivo della risposta).

2. Decisione NEM

La decisione può essere di non entrata nel merito (NEM) quando la persona arriva da un paese ritenuto sicuro e la SEM non ritiene ci siano i presupposti per aprire un dossier.

[18] Si veda il sito della SEM https://www.sem.admin.ch/dam/data/sem/publiservice/publikationen/info-flue-va/info-flue-va-it.pdf consultato l'ultima volta il 7 ottobre 2017
[19] Ibidem

3. Decisione NEM Dublino

La decisione può essere di non entrata nel merito e caso Dublino (NEM Dublino), quando dalla banca dati EURODAC emerge che l'asilo è già stato richiesto in uno degli stati firmatari della Convenzione di Dublino[20]. Il trattato prevede che la procedura d'asilo sia di competenza del primo stato nel quale è stata fatta la domanda. Questa decisione comporta l'allontanamento verso lo Stato competente.

Entro trenta giorni dalla decisione del Tribunale Amministrativo Federale (TAF) il richiedente l'asilo che riceve esito negativo ha diritto a fare ricorso. Se il ricorso è respinto la decisione entra in giudicato. A questo punto il servizio Richiedenti l'asilo dell'USSI[21] deve sospendere immediatamente l'aiuto sociale. Questo perché dal 1° gennaio 2008 è entrata in vigore una delle modifiche della Legge sull'asilo che prevede l'introduzione del blocco dell'aiuto sociale (SEM, 2016, p. 6). Su richiesta specifica della persona a cui non è stato concesso l'asilo, l'USSI può erogare però l'aiuto d'urgenza. La persona viene inoltre informata dal personale di CRSS della possibilità di rientrare volontariamente nel proprio paese attraverso il Servizio di Consulenza alla Partenza (SCP), che elargisce un aiuto al ritorno nel Paese d'origine strutturato e sicuro, insieme all'appoggio degli uffici dell'Organizzazione Internazionale per le Migrazioni (OIM). Inoltre CRSS informa, nel caso l'interessato non dovesse collaborare, che la Polizia Cantonale - Servizio Rimpatri Stranieri, potrebbe operare un prelevamento coatto con conseguente rimpatrio forzato.

### 3.3 L'aiuto d'urgenza

Nei rapporti tra Confederazione e Cantoni, sono questi ultimi competenti per il calcolo delle prestazioni di aiuto sociale e di aiuto d'urgenza[22]. In passato il Ticino non disponeva di quest'ultima forma minima di sostegno.

A partire dal gennaio 2008, come già menzionato, viene introdotta la sospensione dell'aiuto sociale per le persone che hanno ricevuto un esito negativo alla loro domanda d'asilo con annesso termine di partenza per il rinvio 'forzato'. Queste persone possono ottenere l'aiuto d'urgenza a determinate condizioni. L'articolo 12 della Costituzione Federale prevede che "*chi è nel bisogno e non è in grado di provvedere a sé stesso ha diritto di essere aiutato e assistito e di ricevere i mezzi indispensabili per un'esistenza dignitosa*"[23], questo è rappresentato dall'aiuto d'urgenza. Esso, come menzionato nel Regolamento cantonale, all'articolo 11 ha lo scopo di garantire "*il minimo vitale (alloggio,*

[20] Tutti i paesi dell'UE e Svizzera, Norvegia, Islanda e Principato del Liechtenstein
[21] Op. cit. si veda nota 12 sul sito di USSI
[22] Si veda sito SEM consultato l'ultima volta il 6 ottobre 2017: https://www.sem.admin.ch/sem/fr/home/asyl/sozialhilfesubventionen/nothilfe.html
[23] Si veda Costituzione federale della Confederazione Svizzera del 18 aprile 1999 (Stato 12 febbraio 2017) sul sito: https://www.admin.ch/opc/it/classified-compilation/19995395/index.html# consultato l'ultima volta il 6 ottobre 2017

*alimentazione, abbigliamento, igiene personale, prestazione indispensabili) al livello più modesto compatibile con il rispetto della dignità umana"*[24].
L'aiuto d'urgenza viene richiesto la prima volta dal richiedente l'asilo respinto attraverso un verbale e un formulario redatto dalla Polizia Cantonale, nello specifico dal Servizio Rimpatri Stranieri. Il formulario viene poi inviato all'USSI – Settore Richiedenti l'Asilo che ha il potere decisionale per elargire questo tipo di aiuto. Questa prestazione permette di coprire le spese di vitto, alloggio e cure sanitarie essenziali. Lo spillatico giornaliero standard è di 9.- franchi, ma nel caso il vitto sia compreso (ad esempio in situazione di ricovero in ospedale, di alloggio in protezione civile con pasti inclusi) lo spillatico è invece di 3.- franchi. La richiesta per l'aiuto d'urgenza deve essere inoltrata ogni due mesi.

Alla persona in aiuto d'urgenza il Servizio Regionale degli stranieri (SERS) non rinnova il permesso N (di richiedente l'asilo). Senza permesso valido la persona non può cercare un lavoro (o eventualmente mantenerlo), non può andare a scuola oltre l'età dell'obbligo e può incorrere in una denuncia di soggiorno illegale da parte del Magistrato. I bambini hanno diritto di andare a scuola fino a quando rientrano nell'età dell'obbligo scolastico, terminata la scuola media sembrerebbe difficile possibile per loro proseguire un'ulteriore formazione o attività lavorativa in Canton Ticino, se non in casi estremamente eccezionali.
Occorre inoltre precisare che per ogni decisione negativa la Confederazione indennizza ai Cantoni la somma forfettaria unica di 6'000.- franchi per l'aiuto d'urgenza. (SEM, 2016, p.6)
A titolo indicativo si precisa che in Ticino nel 2015 il totale dei nuovi casi di beneficiari dell'aiuto d'urgenza ammontava a 103 persone con un costo medio di pernottamento di 90 franchi e una durata media di indennizzo di 126 giorni (SEM, 2016, allegato p. 5).

# 4. INTERROGATIVI DI RICERCA E METODOLOGIA

## 4.1 Interrogativi di ricerca

Attraverso la contestualizzazione della procedura d'asilo, dell'esito negativo alla domanda e dell'aiuto d'urgenza, si evincono le condizioni strutturali particolarmente difficili per le persone che si trovano con esito negativo e beneficiarie dell'aiuto d'urgenza. Oltre alla precarietà giuridica, esse vivono momenti anche lunghi di attesa e di incertezza rispetto al presente e al futuro.

[24] Op. cit. si veda nota 17

A partire da queste considerazioni e da quanto osservato sul terreno si formulano i seguenti interrogativi di ricerca:

**- Quali strategie e quali risorse individuali e collettive mettono in campo queste persone per far fronte quotidianamente alla loro condizione d'incertezza e attesa?**

**- L'operatore sociale, in questo contesto strutturalmente vincolante, come può agire il suo intervento?**

Di seguito si esplicitano l'approccio metodologico scelto e gli strumenti per la raccolta delle informazioni così da rispondere al meglio agli interrogativi sopracitati.

### 4.2 Approccio metodologico e strumenti

Vista la complessità della tematica, i pochi lavori svolti sull'argomento e la poca letteratura che tratti la specificità dell'interconnessione tra esito negativo alla domanda d'asilo, condizione di precarietà del regime d'aiuto d'urgenza e le risorse e strategie individuali e familiari delle persone, si è optato per un approccio di tipo induttivo. Si è deciso di lavorare con strumenti di tipo qualitativo così da poter coinvolgere alcune famiglie residenti al Centro di Cadro da diversi anni e in regime di aiuto d'urgenza.
Si è ritenuto importante raccogliere i vissuti di chi è emigrato con i figli al seguito e al contempo di chi ha una discreta padronanza della lingua italiana, pur tenendo conto che la comunicazione ha rappresentato per alcune persone un ostacolo. Un limite in questo senso è da riconoscersi nella difficoltà di comunicare determinati vissuti emotivi in una lingua che non è la propria. Oltre a ciò nel corso dell'analisi delle interviste, ci si è resi conto che la formulazione delle domande poste non ha permesso di approfondire completamente le tematiche affrontate. Quanto emerge dalle testimonianze raccolte è da ricondursi unicamente alle esperienze vissute da quattro famiglie, non vi è quindi l'intenzione di generalizzare i risultati dell'analisi all'intera categoria di persone con esito negativo alla domanda d'asilo.
È stato elaborato un canovaccio d'intervista semi-strutturata, che presentasse alcune domande guida poste con la delicatezza del caso (nel rispetto dei vissuti dolorosi che l'esperienza indagata porta con sé) a cui si sono aggiunte domande ulteriori nel corso delle interviste. I principali aspetti indagati si possono raggruppare in cinque momenti diversi del percorso migratorio delle persone che decidono di lasciare la propria patria, fino all'arrivo nel nostro paese. I cinque momenti intorno a cui le famiglie sono state interrogate concernono le motivazioni legate alla partenza; i paesi di transito; il primo inserimento in Svizzera; la situazione giuridica, relazionale e di vita attuale e le preoccupazioni e le prospettive per il futuro.
Le interviste sono state registrate e in seguito trascritte. La versione delle trascrizioni in allegato è stata corretta dall'autrice unicamente da un punto di vista grammaticale e

linguistico ai fini di rendere scorrevole e maggiormente comprensibile la lettura (vedi Allegato 1).
Per garantire l'anonimato alle quattro famiglie che hanno accettato di essere intervistate e facilitare la lettura del testo, esse sono state denominate nelle analisi come Famiglia 1, Famiglia 2, Famiglia 3 e Famiglia 4. Tali nuclei familiari provengono da quattro regioni del mondo diverse, beneficiano tutte dell'aiuto d'urgenza e si trovano al Centro di Cadro in attesa di sapere qual è il destino che le attende, in seguito alla risposta negativa già emessa dalle autorità. Alle domande poste alle quattro famiglie ha risposto la madre del nucleo familiare.
Si precisa inoltre, come già sottolineato in precedenza, che queste quattro famiglie conducono la propria esistenza in uno stato di stallo legato alla loro situazione giuridica. A livello legale di fatto dovrebbero già essere rientrate nel paese d'origine, ma da anni vivono al Centro senza alcun permesso, con l'impossibilità di lavorare e andare a scuola, percependo una cifra di sostentamento minima. Per quanto riguarda Croce Rossa, attualmente le persone che in Ticino si trovano in questa situazione sono all'incirca una quarantina[25].

A sostegno di quanto emerge dai racconti degli intervistati, ci si avvale del contributo, in termini di importante esperienza diretta nel settore, della responsabile del Servizio di Consulenza alla Partenza, intervistata intorno ai temi dell'aiuto d'urgenza e dell'identità professionale degli operatori che se ne occupano (vedi Allegato 2).
Sarebbe stato utile poter intervistare anche altre figure professionali attive nell'ambito specifico come ad esempio i referenti cantonali del Servizio Richiedenti l'Asilo di USSI, o quelli del Servizio Rimpatri della Polizia Cantonal, i giuristi del SOS Ticino così come poteva risultare interessante intervistare degli operatori sociali che lavorano nell'ambito della migrazione in altri Cantoni svizzeri, così da poter fare dei paragoni tra diverse realtà territoriali. Per limiti di tempo ciò non è stato possibile, si è quindi optato per la testimonianza di una collega esperta della Croce Rossa Svizzera, a complemento della documentazione disponibile sui piani federale e cantonale.

# 5. VISSUTI DELLE FAMIGLIE INCONTRATE

Il capitolo illustra i principali elementi emersi dalle testimonianze raccolte nelle interviste. L'analisi, partendo da una descrizione delle quattro famiglie, riprende i cinque diversi momenti del percorso migratorio accennati in precedenza (vedi cap. 4.2).

[25] La stima del numero di persone che vive una situazione di aiuto d'emergenza è tratta dai documenti interni di Croce Rossa.

## 5.1 Descrizione delle quattro famiglie coinvolte

Di seguito si sintetizzano le caratteristiche principali delle quattro famiglie coinvolte in una tabella.

**Tabella 1: Principali caratteristiche famiglie coinvolte**

| Famiglie intervistate | Componenti (età) | Paese d'origine | Destinazione ambita | Arrivo in Svizzera | Al centro CRSS di Cadro da: |
|---|---|---|---|---|---|
| **Famiglia 1**<br><br>**(Allegato 1)** | Madre (38)<br>Padre (36)<br>Figlio (12)<br>Figlio (11)<br>Figlia (9)<br>Figlia (5) | Iraq (Kurdistan iracheno) | Svizzera | Settembre 2011 | Aprile 2013 |
| **Famiglia 2 (Allegato 1)** | Madre (28)<br>Figlia (6)<br>Figlio (4) | Apolide (etnia Rom) | Svezia<br>Svizzera | Dicembre 2012 | Settembre 2013 |
| **Famiglia 3 (Allegato 1)** | Madre (46)<br>Figlio (20)<br>Figlia (15) | Etiopia | Inghilterra | Marzo 2012 | Agosto 2016 |
| **Famiglia 4 (Allegato 1)** | Madre (46)<br>Figlio (20) | Russia (Cecenia) | Francia o Germania | Gennaio 2013 | Aprile 2013 |

<u>Famiglia 1</u>

La Famiglia 1, proveniente dal Kurdistan iracheno, è composta dai due genitori e quattro figli (due maschi e due femmine). I due maschi, di dodici e undici anni frequentano la quinta elementare, la bambina di nove anni la seconda elementare mentre la più piccola di cinque anni va alla scuola dell'infanzia. La famiglia è fuggita dal proprio paese a causa della presenza dell'ISIS. Tutti i membri della famiglia sono arrivati in Svizzera nel settembre del 2011; essi hanno deposto una domanda d'asilo e sono stati attribuiti al Canton Ticino. Nei primi sei mesi di residenza in Ticino sono stati alloggiati presso il Centro d'accoglienza della Croce Rossa di Paradiso, dopodiché si sono trasferiti in un appartamento a Taverne tramite il SOS-Ticino.

Da aprile 2013 vivono al Centro d'accoglienza di Cadro, in seguito alla decisione negativa alla loro domanda d'asilo e al ricorso che non ha avuto successo. Da allora si trovano in regime di aiuto d'urgenza.

<u>Famiglia 2</u>

La Famiglia 2 è Rom e apolide. È composta dalla madre e da due figli. La più grande ha sei anni ed è nata in Svezia, mentre il più piccolo ha quattro anni ed è nato a Lugano. La più grande frequenta la prima elementare mentre il fratello frequenta l'asilo. La madre è nomade da tutta la vita e parla correntemente la lingua rom, il serbo, il francese, il tedesco

e l'italiano. La giovane donna, insieme alla prima figlia e incinta del secondo, è arrivata in Svizzera alla fine del 2012, ed è stata alloggiata presso il Centro d'accoglienza della Croce Rossa di Paradiso. Già dopo due mesi la sua domanda d'asilo ha ricevuto una decisione negativa, cresciuta poi in giudicato. Il nucleo familiare riceve un termine di partenza per lasciare la Svizzera (fissato per il mese di marzo del 2013), che viene prorogato poiché la donna è incinta. Il secondo figlio nasce proprio a metà marzo. Ad aprile si presenta il padre dei figli, cittadino serbo, che la donna non vedeva da diversi mesi. Anche l'uomo ha fatto domanda d'asilo, anche lui con esito negativo. I genitori e i due figli vengono dunque trasferiti nel settembre del 2013 al Centro d'accoglienza di Cadro. Un mese dopo il padre, che non ha mai riconosciuto i figli, lascia il centro e interrompe i contatti con la famiglia.
La madre e i figli non possono essere espatriati poiché la madre è considerata apolide. Né la Serbia né il Montenegro la riconoscono come loro cittadina (nonostante abbia passato lì la maggior parte della sua vita e abbia frequentato delle scuole). Se uno dei due stati dovesse riconoscerla dovrebbe lasciare la Svizzera. Se invece dovesse essere ufficialmente riconosciuta come apolide, avrebbe la possibilità di ricevere un permesso per rimanere sul suolo elvetico.

Famiglia 3

La Famiglia 3, di origine etiope, è composta da madre, figlio ventenne e figlia quindicenne che frequenta la seconda media. Il padre di origine eritrea, durante il conflitto tra Eritrea ed Etiopia degli anni novanta è fuggito in Sudan e da allora se ne sono perse le tracce. La madre prima di decidere di partire con i figli ha passato anni anch'ella in Sudan alla ricerca del marito. Perse le speranze di ritrovarlo e risparmiati i soldi necessari alla partenza, nel 2012 la famiglia è arrivata in Svizzera in aereo accompagnata da un passatore. È rimasta alloggiata presso il Centro d'accoglienza della Croce Rossa di Paradiso per sei mesi, dopodiché è stata trasferita dal SOS in un appartamento di Biasca. Al momento della decisione negativa la famiglia è stata sfrattata dall'appartamento e dall'agosto del 2016 si trova al Centro d'accoglienza di Cadro, in regime di aiuto d'urgenza.

Famiglia 4

La Famiglia 4, proveniente dalla Cecenia, è composta da madre e figlio ventenne. Sono entrati in Svizzera nel gennaio del 2013 e sono rimasti alloggiati presso una pensione del bellinzonese. Da aprile dello stesso anno sono stati trasferiti al Centro d'accoglienza della Croce Rossa di Cadro. A fine luglio 2013 hanno ricevuto esito negativo alla loro domanda con termine di partenza per lasciare la Svizzera entro la prima metà di settembre. Fanno ricorso ma viene respinto, la decisione cresce in giudicato ed entrano dunque nel regime dell'aiuto d'urgenza. Il marito della donna si trova presumibilmente imprigionato in Russia, per ragioni politiche (legate al desiderio di indipendenza della Cecenia). Dopo un breve scambio epistolare (tramite Messaggi di Croce Rossa, ovvero lettere consegnate a mano dai delegati del Comitato Internazionale di Croce Rossa) dell'uomo non si sono avute più

notizie dal febbraio di quest'anno. Attualmente presso l'ONU è in corso un'inchiesta diretta dal Comitato contro la tortura, per valutare la situazione della famiglia.

### 5.2 Motivazioni alla partenza

Dalle interviste effettuate è emerso che tre famiglie su quattro sono partite dal loro paese d'origine principalmente per la situazione di pericolo, di guerra o di possibili minacce in cui incorrevano. Emblematiche le parole utilizzate per descrivere le ragioni della fuga:
*"Avevo paura per la mia famiglia a causa dell'ISIS, perché diversi miei familiari erano militari."* (Famiglia 1 Allegato 1, p. 2)"; *"Prima le hanno portato via il marito (…) poi l'hanno chiamata e le hanno detto che avrebbero preso anche lei"* (Famiglia 3, Allegato 1, p. 11); *"Sono scappata a causa della situazione politica, per colpa del presidente della Cecenia, Kadyrov e dei suoi militari"* (Famiglia 4, Allegato 1, p. 15).
A differenza delle altre tre, la Famiglia 2 non è fuggita per un imminente pericolo ma a causa della discriminazione attuata nei confronti del suo gruppo etnico. Tuttavia uno dei motivi della partenza dei suoi familiari è legato alla meno recente guerra nei Balcani.

Alla sensazione di pericolo percepito da queste famiglie in fuga, si accosta la preoccupazione per il futuro incerto dei propri figli, per i quali si intravede la possibilità, attraverso il viaggio in Europa, di un cambiamento positivo nella qualità della propria condizione.
Per intraprendere questo tipo di viaggio tutti gli attori devono fare appello ad una serie di risorse. Tra queste ci sono risorse personali, come la capacità di adattamento, il coraggio di mettersi in gioco e confrontarsi con una realtà diversa, e quelle più collettive o sociali come la rete di contatti e di conoscenze. Le risorse economiche sono altrettanto importanti, poiché gli interessati hanno venduto le proprie proprietà, chiesto prestiti ad amici e parenti, e lavorato in diversi settori per poter sostenere la spesa del viaggio. Alcuni ricercatori hanno sottolineato le capacità dei migranti nel sapersi organizzare per affrontare le sfide legate ai percorsi migratori e alle situazioni di vulnerabilità sapendo mobilitare risorse individuali, sociali ed economiche (Tognetti Bordogna, 2012).
Un esempio interessante riguarda la Famiglia 3 che durante il suo soggiorno in Sudan ha potuto raggiungere la cifra necessaria per partire grazie all'usanza musulmana della *Zakat*[26].
*"Lei dice che anche in Sudan i soldi per il viaggio, li ha guadagnati alcuni lavorando, e qualcuno glielo inviava i suoi conoscenti. In Sudan è stata aiutata da tante persone. Lì funziona così, tutti si aiutano. Durante il ramadan c'è il Zakat. (…) Allah dice ai musulmani dopo il ramadan di dare i soldi ai più poveri per aiutarli"* (Famiglia 3, Allegato 1, p. 12).

[26] La Zakat è una dei cinque pilastri dell'Islam. Viene prelevata attraverso il pagamento di una quota sul capitale che viene poi destinata alle persone più bisognose della società. In questo modo si purifica la propria ricchezza. Vedi sito Treccani http://www.treccani.it/enciclopedia/zakat_%28Lessico-del-XXI-Secolo%29/ consultato l'ultima volta il 9 ottobre 2017.

### 5.3 Passaggi, paesi di transito

Tre famiglie su quattro sono state accompagnate da passatori, non conosciuti direttamente; per due famiglie, queste persone sono state raccomandate da conoscenti e/o famigliari, mentre per la Famiglia 3, quella etiope, il viaggio è stato proposto da persone che per lavoro promuovono illegalmente viaggi della speranza in Europa, promettendo un futuro migliore.

"*Un mio parente ha parlato con un tizio, che però noi non conoscevamo. (…) I miei parenti li hanno chiamati in Turchia e gli hanno detto che sarebbe arrivata una famiglia (…)*" (Famiglia 1, Allegato 1, p. 2);

*"No, io non lo conoscevo personalmente. (…) Mi ha parlato di lui una mia amica perché una sua conoscente l'aveva conosciuto. Questa donna ha preso il primo contatto telefonico con quest'uomo e si è organizzata con lui per la mia partenza. Poi l'ho sentito al telefono e ho chiesto di portarmi dove non c'erano altri ceceni. Lui mi ha detto che in Svizzera non c'erano nostri compaesani (…)"* (Famiglia 4, Allegato 1, p. 16);

*"(…) in Sudan, ma li ci sono praticamente queste persone che sanno come funziona in Europa. Vanno di villaggio in villaggio (…) Il loro lavoro è quello di convincere le persone a intraprendere il viaggio (…) parlano di un futuro migliore, di lavorare lì, che tutto in Europa è meglio e che riesci a mantenere i figli e tutta la famiglia (…)"* (Famiglia 3, Allegato 1, p. 11).

La Famiglia 1, di origine irachena, ha raggiunto l'Europa via terra e via mare. La prima tappa verso la Turchia è stata effettuata in auto con un passatore. Dalla Turchia hanno raggiunto la Grecia sempre per mezzo di un'automobile, dopo di che sono giunti in Italia in barca. Arrivati nel sud Italia, si sono recati a Milano in treno; da quest'ultima tappa hanno poi varcato il confine elvetico. Questo viaggio è durato complessivamente una ventina di giorni. La seconda famiglia ascoltata (Famiglia 2), di etnia Rom, ha attraversato diversi paesi prima di arrivare in Svizzera con il treno, tra i quali: Svezia, Francia e Germania.

La famiglia etiope (Famiglia 3) ha raggiunto l'Europa per via aerea partendo dal Sudan, accompagnata da un passatore che, ai controlli aeroportuali, si è finto un parente. Una volta atterrata è stata "consegnata" ad altri passatori. La famiglia era convinta di trovarsi in Inghilterra, visti gli accordi iniziali con chi si è occupata del suo viaggio. Oltre al viaggio in aereo, la famiglia ha utilizzato auto e treni per raggiungere la Svizzera (il tragitto è durato qualche giorno ma non si è a conoscenza delle diverse tappe, poiché la capofamiglia non sapeva orientarsi).

*"(…) tutti i passatori ci hanno detto che questa era l'Inghilterra (…) Mia mamma pensava che visto che tutti ci parlavano in inglese che era giusto che fossimo in Inghilterra"* (Famiglia 3, Allegato 1, p. 12).

La quarta e ultima famiglia (Famiglia 4), di origine cecena, ha viaggiato in treno da Mosca fino alla Bielorussia, e successivamente è stata accompagnata a bordo di un taxi da un

passatore fino in Svizzera (all'interno dell'auto, oltre a questa famiglia, viaggiava una giovane coppia). Il tragitto fino a Chiasso è durato tre giorni.

### 5.4 Arrivo e primo inserimento

Tre famiglie su quattro hanno depositato la loro domanda d'asilo al Centro di Registrazione e Procedura (CRP) di Chiasso. La Famiglia 1 è stata inizialmente ospitata nel Luganese da una famiglia di connazionali, i quali hanno suggerito di recarsi al CRP di Chiasso. La Famiglia 2 è stata registrata nel CRP di Basilea e successivamente è stata attribuita al Canton Ticino. La Famiglia 3 ha alloggiato una notte in un albergo presumibilmente in Svizzera e il giorno successivo è stata accompagnata da un passatore al CRP di Chiasso. La Famiglia 4 è stata accompagnata dal passatore direttamente al CRP di Chiasso.
Per tutte le quattro famiglie la costante è stata quella di essere accolti da connazionali o da altri richiedenti l'asilo di cultura vicina, che hanno favorito il primo impatto con una realtà vissuta, da quanto emerso in tutte le interviste, con spaesamento, paura dell'ignoto e difficoltà di comunicazione. Nonostante il disagio di dover affrontare un contesto nuovo, per tutte le famiglie coinvolte nella ricerca l'approdo in Svizzera ha rappresentato un sollievo (soprattutto per chi si allontanava da un conflitto).
Il ruolo assunto dai connazionali o da altri migranti nel momento dell'inserimento nel contesto d'approdo è stato oggetto di diversi studi. Mara Tognetti Bordogna (2012) sottolinea l'importanza delle reti relazionali che si costituiscono durante il viaggio o nelle fasi iniziali. Tali reti sociali informali forniscono informazioni, sostegno e rappresentano risorse fondamentali. Senza tali supporti i nuovi arrivati si sentirebbero completamente spaesati e senza i mezzi necessari per muoversi sul territorio.

### 5.5 Aiuto d'urgenza

*"Qualche mia conoscente, mi aveva detto "Tranquilla, tu partorisci qui e vedrai che riceverai il permesso" e invece è arrivato il negativo. (…) Non bisogna ascoltare tutto quello che dicono le persone, e questo ora l'ho capito bene"* (Famiglia 1, Allegato 1, p. 3).
*"Io sono stata tante volte dall'avvocato per cercare di cambiare la mia condizione. Ma la risposta è sempre stata negativa, che non si può fare niente. Sono già tre anni che aspetto e aspetto, ma non è cambiato niente"* (Famiglia 2, Allegato 1, p. 8).
*"Una volta che ricevi il negativo, non senti più niente, la tua testa si ferma e dentro di te esplode qualcosa e si rompe. La notizia fa tanto male, a livello psicologico. Eravamo tanto tristi. Questo è un dolore che nessuno ti può curare, neanche il dottore, anche se è come una malattia"* (Famiglia 3, Allegato 1, p. 11).
*"La nostra vita adesso è ferma. Siamo sempre in attesa e ad aspettare"* (Famiglia 4, Allegato 1, p. 18).

La condizione di attesa che interessa l'aiuto d'urgenza emerge per tutte le famiglie intervistate come un aspetto doloroso della propria situazione. La condizione giuridica precaria assume un aspetto psicologico molto importante. Questo stato di provvisorietà si dimostra pesante da tollerare e logorante. Soprattutto se si tiene conto che queste famiglie vivono questa condizione da parecchi anni.

Nonostante ciò sono riportati altri aspetti della condizione esistenziale attuale di queste persone: per molti avere una casa (la stanza senza cucina e senza bagno privato nella quale famiglie intere risiedono è considerata "casa"), disporre di un minimo di denaro, essere insieme ai propri cari, poter mangiare e trovarsi lontani dal conflitto rappresentano aspetti importanti.

*"Qui in Svizzera si sta davvero tranquilli. Non è pericoloso come da noi, che c'è la guerra, esci di casa e rischi di morire. (…) Per me va molto bene vivere con i soldi dell'aiuto d'urgenza, perché non compro le cose care. Controllo sempre tutti i prezzi, sto attenta gli sconti (…) Abbiamo tutto quello che abbiamo bisogno"* (Famiglia 1, Allegato 1, p. 4).

*"Qui ho la mia camera, ho un tetto, ho da mangiare, non c'è la guerra. Va tutto bene. Solo il lavoro ci vorrebbe. Per andare avanti, per fare qualcosa durante il giorno"* (Famiglia 4, Allegato 1, p. 18).

Ciò non esclude una percezione diffusa di affaticamento dovuta al non avere attività durante il giorno. Questa condizione per molti trova conforto nella fede e nel credo religioso. Le condizioni legali che comporta lo statuto di aiuto d'urgenza (non possibilità di lavorare, non possibilità di frequentare formazioni post obbligatorie, non accesso alle misure di integrazione) non sono chiare a tutte le famiglie. Esempi interessanti sono quelli della famiglia etiope e della famiglia irachena, che, approfittando dell'intervista s'interrogano in merito alle possibilità scolastiche e lavorative dei figli.

*"In questi anni è andato tutto bene, tutto tranquillo, siamo felici. Ma non abbiamo ancora delle sicurezze, siamo sempre in attesa. Ho paura soprattutto per i miei figli. Iniziano la prima media, una volta che avranno finito l'hanno scolastico cosa succederà per loro?"* (Famiglia 1, Allegato 1, p. 5).

Per quanto riguarda gli aiuti percepiti, la figura dell'operatore è riconosciuta da tutti come presenza importante, e allo stesso tempo il rapporto con gli altri ospiti del centro si articola attorno a un aiuto reciproco, di sostegno e collaborazione. Per alcune famiglie esistono reti sociali esterne al centro d'accoglienza, che rappresentano una grande risorsa.

"*Ci sono due mie amiche che mi aiutano. Io non avevo i soldi per pagare questa avvocatessa privata, ma loro mi hanno detto che avrebbero pagato loro (…)"* (Famiglia 2, Allegato 1, p. 9)

Tutte le quattro donne intervistate, nel loro paese d'origine, svolgevano lavori diversi per mantenere la propria famiglia.

In generale non è stato facile indagare il vissuto più propriamente legato allo statuto e al ruolo sociale che questo comporta, sia per la questione linguistica già accennata, sia per

l'accento posto sul vissuto umano piuttosto che sulla percezione del proprio nuovo ruolo sociale.

### 5.6 Prospettive future e preoccupazioni

Il tema predominante che emerge nell'indagare i pensieri rispetto al futuro immaginato in Svizzera, è la preoccupazione per i figli. Tutti i genitori intervistati si dichiarano disposti a negarsi un lavoro o migliori condizioni se questo potesse assicurare prospettive di vita (scolastiche, professionali, relazionali, …) ai loro figli. La paura più grande che emerge nel caso di un ritorno al paese di origine è la possibile difficoltà dei figli di riadattarsi a un contesto per molti sconosciuto e l'eventuale trauma legato allo sradicamento dalla realtà già costruita sul suolo svizzero. Accanto a questo molti adulti manifestano delle resistenze all'idea di dover ricominciare la propria vita da zero, un'altra volta.
*"Io voglio rimanere in Svizzera, sono qui da più di quattro anni, ho imparato l'italiano. Se dovessi andare da un'altra parte, dovrei ricominciare tutto da capo… Rifare la procedura d'asilo, imparare la lingua, conoscere il posto. Questo per me risulterebbe impegnativo, non sono più così giovane, diversamente da mio figlio che è un ragazzo. Io voglio fermarmi qua"* (Famiglia 4, Allegato 1, p. 19).
Nel raccogliere le storie di queste famiglie, colpisce molto che nonostante tutte le difficoltà affrontate, ci sia una grande capacità di proiettarsi nel futuro e di immaginarsi parte attiva della realtà in cui si vive. La famiglia irachena, per esempio, nel rispondere alla domanda sulle prospettive future, si immagina di vivere al centro d'accoglienza di Cadro dove vede i figli assumere un ruolo lavorativo all'interno della struttura.
*"Vorrei che possano continuare a studiare, o almeno poter lavorare. Chissà forse in un ufficio della Croce Rossa! La mia figlia è brava, così tranquilla, come una svizzera!"* (Famiglia 1, Allegato 1, p. 5).

## 6. CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

In questo capitolo si riprendono dapprima gli elementi emersi dall'analisi in relazione agli interrogativi di ricerca. In seguito si esprimono alcune riflessioni professionali e personali.

### 6.1 Risorse materiali

Alla luce di quanto emerso dalle interviste e sulla base della mia esperienza diretta nel lavoro con queste persone si può identificare un insieme di risorse materiali di cui si dispone prima della partenza e che dà la possibilità di pensare e organizzare il proprio trasferimento. La risorsa principale che accomuna la maggior parte delle persone intervistate è il fatto di possedere denaro sufficiente per la partenza. Questo sembra

suggerire che chi intraprende l'esperienza migratoria non appartenga alla fascia più povera della popolazione.
Essenziale per le persone che arrivano in Svizzera da una situazione conflittuale è l'essere messi in contatto con un passatore attraverso terzi.
Per quanto riguarda le risorse materiali a cui si fa capo una volta entrati nella condizione di AU per far fronte a l'incertezza che ne deriva, sembra che gran parte delle possibilità siano offerte dal territorio: lavoro e prestazioni tecniche degli operatori di CRS, prestazioni legali gratuite (presso Soccorso Operaio Svizzero e Fondazione Azione Posti Liberi), spazi abitativi (messi a disposizione da CRS), spillatico settimanale, lavori di utilità (pulizie e manutenzione) e corsi di italiano interni a CRS.

### 6.2 Risorse non materiali

All'origine della scelta di partire, il desiderio di modificare in meglio le proprie condizioni di vita e quelle dei propri figli è l'elemento che con più frequenza viene esplicitato dalle famiglie intervistate. Questo con lo scopo di allontanarsi da condizioni politiche fortemente conflittuali e/o assicurarsi maggiori possibilità di benessere.
In seguito all'entrata nella condizione di AU le risorse non materiali che si possono identificare sono sia di natura individuale, e quindi da ricondursi alle proprie caratteristiche personali, sia offerte dall'ambiente circostante.
Dal momento che gli elementi emersi sono molteplici segue un elenco che li descrive uno ad uno.

a) *La fede*. Per la maggior parte delle persone intervistate la fede rappresenta una componente imprescindibile nella propria esistenza. Per molti essa pare essere di sostegno e d'incoraggiamento nella fatica quotidiana al di là della propria condizione attuale. Credere aiuta a sentirsi meno vulnerabili e soli. In tutto ciò la fede sembra rendere possibile attribuire un senso a quanto si sta affrontando, rendendo l'esperienza maggiormente sopportabile. "*Credere in Allah ci aiuta sempre, siamo credenti, stiamo facendo il Ramadan. (…). Noi speriamo sempre. Allah quando chiude una porta, ne apre un'altra. Speriamo sempre che possa arrivare il permesso per noi"* (Famiglia 1, Allegato 1, pp.5–6).

b) *La resilienza*. "*La capacità di utilizzare la forza critica che ci ha investito per trarne nuova forza vitale è ciò che ci rende resilienti."* (Meringolo, P. e altri, 2017, p. 33).
Le persone che, nonostante l'intensa esperienza di migrazione, e nonostante la condizione precaria e d'incertezza dell'AU, dimostrano di riuscire a vivere un'esistenza sufficientemente degna sono persone che manifestano di aver sviluppato una buona dose di resilienza. Questo può essere identificato nel tentativo (che sembra essere riuscito) di adattarsi alla propria condizione giuridica alla ricerca di un nuovo equilibrio. Le famiglie intervistate chiamano la stanza di cui dispongono all'interno del centro d'accoglienza "casa", intrattengono relazioni sociali apparentemente soddisfacenti, si

orientano sul territorio e si muovono alla ricerca di nuove soluzioni per modificare la propria condizione, attingendo ai servizi a disposizione.
Tutto ciò *"ha che fare con la capacità di esperire il dolore e trasformarlo in forza, di sentire la rabbia e usarla come motore per il cambiamento creando un futuro di speranza dalle ceneri della disperazione*" (Ibidem, p. 34). Per le persone intervistate le aspettative sul futuro non sono solo speranze ma sono considerate opportunità concrete realmente realizzabili. *"Io spero in un futuro per mio figlio. Per poter iniziare la sua vita. Per lui è importante avere un lavoro, poter guadagnare i suoi soldi, che se dovesse trovare una ragazza la può portare fuori a cena, farle qualche regalo e magari per sposarsi. Io vorrei una bella festa di matrimonio per il mio unico figlio"* (Famiglia 4, Allegato 1, pp. 19-20). La capacità di proiettarsi nel futuro, nel percepirsi capaci di costruire un'esistenza soddisfacente al di là della propria condizione precaria, può da una parte apparire come la manifestazione di un grande coraggio, ma dall'altra parte può essere ricondotta a una non totale consapevolezza della propria condizione di AU. Se quindi si può riscontrare una diffusa fiducia nel futuro, d'altro canto non si può ignorare l'eventualità che essa sia legata all'inconsapevolezza delle reali possibilità giuridiche. Ciò non toglie che questa "ingenuità" possa in qualche modo favorire la speranza e permettere di intravvedere nuovi scenari possibili.

c) *La presenza dell'operatore.* Se da una parte la presenza dell'operatore è una risorsa materiale, poiché elargisce prestazioni tecniche (indirizzare nei diversi servizi e uffici, fornire spiegazioni rispetto a prestazioni assistenziali, prendere appuntamento da un medico,…), dall'altra la sua presenza e vicinanza accogliente, può essere per l'ospite del centro un importante mezzo di sostegno nella gestione della propria quotidianità. Da parte delle persone intervistate emerge che l'aiuto fornito dagli operatori, al di là delle questioni burocratiche, rappresenta per loro un valido conforto.
*"Noi siamo felici. Siamo felici di stare insieme. Anche i tre operatori che lavorano a Cadro ci aiutano tanto e ci danno una mano. Ci accompagnano dappertutto"* (Famiglia 1, Allegato 1, p. 5). Questo si manifesta nel lavoro di tutti i giorni anche attraverso visite in ufficio che con una scusa o l'altra suggeriscono un desiderio di contatto, ad esempio un invito per la "pausa sigaretta", un invito a partecipare alla merenda o la richiesta di una pastiglia per il mal di testa.

d) *Il vivere comunitario*. Anche se non esplicitamente riconosciuta dagli intervistati come una vera e propria risorsa, la dimensione gruppale, agli occhi di un osservatore esterno rappresenta un valore molto importante nella vita delle persone che all'interno dello stesso spazio vivono la condizione di AU. Lo stare a stretto contatto condividendo bagni, docce, cucine e salotto concorre alla creazione di una certa familiarità (con i pro e i contro che qualsiasi convivenza comporta). Questa familiarità si può tradurre in aiuto e sostegno reciproco ad esempio nella cura dei figli o nella

condivisione del cibo. Molto probabilmente i paesi di provenienza di queste persone e le rispettive culture di appartenenza favoriscono l'accettazione di una vita comunitaria. Sono infatti le cosiddette 'culture collettiviste' – rispetto a quelle 'individualiste' ad essere maggiormente orientate all'interdipendenza. Le persone che vi appartengono credono fortemente alla collaborazione, al bene comune, alla condivisione[27].

Inoltre la convivenza obbliga i residenti a comunicare tra loro. Per fare questo è indispensabile ricorrere all'italiano (viste le differenti origini linguistiche dei residenti): ciò significa, in un modo o nell'altro imparare ad esprimersi nella lingua comune. Tutte le persone intervistate affermano di aver appreso e migliorato l'uso della lingua italiana attraverso la necessità creata dalla convivenza al centro d'accoglienza di Cadro:

*"In tantissimi mi hanno detto che sono molto brava con l'italiano. L'ho imparato qui a Cadro, perché i miei figli parlano solo italiano"* (Famiglia 2, Allegato 1, p. 9).

*"È bello vivere insieme ad altre famiglie, anche perché io non parlavo molto bene l'italiano prima. Se avessi fatto cinque anni a Cadro, avrei parlato tanto e adesso saprei meglio l'italiano. Nell'appartamento uscivo solo per fare la spesa e accompagnare i bambini, tornavo a casa e non parlavo con nessuno, solo amarico con i miei figli"* (Famiglia 3, Allegato 1, p. 13).

Nonostante le difficoltà che stare sotto lo stesso tetto quotidianamente può comportare, la condizione "comunitaria" può lenire la sensazione di solitudine, soprattutto per chi si trova in terra straniera senza certezze.

### 6.3 Il lavoro dell'assistente sociale nel Centro d'accoglienza di Cadro

L'aiuto d'urgenza è concepito come un sostegno minimo per creare un effetto deterrente. L'obiettivo implicito è quello di fare pressione sull'individuo e spingerlo a lasciare il territorio elvetico (Allegato 2, p. 2). Entro questa cornice l'assistente sociale al Centro d'accoglienza di Cadro è chiamato a mettere in campo le sue competenze professionali, nella costante ricerca di un buon equilibrio tra il senso etico della sua professione e le possibilità offerte dal contesto. Oltre all'incontro con il vissuto umanamente toccante di chi risiede al Centro, il professionista si deve orientare dentro una struttura legale e giuridica ben definita. Il margine entro cui può agire il suo intervento è piuttosto stretto: da un lato vi sono procedure legali che non dipendono da lui, dall'altro vi è un mandato istituzionale che lo orienta entro spazi d'intervento predefiniti.

Alla luce di ciò, nel lavoro con le persone in regime di aiuto d'urgenza l'assistente sociale come può muoversi?

<u>Vincoli legali e giuridici</u>

[27] Si vedano le slide del modulo "Migrazione e differenze culturali" di P. Solcà del 27 marzo 2017 in cui si fa riferimento alle ricerche di Hofstede sulle culture collettiviste.

L'assistente sociale che lavora con persone interessate dall'aiuto d'urgenza è chiamato a esercitare i suoi compiti in riferimento a quanto definito dalla Legge sull'asilo (LAsi). Questo significa disporre di una possibilità di intervento limitata poiché lo statuto di aiuto d'urgenza non prevede tutta una serie di prestazioni che invece sarebbero garantite a persone con uno statuto diverso. A differenza dell'aiuto d'urgenza, una persona in attesa della risposta alla sua domanda d'asilo (quindi con permesso N), dopo tre mesi di permanenza sul suolo svizzero ha diritto di lavorare, se accordato dall'Ufficio della Migrazione cantonale. I contatti con l'Ufficio e il datore di lavoro in questo caso possono rientrare nelle mansioni dell'assistente sociale. Egli è attivato allo stesso modo nel caso di adesione a misure d'integrazione di qualcuno dei suoi assistiti. Tutto ciò non è possibile invece, come menzionato nel cap. 3.3, per l'aiuto d'urgenza. Esso contempla solamente "*il minimo vitale (alloggio, alimentazione, abbigliamento, igiene personale, prestazioni indispensabili) al livello più modesto compatibile con il rispetto della dignità umana"*[28]. Ne consegue che anche il lavoro dell'assistente sociale risulta limitato ai limiti stessi della situazione legale e giuridica di queste persone senza permesso.

Mandato istituzionale: i sette principi

L'assistente sociale che lavora all'interno di CRS si fa portatore di un mandato istituzionale che prevede sette principi fondamentali:

I. Umanità è il principio cardine, al quale si declinano tutti gli altri. Il rispetto dell'altro e della sua dignità deve prevalere nell'operato di CRS. L'aiuto e la protezione del prossimo è ineludibile, anche nel caso di conflitto con altri principi (come ad esempio quello di neutralità)
II. Imparzialità, non viene fatta nessuna distinzione e discriminazione alcuna per chi necessita assistenza e cure. La parità di trattamento va garantita e agita in base alla priorità e urgenza
III. Neutralità, CRS si astiene dallo schierarsi e dal prendere parte ai conflitti di tipo politico, ideologico, razziale e religioso, ma allo stesso tempo si impegna a garantire i principi di imparzialità e umanità
IV. Indipendenza, il movimento è indipendente dallo Stato e si oppone alle pressioni politiche, economiche e a quelle dettate dall'opinione pubblica e dai media
V. Volontariato è l'espressione di solidarietà. L'aiuto è disinteressato ma non per questo manca di qualità professionale e d'impegno
VI. Unità i servizi sono aperti a chiunque, nessuno escluso
VII. Universalità, il movimento opera in campo internazionale il suo dovere umanitario[29]

I sette principi influenzano e orientano le possibilità d'intervento del professionista che si deve muovere tra i valori istituzionali e l'interesse delle persone che assiste. Accanto a

[28] Op. cit. vedi nota 16.
[29] Op. cit. vedi nota 4 sui sette Principi fondamentali di CRS.

questo non si può dimenticare che ogni professionista è portatore di un sistema di premesse individuale (Maida e altri, 2009) che è sollecitato dalle richieste dell'utenza e che egli deve saper declinare in funzione del sistema di premesse istituzionale (da cui il suo intervento non può svincolarsi) e in funzione delle leggi cantonali e federali.
Tra i sette principi fondamentali, quello di più ostica applicazione è il principio di neutralità. Esso rappresenta la vera sfida per il professionista che incontra persone il cui vissuto non può che smuovere a livello emotivo. In questo contesto umanamente toccante, rimanere dentro confini neutrali richiede una costante vigilanza rispetto al proprio operato. Non è raro che davanti ad alcune situazioni ci si trovi in conflitto con il proprio sistema di premesse. Di fatto questi principi richiamano un costante dialogo e continue negoziazioni tra ciò che il singolo operatore ritiene importante e ciò che l'organizzazione ritiene prioritario.

Possibilità di intervento

L'impegno professionale dell'operatore sociale che assiste persone in aiuto d'urgenza è da una parte orientato ai bambini che risiedono al Centro e che frequentano le scuole obbligatorie. Con gli istituti scolastici il dialogo e la collaborazione sono costanti, sia per quanto riguarda i nuovi inserimenti dei bambini sia per gli allievi che già frequentano. Accanto a ciò lo scopo dell'assistente sociale è quello di attivare il maggior numero di servizi (in accordo con le ridotte prestazioni di cui beneficia l'aiuto d'urgenza) che possono permettere a questi bambini di fare esperienze arricchenti al di fuori del Centro. Questo significa mantenere uno sguardo attento sulle offerte del territorio (colonie estive, attività extrascolastiche come Lanterna Magica[30], infermiere pediatriche), essere pronti a coglierle, senza dimenticare che nel volontariato si può identificare un contributo molto importante. Il rapporto con i volontari deve pertanto essere curato e valorizzante. Sta all'assistente sociale riuscire a instaurare relazioni di fiducia con questa importante risorsa umana.
Dall'altra parte l'attivazione nei confronti della fascia adulta dei residenti del Centro si orienta soprattutto per quanto concerne la situazione burocratica: mantenere i contatti con l'avvocato, dare informazioni rispetto ai diritti, consigliare e indirizzare secondo le esigenze e le possibilità del caso. Per alcuni ospiti con esigenze particolari, compito dell'assistente sociale è l'attivazione di una rete che sia in grado di rispondere a bisogni come quello di un aiuto psicologico, di prestazioni mediche specialistiche, in collaborazione quando possibile con l'Ufficio sanitario interno a Croce Rossa Svizzera.
Come accennato in precedenza, la presenza dell'assistente sociale all'interno di un Centro d'accoglienza come quello di Cadro, non ha solo un'importanza per le sue prestazioni materiali ma rappresenta un valido sostegno da un punto di vista umano (vedi cap. 6.1; cap. 6.2). Nell'incontro con le famiglie i cui diritti sono minimi, il lavoro non sta soltanto

[30] Rassegna mensile di cinema per bambini (dai sei ai dodici anni), presentato da animatori e attori. Vedi sito : https://www.magic-lantern.org/il-club-14/?lang=it consultato l'ultima volta l'8 ottobre 2017.

nelle questioni burocratiche, quanto in buona parte anche nella capacità di stare vicino. In un contesto così giuridicamente limitato ciò che l'operatore può offrire, indipendentemente dai diritti del suo assistito, è la sua presenza in termini di tempo e spazio. Vale a dire, nel momento in cui è l'assistente sociale l'incaricato di leggere la decisione alla domanda d'asilo sarà importante quindi, che nel comunicare la risposta da parte delle autorità sappia manifestare una vicinanza autentica e la capacità di accogliere in maniera empatica il dolore di chi ha di fronte.

## 6.4 Riflessioni personali

Identificate dunque le risorse principali a cui le famiglie che si trovano nella condizione di aiuto d'urgenza possono fare appello (cap. 6.1; cap. 6.2) e identificato il margine d'intervento dell'assistente sociale in tale contesto (cap. 6.3), si intende concludere il lavoro con alcune riflessioni personali. Nel corso degli ultimi mesi mi sono confrontata con una realtà molto complessa che mi ha interrogata nel mio ruolo di operatrice sociale, di cittadina con diritti, doveri e privilegi ma soprattutto come persona.

Per quanto riguarda il ruolo professionale ciò che ho avuto modo di capire è quanto sia importante avere un "atteggiamento positivo": le persone assistite sono persone le cui prospettive future paiono fortemente limitate, il professionista in questo non può fare niente. Ma se egli svolge i propri compiti, senza almeno in minima parte credere di poter offrire anche solo l'opportunità di alleviare la fatica e la pesantezza della condizione di aiuto d'urgenza, egli condanna doppiamente queste persone che hanno già molto poco.

*"Senza nascondere l'assurdo ch'è nel mondo"*[31] l'assistente sociale che entra nella vita di queste famiglie che hanno vissuto l'inimmaginabile, deve prestare attenzione a operare con l'obiettivo del cambiamento e del miglioramento nelle possibilità del quotidiano, sebbene le condizioni legali e giuridiche sembrino renderlo difficili. Per fare questo si rende necessaria una buona dose di entusiasmo e creatività, e la capacità di non abbattersi di fronte agli insuccessi e ai limiti insormontabili. Allo stesso modo, l'operatore deve sviluppare la capacità di porre una 'giusta distanza' tra la sua vita privata e la realtà lavorativa. Il carico emotivo è grande e la vicinanza che quotidianamente si sperimenta all'interno di un centro d'accoglienza come quello di Cadro può facilmente coinvolgere in maniera profonda. In questo senso è molto importante mantenere la lucidità, tutelando la propria soggettività al fine di agire nell'interesse del proprio assistito (senza farne dunque una battaglia personale).

*"Fare tutto quello che, nella propria coscienza, si ritiene giusto fare. E poter arrivare a casa con la coscienza a posto o comunque tranquilla. E soprattutto non portarsi il lavoro a casa. Il momento che uno esce dall'ufficio deve chiudere. Ma non perché manca di empatia, ma per una questione di protezione di sé stessi, sennò tanto dopo non riesci più a lavorare…"* (Allegato 2, pp. 11-12).

[31] Poesia di Dolci, D. - Ciascuno cresce solo se sognato

Accanto a ciò è però importante rimanere autentici nel rapporto con l'altro, cercando di evitare di assumere atteggiamenti asettici nel tentativo di proteggersi eccessivamente dalla paura della fragilità di chi s'incontra (Gius, 2007). L'incontro con la migrazione, e in particolare con chi si trova in situazione di aiuto d'urgenza, è tendenzialmente frustrante e rimanda all'assistente sociale tutta la sua impotenza. Questo a lungo andare può diventare logorante e spingere a disinvestire le proprie energie, rischiando di cadere nel cinismo.
O può spingere ad assumere atteggiamenti aggressivi e/o attivisti che si rivelano controproducenti e che mettono nelle condizioni di uscire dal proprio ruolo prescritto. In tutto questo a pagarne le conseguenze sono principalmente le persone assistite: *"Abbiamo dietro Croce Rossa, poi il Cantone perché bisogna rispondere a esso, e anche lì bisogna far attenzione, essere diplomatici per evitare di tirarci la zappa sui piedi e poi chi paga le conseguenze? Sono sempre i richiedenti l'asilo. Quindi dobbiamo cercare di trovare i compromessi per far sì che la persona che hai di fronte a te riesca a ottenere quello che può ottenere, evitando di giocarsi tutte le possibilità"* (Allegato 2, p. 12).

Un aspetto, che può sembrare scontato per chi opera a stretto contatto con i migranti, ma che va continuamente tenuto presente, è l'atteggiamento etnocentrico. Se sul principio si è tutti concordi nel sostenere che l'etnocentrismo – inteso come atteggiamento che considera l'altro e la sua cultura di appartenenza come inferiore, arretrata, ecc. - debba essere superato, vi sono situazioni precise che fanno emergere nell'operatore sociale i suoi modelli di riferimento e il suo bagaglio storico-culturale. Un esempio in tal senso è l'attenzione rivolta alla cura dei bambini da parte delle madri: nella nostra società, una mamma che lascia la sua bambina nel locale comune, viene vista come irresponsabile, mentre nel suo sistema di premesse tutti gli altri adulti possono essere coinvolti nell'educazione dei bambini.
La necessità di uscire dai propri schemi mentali, e quindi da un atteggiamento etnocentrico, richiede apprendimento, esercizio ed esperienze relazionali. Secondo Luigi Anolli (2006) gli individui dispongono di una mente monoculturale, intesa come disposizione ad apprendere in base alle appartenenze culturali in cui sono inseriti. Questo aspetto, pur essendo costitutivo dell'identità presenta dei limiti poiché porta a considerare la cultura dell'altro, diverso da sé, come inadeguata o pericolosa. "*Nelle attuali condizioni sociali occorre pensare a una mente multiculturale, capace di acquisire e gestire una molteplicità di modelli culturali fra loro differenti in termini di credenze, valori, emozioni e pratiche. La sfida del futuro è formare persone con una mente multiculturale, in grado di convivere in un mondo pluralista più tollerante, giusto e libero*" (Anolli, 2006, quarta di copertina).

Come assistente sociale che opera all'interno di un Centro della CRS le capacità di gestione dei conflitti e d'intermediazione sono centrali. Non si tratta soltanto delle

situazioni legate alla quotidianità in cui si possono creare delle tensioni tra le persone. Vi sono momenti in cui l'assistente sociale si trova a fluttuare in una sorta di 'zona di frontiera' tra i valori dell'istituzione per cui opera, i vincoli legati alla LAsi e le richieste degli ospiti. In alcuni casi deve 'metterci la faccia' e comunicare le decisioni negative alle persone con cui condivide la quotidianità, leggere la decisione dell'autorità risulta essere un compito scomodo. In queste situazioni l'operatore si trova a dover conciliare il suo ruolo di vicinanza e di sostegno con il dover farsi garante nei confronti dell'autorità.

Questo aspetto non è superabile ma può essere ammorbidito dalla capacità di stare di fianco con reale accoglienza e con una presenza autentica. La relazione, in un contesto come quella del centro di Cadro, assume un ruolo centrale nel rapportarsi ad una quotidianità così segnata da esperienze dolorose. Per questo motivo anche nel momento in cui si è tenuti ad assumere un ruolo normativo è importante tenere presente che quello che si offre è anche un servizio relazionale (Folgheraiter, 2006, pp. 211-223).

Delicatezza, accoglienza e rispetto della dignità altrui sono imprescindibili nell'incontro con l'altro, se si vuole fare dell'incontro un'occasione reciprocamente valorizzante. Soprattutto se ci si muove nel tentativo di opporsi a quella sensazione d'indifferenza che può sperimentare chi si vede negate tante delle possibilità che ad altri esseri umani sono offerte. È una sfida che impegna in prima persona i professionisti dell'ambito che si fanno portatori di un atteggiamento che può essere d'esempio e che può promuovere una percezione più positiva di una categoria di persone facilmente ignorabili, come lo sono i migranti.

*C'è chi insegna*
*guidando gli altri come cavalli*
*passo per passo:*
*forse c'è chi si sente soddisfatto*
*così guidato.*

*C'è chi insegna lodando*
*quanto trova di buono e divertendo:*
*c'è pure chi si sente soddisfatto*
*essendo incoraggiato.*

*C'è pure chi educa, senza nascondere*
*l'assurdo ch'è nel mondo, aperto ad ogni*
*sviluppo ma cercando*
*d'essere franco all'altro come a sé,*
*sognando gli altri come ora non sono:*
*ciascuno cresce solo se sognato.*

Danilo Dolci

## Fonti bibliografiche

- Ambrosini, M. (2014). *Non passa lo straniero. Le politiche migratorie tra sovranità nazionale e diritti umani.* Cittadella Editrice, Assisi

- Anolli, L. (2006). *La mente multiculturale*. Gius. Laterza & Figli Spa., Roma-Bari

- Folgheraiter, F. (2006). *La cura delle reti. Nel welfare delle relazioni (oltre i Piani di zona)*. Edizioni Erickson, Trento

- Gius, E. (2007) *Chi opera il cambiamento è sempre la relazione*. In Animazione Sociale, n. 216, pp. 89-91

- Maida, S., Molteni, L., & Nuzzo, A. (2009). *Educazione e osservazione: teorie, metodologie e tecniche*, Carocci Faber

- Mastrosimone, R., (2017) slide del corso sulle "*Diritto e procedure d'asilo*", del modulo *Migrazioni e differenze culturali*

- Meringolo, P., Chiodini, M., & Nardone, G. *La resilienza: quando l'essere umano trae forza dalle sue sventure*. In Psicologia Contemporanea, n. 261, maggio-giugno 2017, Giunti editore, Milano.

- Segreteria di Stato della Migrazione SEM (2016) *Rapporto di monitoraggio del blocco dell'aiuto sociale. Rapporto annuale 2015*, Berna-Wabern, giugno

- Solcà, P. (2017). slide del modulo di *Migrazione e differenze culturali*

- Tognetti Bordogna M. (2012). *Donne e percorsi migratori. Per una sociologia delle migrazioni.* FrancoAngeli, Milano.

## Sitografia

Immagine di copertina
http://www.piuculture.it/wp-content/uploads/2014/02/mani.jpg
(consultato il 09.10.2017)

Dati storici su Croce Rossa Svizzera
http://www.crocerossaticino.ch/uploads/sections/262/storia_del_movimento_di_croce_rossa.pdf (consultato il 07.10.2017)

Rapporto attività 2016 di Croce Rossa Svizzera
http://www.crocerossaticino.ch/uploads/sections/43/croce_rossa_svizzera_sezione_del_sottoceneri_-__rapporto_2016.pdf (consultato il 07.10.2017)

Approfondimento dei sette principi fondamentali di Croce Rossa
https://www.redcross.ch/it/shop/crs-movimento-internazionale/i-7-principi-fondamentali-della-croce-rossa (consultato il 06.10.2017)

Statistica sull'asilo 2016, della SEM
https://www.sem.admin.ch/sem/it/home/aktuell/news/2017/2017-01-23.html
(consultato il 09.10.2017)

Centri federali d'asilo
https://www.sem.admin.ch/sem/it/home/asyl/beschleunigung/bundesasylunterkuenfte.html
(consultato il 06.10.2017)

Centri di registrazione e procedura
https://www.sem.admin.ch/sem/it/home/asyl/asylverfahren/empfang/uebersicht_evz.html
(consultato il 09.10.2017)

Banca dati Eurodac
https://www.sem.admin.ch/sem/it/home/asyl/dublin/eurodac.html (consultato il 09.10.2017)

Legge sull'asilo (LAsi)
https://www.admin.ch/opc/it/classified-compilation/19995092/index.html
(consultato il 09.10.2017)

USSI Servizio Richiedenti l'Asilo
http://www4.ti.ch/dss/dasf/ussi/cosa-facciamo/servizio-richiedenti-lasilo/
(consultato il 09.10.2017)

Nuova procedura d'asilo velocizzata:
https://www.sem.admin.ch/sem/it/home/aktuell/gesetzgebung/aend_asylg_neustruktur.html (consultato il 08.10.2017)

Trattato di Dublino
https://www.sem.admin.ch/sem/it/home/internationales/internat-zusarbeit/europa-migpolitik/schengen-dublin/dublin.html (consultato il 09.10.2017)

Regolamento concernente le prestazioni assistenziali per i richiedenti l'asilo, le persone bisognose di protezione non titolari di un permesso di dimora, le persone provvisoriamente ammesse e le persone la cui domanda d'asilo è stata rigettata e che devono lasciare il territorio svizzero
http://www3.ti.ch/CAN/RLeggi/public/index.php/raccolta-leggi/legge/vid/06_170
(consultato il 06.10.2017)

Opuscolo permessi rifugiati, SEM
https://www.sem.admin.ch/dam/data/sem/publiservice/publikationen/info-flue-va/info-flue-va-it.pdf (consultato il 07.10.2017)

Aiuto d'urgenza (soccorso d'emergenza)
https://www.sem.admin.ch/sem/it/home/asyl/sozialhilfe/nothilfe.html
(consultato il 06.10.2017)

https://www.osar.ch/droit-dasile/procedure-dasile/aide-durgence.html
(consultato il 06.10.2017)

https://www.sem.admin.ch/dam/data/sem/rechtsgrundlagen/weisungen/asyl/sozial-_und_nothilfe/7_sozial_nothilfe-i.pdf
(consultato il 06.10.2017)

Costituzione federale della Confederazione Svizzera del 18 aprile 1999
https://www.admin.ch/opc/it/classified-compilation/19995395/index.html#
(consultato il 06.10.2017)

Rapporto di monitoraggio del blocco dell'aiuto sociale
https://www.sem.admin.ch/dam/data/sem/asyl/sozialhilfe/ab-2008/ber-monitoring-2015-i.pdf
(consultato il 09.10.2017)

Definizione del termine Zakat
http://www.treccani.it/enciclopedia/zakat_%28Lessico-del-XXI-Secolo%29/
(consultato il 09.10.2017)

Lanterna Magica
https://www.magic-lantern.org/il-club-14/?lang=it (consultato il 07.10.2017)

Dati e statisctiche sull'asilo
http://www.flucht-fuir.ch/it/news/news/asylzahlen-2016/?tx_news_pi1%5Bcontroller%5D=News&tx_news_pi1%5Baction%5D=detail&cHash=7d4f1f9783d1b7f8fb54010a78aff2cd (consultato il 09.10.2017)

https://www.sem.admin.ch/sem/it/home/aktuell/reden-interviews/2017/2017-01-24.html
(consultato il 09.10.2017)

Procedura d'asilo
https://www.ekm.admin.ch/ekm/it/home/flucht---asyl/verfahren.html
(consultato il 09.10.2017)

Schema sulla procedura d'asilo
https://www.sem.admin.ch/dam/data/sem/asyl/verfahren/sem-asylschema-i.pdf
(consultato il 09.10.2017)

Informazioni generali su Croce Rossa Svizzera, sezione Ticino
http://www.crocerossaticino.ch/sezione-del-sottoceneri
(consultato il 09.10.2017)

Statistiche asilo per anno.
https://www.sem.admin.ch/sem/fr/home/publiservice/statistik/asylstatistik/uebersichten.html (consultato il 09.10.2017)

Ordinanza sull'ammissione, il soggiorno e l'attività lucrativa (OASA)
https://www.admin.ch/ch/i/gg/pc/documents/1394/Vorlage_VZAE.pdf
(consultato il 29.11.17)

Organizzazione svizzera di aiuto ai rifugiati
https://www.osar.ch
(consultato il 29.11.17)

# Allegati

**Allegato 1**
Interviste alle quattro famiglie

**Allegato 2**
Intervista al Servizio di Consulenza alla Partenza

**Allegato 3**
Schema riassuntivo della procedura l'asilo

# ALLEGATO 1

## Interviste alle quattro famiglie

# Canovaccio intervista

1) Motivazione alla partenza
2) Passaggi, paesi di transito
3) Arrivo e primo inserimento
4) Aiuto d'urgenza
5) Prospettive future e preoccupazioni

- Per quale motivo sei partito dal tuo paese?
- Chi ti ha aiutato e come?

- Come hai raggiunto la Svizzera? Quali paesi hai dovuto attraversare?
- Il primo arrivo dove è stato? Quali sono state le tue prime impressioni?
- Come sei stato accolto? Da chi?
- Volevi fermarti in Svizzera?
- La Svizzera l'hai trovata come te l'eri immagina? Se no, in che modo è diversa?

- Da quanto tempo vivi a centro d'accoglienza di Cadro?
- Come passi la tua giornata?
- Prima di abitare a Cadro come era la tua quotidianità? In che modo?
- Cosa ti piace del centro di Cadro? Qual è la tua impressione?
- Cosa non ti piace del centro di Cadro?

- Come vivi la tua situazione?
- Chi ti sta aiutando in questo momento?
- Sai cosa vuol dire avere un termine di partenza scaduto ed essere in aiuto d'urgenza?

- Cosa ti preoccupa del tuo futuro in Svizzera?
- Cosa speri per te e la tua famiglia?

**L'intervista alla Famiglia 1 è stata svolta il 23 giugno 2017.**

**L'intervista alla Famiglia 2 è stata svolta il 22 giugno 2017.**

**L'intervista alla Famiglia 3 è stata svolta il 28 giugno 2017.**

**L'intervista alla Famiglia 4 è stata svolta il 22 giugno 2017.**

# **Famiglia 1 (Iraq - Kurdistan)** trascrizione intervista :

**- Per quale motivo sei partito dal tuo paese?**
La situazione nel nostro paese non era bella. Avevo paura per la mia famiglia a causa dell'ISIS, perché diversi miei famigliari erano dei militari.

**- Chi vi ha aiutato e come?**
La mia famiglia e quella di mio marito ci hanno aiutato con i soldi. Il viaggio è molto costoso. Costa 5mila franchi, non è poco. Non potevamo immaginare che fosse così costoso. Ad ogni tappa ci "mangiavano" i soldi, io non sapevo il valore effettivo, le persone che ci hanno accompagnati ci hanno fregati. Sono stati cattivi. Tra la Turchia, la Grecia e l'Italia abbiamo trovata brutta gente, come della mafia, dei trafficanti. È un grande business. Poi che paura che fa il mare, non è bello. È stato molto difficile, mamma mia. Qui è molto lontano.

**- Come hai raggiunto la Svizzera? Quali paesi hai dovuto attraversare?**
All'inizio abbiamo camminato. Poi abbiamo preso un taxi fino alla Turchia. Poi dalla Turchia siamo partiti con la barca fino in Italia, e poi con il treno fino a Milano. È stato davvero tanto difficile. Abbiamo dovuto camminare molto, con tre bambini piccoli. Dico tre perché la più piccola l'ho partorita in Svizzera. La femmina aveva quattro anni, non mi ricordo. Si quattro anni, quasi. I maschi erano poco più grandi.

**Conoscevi qualcuno che ti ha consigliato l'Europa?**
Un mio parente ha parlato con un tizio , che però noi non conoscevamo. Loro erano molto cattivi, abitavano in Turchia. I miei parenti li hanno chiamati in Turchia e li hanno detto che sarebbe arrivata una famiglia, e gli hanno chiesto se per favore potevano aiutarci. Questo, in via telefonica. Io non sapevo molto, non lo conoscevo personalmente, poi la Turchia non è il nostro paese. Loro sono stati davvero cattivi con noi.

**Quanto tempo ci avete messo a fare il viaggio fino a qui?**
Non tanto tempo, quasi venti giorni, mi sembra.

**- Il primo arrivo dove è stato? Quali sono state le tue prime impressioni?**
Al nostro arrivo siamo stati da una famiglia di nostri compaesani, per una settimana a Massagno. Ma queste persone non ci aiutavano. Dopo noi siamo andati a Chiasso. Sono andata lì ma non ho capito niente. Nessuno ci aiutato. Ero molto contenta di essere in Svizzera, ma non capivo niente. Noi abbiamo sbagliato durante la nostra intervista alla SEM (Segreteria di Stato della Migrazione), abbiamo detto delle cose non giuste del nostro paese. Ho sbagliato, ho parlato della realtà di un altro villaggio. Dopo due anni ci hanno chiesto di dire la verità. E dopo è arrivato il negativo. Nella mia vita non avevo mai detto delle bugie, sollo all'intervista ho sbagliato e non ho detto la verità. Perché ero molto spaventata, non sapevo se le persone che avevo davanti erano bravi davvero o se erano cattivi come quelli in Grecia. **Voi siete passati anche dalla Grecia?** Si, era bruttissimo lì. Non erano bravi. Hanno picchiato una donna davanti a me. Io gli ho chiesto perché e mi hanno risposto male. Per fortuna siamo a Cadro. Qui mi piace tanto, ci aiutano davvero. Sono tutti bravi.

**- Come sei stato accolto? Da chi?**
Prima a Chiasso e dopo siamo andati a Giubiasco, undici giorni sotto terra [bunker/ protezione civile]. Dopo siamo stati trasferiti in un hotel a Bellinzona vicino alla stazione. Ci hanno detto di prendere il treno. In stazione abbiamo chiesto a dei passanti come potevamo ad arrivare a Bellinzona da Giubiasco. Ci hanno detto che dovevamo

attraversare il binario e andare dall'altra parte e noi l'abbiamo fatto senza usare il sottopassaggio, ma attraversando il binario direttamente con tutta la famiglia. Le persone che aspettavano il treno ci hanno sgridato perché è pericoloso. Ma noi lì non sapevamo quanto era pericoloso, non avevamo il treno nel nostro paese. È incredibile, devi imparare le nuove regole e nuove abitudini. [ride] Anche lì a Bellinzona siamo stati bene. Dopo siamo andati al centro d'accoglienza di Paradiso… oh abbiamo girato proprio tanto [ride]. Infine ci hanno dato un appartamento a Taverne e siamo restati lì per nove mesi. Poi è arrivato il negativo. Però è stata colpa nostra, lo so, non della Svizzera. Bisogna sempre dire la verità, giusto? Non è che proprio colpa nostra, ma va bene.. Eravamo spaventati, non sapevamo di chi fidarci. Mai ho sbagliato nella mia vita, ma lì sì. Tremavo tutta durante l'intervista, avevo davvero tanta paura. Quando è arrivato il negativo, sono andata alle scuole di Taverne, e tutte le mamme dei bambini e le maestre dei miei figli piangevano. Sapevano che eravamo una buona famiglia. Poi siamo arrivati qui a Cadro, ed è andata bene. Siamo stati accolti bene, anche ai nostri bambini piace stare qui.

**- Volevi fermarti in Svizzera? O da qualche altra parte, in Germania per esempio?**
Mai. Abbiamo sempre e solo pensato alla Svizzera.

**- Da quanto tempo vivi a centro d'accoglienza di Cadro?**
Da quattro anni e due mesi. Mentre in Svizzera siamo da… Il 18 settembre saranno sei anni che siamo qui. Perché la mia figlia più piccola fra qualche giorno fa cinque anni e io l'ho partorita qui. Qualche mia conoscente, mi aveva detto "Tranquilla, tu partorisci qui e vedrai che riceverai il permesso" e invece è arrivato il negativo. [lo dice ridendo serenamente]
Non bisogna ascoltare tutto quello che dicono le persone, e questo ora l'ho capito bene bene.
[Alla discussione si aggiunge il marito]
Io adesso sono felice per i miei bambini, che stanno crescendo e vanno a scuola. I due maschi più grandi a settembre inizieranno la scuola media. Mia figlia invece deve migliorare la lettura, ma è molto brava. Noi genitori non siamo tanto bravi, non parliamo molto bene l'italiano [ride di gusto]
**Non è vero, parlate bene!**
Speriamo… A me piace tanto, faccio il corso con Caterina [maestra di italiano di CRS], lei mi aiuta tanto, ma io ho la testa dura.

**- Come passi la tua giornata qui a Cadro?**
[Il marito le traduce la mia domanda]La mattina mi sveglio alle 7:00 per aiutare i bambini a prepararsi per andare a scuola, gli faccio la colazione. Quando loro vanno via, io faccio ordine nella nostra camera, riposo e poi alle 11:00 vado in cucina a preparare il pranzo per il loro rientro. Dopo il pomeriggio, esco a vedere l'orto, a metterlo a posto. Il giovedì è il nostro giorno della lavanderia, quindi lavo i vestiti di tutti.

**- Prima di abitare a Cadro come era la tua quotidianità? In che modo?**
Da noi, nel nostro paese non era come qui. Perché la scuola non è come qui fino alla sera. Solo alla mattina fino a mezzogiorno. Io avevo una macchina per cucire, sono capace a fare i vestiti. Una mia amica era sarta e una volta mi ha chiesto di aiutarla con un vestito. Ha visto che ero capace e allora ogni tanto mi chiedeva di darle una mano e io le cucivo vestiti. **Ma ti pagavano?** Alle persone povere non ho mai chiesto nulla. Chi mi dava qualche soldo, io lo prendevo. Quei soldi li mettevo da parte per andare in Svizzera. Grazie a dio siamo arrivati qua, mio zio era un "capo" (generale?) nei soldati, aveva ben tre stelle e un aquila sulla divisa. Quando è arrivato l'ISIS lo hanno ucciso durante una sparatoria, poi hanno buttato una granata per far sparire il corpo. Quelli dell'ISIS erano davvero cattivi, quando loro prendono noi civili ci tagliano la testa, ci bruciano, hai visto i

video no? Buttano la benzina e danno fuoco. Oppure buttano le persone nel lago con i pesi. Se invece noi li prendiamo li mettiamo in prigione, ma gli diamo da mangiare, li diamo acqua.

**Voi avete ancora parenti giù?**
Si certo, la famiglia è grande. **Li sentite ogni tanto?** Sempre li chiamo quando ho soldi nel telefono. Per fortuna che c'è whatsapp, viber, tutto, messenger di facebook. Abbiamo una grande famiglia io e mio marito. Molti di loro sono militari. **Sono obbligati a fare il militare?** Si.

**- Cosa ti piace del centro di Cadro? Qual è la tua impressione?**
Mi piace perché gli operatori sono davvero molto bravi, ci aiutano con la scuola. Qui è tranquillo, anche se a volte con tutti questi bambini può essere un po' rumoroso. Solo con il bagno ci sono problemi. Non mi piace il fatto che siano condivisi, è difficile tenerli puliti. Magari qualcuno li sporca e poi non pulisce, e subito dopo lo usa mia figlia e lo trova sporco. Ma per il resto mi piace tanto qua a Cadro, anche ai miei bimbi. **Come è la convivenza con le altre famiglie? Con persone che hanno anche dei vissuti e dei viaggi alle spalle, ognuno con la sua storia..**
A volte è difficile essere così in tanti. Anche con tutti questi bambini, a volte capita che litighino. E dopo di conseguenza litigano anche i genitori, perché ognuno vuole proteggere il proprio figlio, e da la colpa al figlio dell'altro. Questo non è bello. I bambini litigano, ma subito dopo fanno pace. Noi adulti invece a volte rimaniamo arrabbiati anche più a lungo. Ma noi siamo venuti qui per la pace, non per discutere. Qui in Svizzera si sta davvero tranquilli. Non è pericoloso come da noi, che c'è la guerra, esci di casa e rischi di morire.

**- Cosa non ti piace del centro di Cadro?**
Solo il bagno è il problema e quello che ti anticipato prima, sui litigi. Non mi piace quando le persone sporcano e non hanno rispetto degli spazi comuni. Quando sprecano l'acqua o tengono sempre le luci accese. Ho paura della corrente, non voglio che con le luci accese si possa appiccare un incendio. In Iraq quando è caldo con la corrente c'è il rischio di un corto circuito che poi si trasforma in un incendio.

**- Voi avete ricevuto il negativo e siete in aiuto d'urgenza, come vivete questa situazione?**
Per me va molto bene vivere con i soldi dell'aiuto d'urgenza perché non compro le cose care. Controllo sempre tutti i prezzi, sto attenta agli sconti, vado solo nei posti dove le cose costano meno. Non esagero mai a fare la spesa, prendo il giusto, senza che mi manchi niente. Abbiamo tutto quello che abbiamo bisogno. Quando è possibile provo a mettere da parte qualche soldo, anche solo 20.- o 30.- CHF, che chi lo sa, magari posso averli bisogno qualche altro giorno. Per esempio potrebbero servirmi per l'avvocato, o per mandare i miei figli a giocare a calcio. Non mi piace chiedere in prestito soldi a nessuno. È brutto così, spendere tutti i soldi. È meglio risparmiare. Mi vergognerei a spendere tutti i soldi e il giorno dopo dover chiedere in prestito i soldi agli altri, come dei barboni.
Scusami se non parlo bene ma noi questo mese facciamo il ramadan, forse non sto dicendo le cose bene. **Sei stanca?** No no, ma forse sto parlando un po' così così. Mi piace parlare, parlando imparo e capisco meglio. Sono qui da sei anni, ma ancora non parlo bene l'italiano. I miei bambini invece hanno studiato, loro capiscono tutto. Io nella mia vita non sono mai stata a scuola, ma non solo io. Tantissimi nel mio paese, anche mio marito. Grazie a dio i miei figli sanno leggere e scrivere. Quando noi eravamo piccoli è arrivato Saddam Hussein, buttava le armi chimiche, delle polveri che però profumavano di buono, sui civili. Quando le respiravi cadevi a terra di colpo e morivi in pochissimo tempo. Per queste ragioni siamo scappati dai villaggi, e vivevamo nei boschi, sotto gli alberi e tra le rocce. Quando Hussein ha smesso di buttare le armi chimiche siamo rientrati nei nostri

villaggi, volevamo andare a scuola per imparare le regole e le leggi, ma il direttore delle scuole ci ha detto che ormai era tardi, eravamo troppo grandi per entrare nelle classi. Mia sorella per fortuna ci ha insegnato il nostro alfabeto, così abbiamo potuto imparare a leggere.

**- Chi ti sta aiutando in questo momento?**
Voi ci avete aiutato, e noi questo lo sappiamo bene. Sono quasi sei anni che abitiamo qui. Gli operatori sono molto bravi, anche la polizia è brava con noi. L'allenatore di calcio dei miei figli, che anche se loro non potrebbero frequentare le lezioni visto che non hanno un documento, li fa comunque venire agli allenamenti. Purtroppo non possono giocare le partite, che per loro sono la cosa più divertente e motivante, però meglio di niente. Mio figlio è ammalato, ha l'asma, ma c'è il dottore che ci aiuta. Quando abbiamo ricevuto il negativo il dottore ha mandato i documenti medici a Berna per informare dello stato di salute della nostra famiglia e dire che non potevamo rientrare in Iraq. Dopo quattro mesi è arrivato ancora il negativo, allora sono andata dall'avvocato di Soccorso Operaio Svizzero – Ticino. Lui ci ha avvisati che dopo un mese saremmo dovuti andare via dalla Svizzera. Passa un mese e non succede niente. Eravamo tutti sollevati. Dopo due mesi è arrivata la polizia al centro di Cadro, hanno preso mio marito e hanno portato solo lui alla protezione civile di Rivera. Ma lì era solo per dormire, di giorno doveva uscire, che fosse freddo, con pioggia, neve o sole, non importava. Dalle 7:00 del mattino fino alle 19:00 doveva essere fuori dal centro, anche durante il ramadan, con la fame e con la sete. Non lo lasciavano nemmeno venire a visitare i nostri bambini al Centro di Cadro. Poteva vederli almeno a 300 metri di distanza dal centro. Lui ha rispettato le regole. Dopo quattro mesi a Rivera lo ha chiamato la polizia, per chiedere come mai non ha lasciato la Svizzera. Lui ha spiegato che noi stiamo bene qui e che abbiamo paura di tornare in Iraq. Loro hanno detto che dobbiamo lasciare comunque la Svizzera. Gli hanno chiesto di firmare un documento che diceva che accettavamo di lasciare il suolo elvetico, ma lui ha rifiutato. L'hanno rimandato a Rivera per altri due mesi. Dopodiché è arrivata la notizia che poteva rientrare a Cadro, eravamo così sollevati, non potevamo crederci. Ma mio marito era debole, faticava a muoversi. Dopo questi mesi a Rivera mio marito ha sviluppato dei problemi alle articolazioni. Ha fatto anche la TAC per vedere cosa aveva. Adesso prende dei medicamenti e sta meglio. Ha ripreso a camminare, però, a volte, fa ancora fatica ad aiutarmi nelle questioni quotidiane.

**- Cosa ti preoccupa del tuo futuro in Svizzera?**
In questi anni è andato tutto bene, tutto tranquillo, siamo felici. Ma non abbiamo ancora delle sicurezze, siamo sempre in attesa. Ho paura soprattutto per i miei figli. Iniziano la prima media, una volta che avranno finito l'hanno scolastico cosa succederà per loro? Vorrei che possano continuare a studiare, o almeno poter lavorare. Chissà forse in un ufficio della Croce Rossa! La mia figlia è brava, così tranquilla, come una svizzera. I due maschietti grandi invece sono troppo vivaci, fanno casino. [ride]
Sarebbe peccato, trovare le porte chiuse così da giovani, solo perché non hanno il permesso. In quel caso vado a Berna! [ride di gusto] "Per favore aiutateci!"
Vediamo cosa succede. Noi speriamo sempre in positivo.
**Cosa vi da speranza e la forza per tenere il sorriso?** Noi siamo felici. Siamo felici di stare insieme. Anche i tre operatori che lavorano a Cadro ci aiutano tanto e ci danno una mano. Ci accompagnano dappertutto. Credere in Allah ci aiuta sempre, siamo credenti, stiamo facendo il Ramadan. In ogni cosa che facciamo c'è sempre Allah. Aiutare il prossimo, non solo i musulmani, ma anche i cristiani. Tutti insieme. Ci sono molti credi, ognuno ha la sua religione. Tutti abbiamo un Dio. Nessuno sa quanti anni vivi, solo Allah, noi viviamo al meglio giorno per giorno. Ogni religione insegna delle regole, a imparare cosa è giusto e cosa è sbagliato, ad andare d'accordo con gli altri, a non dire delle bugie,

a perdonare l'altro. Noi speriamo sempre. Allah quando chiude una porta, ne apre un'altra. Speriamo sempre che possa arrivare il permesso per noi.

**- Cosa speri per te e la tua famiglia?**
Spero che arrivi una buona notizia. Ogni giorno noi speriamo di poter ricevere una notizia positiva, ma non solo per la nostra famiglia, ma per tutte le persone che vivono qui. È strano vivere così tanto tempo senza documenti. Per me e mio marito, la vita va bene così, ma per i nostri bambini sarebbe importante avere dei documenti validi. Loro vivono qui, hanno studiato qui, come faranno dopo ad andare avanti? Non è facile.
Degli amici, ex asilanti mi hanno detto che per il permesso dei bambini dobbiamo aspettare almeno otto anni, ma non lo so chi sa queste cose… Voi neanche lo sapete? A chi è che devo chiedere? Berna da queste informazioni? **Per queste questioni è sempre meglio chiedere all'avvocato.** L'avvocato non ci ha dato grandi speranze, so che è dispiaciuto per noi, però potrebbe scrivere qualcosa… Fare un ricorso.
Noi speriamo di rimanere qui, a me non piace nessun'altro posto. Non siamo venuti qui per la fame, non eravamo poveri, eravamo una buona famiglia. Siamo venuti qui solo per vivere una vita serena. Siamo disposti a lavorare, io so cucire, questo vestito l'ho cucito io. Tu mi dici il modello e io in tre giorni ti faccio il vestito. Spero di poter fare la sarta.
I nostri bambini stanno crescendo qui, per fortuna vanno a scuola, non voglio che debbano trasferirsi e cambiare realtà. Non è sano per loro. Non voglio che siamo costretti a scappare in Germania e imparare tutto da capo. Siamo stanchi. Speriamo di entrare nel nuovo centro d'accoglienza che stanno costruendo. **L'avete già visto il nuovo centro?** Si, facciamo sempre le passeggiate vicino al fiume e vediamo il cantiere. Però non so come sarà dentro, stanno ancora facendo i lavori, non possiamo entrare.

# **Famiglia 2 (Apolide - etnia Rom)** trascrizione intervista :

**- Per quale motivo sei partita dal tuo paese?**
Il motivo è stato perché c'era la guerra tanto tempo fa. Quando sono uscita dal mio paese io avevo 4 anni, e siamo stati in Francia. Dopo ho abitato con i miei genitori in un campo, non era come quello di Cadro, era peggio. Prima, appena siamo arrivati in Francia era tutto bello, avevamo un nostro appartamento e tutto il necessario, ma dopo quando abbiamo ricevuto una risposta negativa siamo stati spostati in un campo bruttissimo. Da lì abbiamo deciso di venire in Svizzera.

- **Era tanti anni fa?**
Si
**- Chi è che vi ha aiutato ad andare in Svizzera? Qualcuno vi ha consigliato?**
Tutti ci dicevano che la Svizzera era meglio per noi, che qui accolgono bene le persone, anche se noi non avevamo nessun tipo di documento. Per questo dei conoscenti ci hanno detto che era meglio andare in Svizzera. Io, mia madre, e i miei fratelli e sorelle siamo arrivati qui insieme. Dopo hanno mandato via i miei fratelli e le mie sorelle, e loro si sono trasferiti in Svezia, perché da piccoli eravamo già stati lì con i nostri genitori e loro sono stati rimandati lì. Io però non potevo andare in Svezia, non so perché ma lo stato non mi ha accettata. Mia madre invece è morta in Svizzera, a Basilea.

**- Come hai raggiunto la Svizzera? Quali paesi hai dovuto attraversare?**
Con il treno. Abbiamo attraversato molti paesi. Sono stata in Svezia, ma non era molto bello, i primi quattro mesi sì, ti danno l'appartamento e qualche soldino ma dopo ti dicono "guarda, non potete rimanere qui perché avete ricevuto una risposta negativa e dovete lasciare la Svezia per andare in Francia." Questo perché la Francia è il primo paese dove ho fatto la richiesta d'asilo, e in tutti i nostri viaggio ci hanno sempre rimandati in Francia, sempre… Ma adesso da 5, quasi 6 anni sono qua in Svizzera e ora la Francia ha detto di no, neppure loro mi rivogliono, così come la Svezia. La Svizzera non è sicura, mi hanno detto di no, ma al momento non possono farmi niente perché sono apolide e non ho nessun documento. Non possono mandarmi via.

**- Il primo arrivo dove è stato? Quali sono state le tue prime impressioni?**
A Basilea. La prima impressione, quando ero fuori dal campo era bella. La Svizzera è veramente bellissima, ma quando la sera rientravo nel campo non era troppo proprio bello, perché c'erano i securitas che controllavano sempre, non potevamo portare all'interno del centro né cibo né bevande, neanche le bottiglie di acqua, niente di niente. È un po'… (si ferma)

**Non te l'aspettavi così?**
No.

**- Come sei stato accolto? Chi sono le prime persone che ti hanno dato una mano in Svizzera?**
Quelli del centro di Basilea. Quando mia madre è morta, eravamo lì da solo 8 giorni, o neanche. Mia mamma aveva una malattia grave da tempo. Dopo la sua morte siamo stati lì ancora 4 mesi e le persone che lavoravano lì erano bravissimi con noi. Inizialmente, appena arrivati non erano così gentili, ma dopo la perdita di mia madre erano un po' più bravi.

**Chi erano queste persone?**
Gli assistenti sociali.

**- Volevate fermarvi in Svizzera? O volevate andare altrove?**
No, volevamo fermarci. Per questo siamo arrivati in Svizzera, per rimanere qua. Per iniziare la nostra vita.

**- Come mi hai detto prima, sono già sei anni che abiti in Svizzera, come passi la tua giornata?**
Prima ero al centro d'accoglienza di Paradiso, ho partorito il mio secondo figlio lì e dopo ci hanno trasferiti al centro di Cadro. La mia giornata non la passo troppo bene, perché non ho niente da fare ed è sempre la stessa routine. Ogni tanto usciamo vicino al fiume, andiamo al lago ma non è la vita che volevo e mi immaginavo. Vorrei anche io un lavoro, la mia vita, il mio appartamentino, questo vorrei.

**- Prima di abitare a Cadro come era la tua quotidianità? Facevi qualche lavoro quando abitavi negli altri paesi?**
In Francia sì, ho fatto la parrucchiera, ma solo come stagiare per due anni. Dopo quando siamo andati via dalla Francia non ho più fatto niente.

**E lì come era la tua giornata, era diversa?**
Si, andavo a lavorare poi a scuola. Dopo la scuola ritornavo a lavoro e dopo lavoro andavo a casa o uscivo con gli amici. Era un po' diverso. Lì sapevo cosa dovevo fare. Qua quando mi sveglio, porto i miei figli all'asilo e dopo torno e dopo non c'è niente da fare. È meno strutturata la giornata.
**- Cosa ti piace del centro di Cadro? Qual è la tua impressione?**
Mi piacciono le persone che vivono qui e che lavoro qui. Sono bravi, ci aiutano quando abbiamo di loro, sono presenti. Sia le famiglie che gli operatori sociali. È questo che mi piace maggiormente.

**Con gli altri ospiti del centro va bene?**
È difficile stare con tante persone perché tante volte non andiamo d'accordo. Non sempre è bello ed è tutto rose e fiori. A volte litighiamo, ma dopo ci calmiamo. Perché abitiamo tutti qua. E tutti hanno il diritto di vivere la propria vita.

**Certo, ognuno ha la sua storia e le sue preoccupazioni…**
Si, anche io penso agli altri, sì dai, magari anche loro sono preoccupati per sé stessi, e poi mi calmo. Perché se uno grida e l'altro si picchia, non va bene.

**- Cosa non ti piace del centro di Cadro?**
Il centro non mi piace, come struttura. I bagni sono in comune, così come le docce. Non abbiamo la libertà di muoverci come vogliamo. Per esempio, se voglio fare una doccia devo prima chiedere se c'è qualcun altro che deve andare o se c'è l'acqua calda… eh non lo so.. ci sono tante cose che non mi piacciono.

**- Sai cosa vuol dire avere un termine di partenza scaduto ed essere in aiuto d'urgenza?**
Eh non è molto piacevole questa situazione. Io sono stata tante volte dall'avvocato per cercare di cambiare la mia condizione. Ma la risposta è sempre stata negativa, che non si può fare niente. Sono già tre anni che aspetto e aspetto, ma non è cambiato niente. Ho cambiato l'avvocato e adesso vediamo… Mi hanno detto che ci sono delle cose che posso fare, perché sono apolide. Non ho nessun documento e niente certificati. Quando sono nata i miei genitori non mi hanno notificata. È una situazione un po' strana, tutte le persone alla quale ho chiesto se sanno cosa significa apolide, mi rispondono che non sanno cosa è, mi chiedono se sono di un altro pianeta. [ride] E invece non è questo, sono una persona come tutti, solo che non sono registrata in nessun ufficio di nessun paese. Il

mio obiettivo ora è di cercare di avere questi documenti che attestano il fatto che sono apolide.

**- Come vivi questa situazione? Cosa stai facendo per affrontare tutto questo?**
Non lo so nemmeno io cosa devo fare. Ho fatto tantissime cose e vorrei fare ancora tanto altro ma fino ad adesso non posso fare niente. Tutti mi dicono che devo aspettare ed aspettare. Allora io aspetto. Vediamo… Adesso ho da due mesi una nuova avvocatessa, e vediamo come va con lei.

**- Quindi in questo momento, chi ti sta aiutando? L'avvocatessa, ma ci sono altre persone?**
Ci sono due mie amiche che mi aiutano. [Due mamme dell'asilo di suo figlio] Io non avevo i soldi per pagare questa avvocatessa privata, ma loro mi hanno detto che avrebbero pagato loro questa avvocatessa e che potevo chiedere a lei per qualsiasi cosa, cosa mi piacerebbe fare e cosa non posso fare. Ho parlato con questa avvocatessa e lei mi ha detto che ci sono tre possibilità che rimani in Svizzera. La prima è fino a quando mia figlia [la maggiore] fa cinque di soggiorno in Svizzera, fino a dicembre di quest'anno. E dopo mia figlia automaticamente deve ricevere i documenti, il permesso per stare in Svizzera. Se lei riesce ad ottenerlo anche io dopo lo posso prendere e anche il mio secondo figlio. La seconda possibilità è che devono cercarmi, se trovono dei miei documenti o un passaporto in un altro paese allora mi manderanno via dalla Svizzera, questa è la possibilità negativa. Per la terza eventualità mi hanno detto che posso rimanere come apolide, però devo poter fare un documento o passaporto che attesta che sono apolide.

**-In questo caso saresti sempre in una situazione di aiuto d'urgenza con 63.- CHF?**
No no, dopo cambierebbe tutto. Potrei uscire dal centro d'accoglienza e andare in un appartamento e avrei il diritto di cercare un lavoro.

**-Quando e chi possono darti la risposta alla richiesta di apolide?**
L'avvocatessa. Adesso devo aspettare. Non è veloce, devo aspettare dai tre ai sei mesi. Sono già tre anni che aspetto, senza nessun tipo di risposta chiara. Adesso forse aspetto anche un anno. Vediamo…

**- Intravedi però delle possibilità di cambiamento adesso?**
Si. Prima pensavo che non avrei mai potuto cambiare la mia situazione. Il mio primo avvocato mi ha sempre detto "si, si, si…" ma alla fine non è riuscito a fare niente. E sono passati tre, quasi quattro anni dal negativo e sono qui a Cadro. Non è riuscito a cambiare niente in tutto questo tempo.

**- Cosa ti preoccupa del tuo futuro in Svizzera?**
Non mi preoccupa niente. So che se resto qua avrò un appartamento, avrò un lavoro perché parlo ben tre lingue e questo mi aiuta. Non mi preoccupo se riesco a rimanere qua. Se mi mandano via, ho un po' paura. Questo mi preoccupa. Perché fuori di qui non ho niente. Mi hanno già detto che se trovano dei documenti e dei pezzi di carta altrove mi mandano via da qui. Io ho detto che mi va bene, mi basta avere un documento che mi dica dove posso stare.

**- Cosa speri per te e la tua famiglia?**
Spero di poter rimanere qua in Svizzera. Qui mi sento bene, ho imparato l'italiano. In tantissimi mi hanno detto che sono molto brava con l'italiano. L'ho imparato qui a Cadro, perché i miei figli parlano solo italiano. Per questo voglio rimanere e lavorare. Anch'io voglio avere un lavoro, un appartamento, come tutte le persone.

**Per viaggiare e affrontare tutte queste cose da madre single, hai avuto tanta forza e sei stata molto coraggiosa. Cosa ti aiuta ad avere questa forza?**
I miei figli, perché se non lo faccio per loro per chi lo faccio? Solo per loro.

**I tuoi famigliari li senti?**
Si, tante volte mi chiamano o io gli chiamo, parliamo. C'è anche mia zia a Ginevra. Lei un po' mi aiuta, ma non tanto. In passato ci ha già aiutato tantissimo quando abbiamo seppellito mia madre a Basilea e lei ha pagato tutto. Per me, lei mi ha aiutato già abbastanza. Per dire, se anche non mi dovesse aiutare adesso, non fa niente, mi ha già aiutata molto. Ma lei comunque qualche volta mi da dei soldi, perché sa che con l'aiuto d'urgenza non riceviamo tanto, quindi me ne da lei.

**C'è qualche altro parente, vicino o lontano?**
No, qua nessuno, solo mia zia a Ginevra. I miei fratelli e le mie sorelle sono tutti in Svezia che è lontanissima e io non ho neanche i documenti per poterci andare.

**Loro invece hanno documenti lì?**
Si, i miei tre fratelli ce l'hanno ma gli altri tre non li hanno. Vediamo… Forse quest'estate arriva la mia sorella più piccola qua. Ma non qua al centro d'accoglienza, ma a Ginevra da mia zia.

**Che bella cosa..**
Si, anche perché sono già quattro anni che non la vedo. L'ultima volta che ci siamo viste, ero incinta del mio secondo figlio. I miei famigliari hanno visto una sua foto recentemente su facebook è hanno detto "ma quanto è cresciuto". Eh si, quattro anni non sono pochi.

**Per fortuna che ci sono facebook, whatsapp e altre applicazioni per mantenere i contatti con i famigliari.**
Si, questo è vero.

## **Famiglia 3 (Etiopia)** trascrizione intervista :

In questa intervista c'è la figlia di 15 anni che funge da interprete quindi le risposte sono in terza persona.

**- Per quale motivo sei partito dal tuo paese?**
Prima le hanno portato via il marito. Lei si è spostata in una provincia, non so come si dice in italiano, una piccola città perché è morto un suo parente. Lei è andata a visitare la famiglia e in quel momento, hanno portato via mio padre. Allora lei l'hanno chiamata e le hanno detto che avrebbero preso anche lei e che la chiamano per andare. Lei si è opposta ed è rimasta lì. In quel momento era incinta di me e mi ha partorita lì. È rimasta da suo zio quattro anni. Poi è andata in un altro paese e ha lasciato noi bambini a sua mamma. Dopo è andata in Sudan, e li ci ha portati con lei. Dopo dal Sudan siamo andati in Svizzera. Lei non conosceva la Svizzera, è arrivata per caso. Adesso si, la conosce, ma prima non capiva dove si trovasse. Quello che ci accompagnava, non so come si chiama, nel nostro paese si chiama "Dallala" **Un accompagnatore, un passatore? Una persona che vi accompagna nel viaggio?** Si, tipo. Il passatore ci ha svegliati è ci ha detto che eravamo in Inghilterra. Gli abbiamo dato i soldi e dopo lui ha detto che eravamo arrivati in Inghilterra e ci ha fatto scendere dalla macchina per andare a prendere il treno. Era sera quando siamo arrivati. Quando è diventato giorno noi abbiamo cercato in giro informazioni, e dopo siamo arrivati a Chiasso. Mia madre ha pianto tanto. Noi eravamo lì vicine al centro, la polizia passava e non ci notava neanche. **Non vi hanno chiesto niente?** No. Dopo abbiamo visto che le "guardie" stavano portando via una persona di forza, la tenevano stretta. Allora li abbiamo seguiti e sono entrati in un cancello. Ci siamo seduti lì davanti al cancello. **Per aspettare che qualcuno vi notasse?** Infatti. Mi ha madre si è messa a piangere e dopo diverso tempo una persona e arrivata e ci ha accompagnati dentro. Siamo stati bene lì. Dopo ci hanno trasferiti a Biasca. Dopo siamo stati a Tenero per un mese in un hotel. Dopo ci hanno trasferiti al centro d'accoglienza di Paradiso per 5 mesi e dopo siamo stati a Biasca quasi quattro anni in un appartamento. I primi due anni siamo stati molto felici, pensavamo che sarebbe arrivato il permesso. Dopo due anni iniziavamo a preoccuparci. Quando abbiamo ricevuto il negativo mia madre era molto triste, ma non per lei, per noi. Lei dice che sa che ha sbagliato ma per noi non lo trovava giusto. Una volta che ricevi il negativo, non senti più niente, la tua testa si ferma e dentro di te esplode qualcosa e si rompe. La notizia fa tanto male, a livello psicologico. Eravamo tanto tristi. Questo è un dolore che nessuno ti può curare, neanche il dottore, anche se è come una malattia.

**- Quando eri in Sudan e hai deciso di venire in Svizzera, chi vi ha aiutato e come?**
L'accompagnatore, come si dice… il passatore. **Ma chi era questa persona? Un amico di famiglia?** Lei lavorava in Sudan, ma li ci sono praticamente queste persone che sanno come funziona in Europa. Il loro lavoro è quello di convincere le persone a intraprendere il viaggio. Vanno di villaggio in villaggio per parlare dell'Europa, e così via. **Come ve lo presentano questo viaggio? Vi chiedono se volete un futuro migliore?** Esatto, ti parlano di un futuro migliore, di lavorare lì, che tutto in Europa è meglio e che riesci a mantenere i figli e tutta la famiglia, cosa che è molto difficile nel nostro paese. Ci sono tante persone che arrivano da più posti in Sudan. Mia nonna era etiope e mio nonno eritreo. Mia mamma dice che quando era in Etiopia, le persone del posto le dicevano che lei era eritrea, e facevano commenti negativi e razzisti. Mentre da quando è qui in Svizzera ci sono gli eritrei, quelli razzisti, che la chiamano etiope in maniera dispregiativa. Per queste cose lei si è sentita male, è difficile. Anche per lei è difficile capire queste ingiustizie. Mia madre si è sposata in Eritrea, con mio papà che era eritreo. Si rende conto che con queste differenze, la famiglia non è unita e anche noi figli subiamo il razzismo dagli altri. Mia mamma dice che quando due paesani diversi si sposano, il problema è che dopo per i

figli può risultare un problema per le discriminazioni. È anche difficile. **Tuo marito l'hanno preso per problemi di razzismo?** No, quando i paesi si sono divisi [l'Eritrea è diventata indipendente dall'Etiopia nel 1993] e poi c'è stata la guerra tra Eritrea ed Etiopia [1998-2000] il paese aveva bisogno di uomini forti, militari, capisci? È per quello che l'hanno portato via. [Chiede qualche conferma alla madre nella sua lingua] Prima hanno portato via tutti, per quello volevano portare via anche mia madre, però lei si è nascosta. E là volevano tutti i loro paesani, e li hanno riportati in Eritrea. Quindi mio padre è ritornato nel suo paese, però quando poi ha scoperto che doveva fare il militare anche lui è emigrato in Sudan. Dopo in Sudan mia madre è andata a cercarlo, ma non l'ha mai trovato. Le persone le davano indizi dove poteva trovare suo marito, però nonostante le sue ricerche è stato inutile. È così… **Prima dicevi che volevano prenderti anche se tu eri incinta?** Non proprio, era incinta da poco, neanche lei sapeva in quel momento di essere incinta.
**Chi ti ha aiutato e come ?**
Tutte le cose che erano in casa di mia mamma, le ha vendute mio zio così per guadagnare soldi per fare il viaggio. Lei dice che anche in Sudan i soldi per il viaggio, li ha guadagnati alcuni lavorando, e qualcuno glielo inviava i suoi conoscenti. In Sudan è stata aiutata da tante persone. Lì funziona così, tutti si aiutano. Durante il ramadan c'è il Zakat. **Non so cosa è…** Allah dice ai musulmani dopo il ramadan di dare i soldi ai più poveri per aiutarli. Allora anche in Sudan, i sudani danno i soldi agli altri africani bisognosi, perché sono più poveri e stanno lavorando là. **Ed è con quello che siete riusciti a partire?** Si, con tanti soldi del Zakat, con gli amici che ci hanno prestato… Soprattutto gli amici. La famiglia non ci ha potuti aiutare. E poi mia mamma ha lavorato sodo.

**- Come hai raggiunto la Svizzera? Quali paesi hai dovuto attraversare?**
Con l'aereo. Non eravamo mai stati in un aeroporto prima d'ora. Mia mamma piangeva, noi bambini eravamo piccoli. C'è stato uno scalo con l'aereo, e dopo abbiamo preso il treno. Quindi noi non sappiamo dove siamo atterrati. È il passatore che faceva vedere i passaporti, diceva che era un nostro familiare, quindi ci faceva passare. **Il treno lo avete preso da soli?** Ci ha portati alla stazione e poi ci ha detto "Ciao". **A Chiasso questo?** Non credo. **E come avete fatto ad arrivare a Chiasso?** Ci siamo arrivati in macchina, abbiamo passato la dogana, poi, dopo ci ha portati in una specie di albergo con un piccolo bar, c'erano tantissime persone. Era notte. Siamo stati lì e dopo la mattina ci ha consegnati ad un altro passatore. **Complicato..** Effettivamente… [la figlia ride] **Quindi voi non conoscevate queste persone.**

**- Voi volevate fermarvi in Svizzera? O volevate andare in un altro paese?**
Mia mamma aveva chiesto di essere portata in Inghilterra, il passatore ci ha detto che ci avrebbe portati lì. Invece ci ha portati qua e ci ha detto che questa era l'Inghilterra, tutti i passatori ci hanno detto che questa era l'Inghilterra. **Ah, voi non sapevate neanche di essere finiti in Svizzera?** No. Mia mamma pensava visto che tutti ci parlavano in inglese e che era giusto che fossimo in Inghilterra. **Ho capito..** Nonostante questo, mia mamma è stata molto contenta di essere qui i primi due anni. Noi andavamo a scuola, anche lei faceva i corsi di italiano, mio fratello anche.

**- Prima mi avete detto che al vostro arrivo a Chiasso non vi hanno notati subito, ma dopo quali sono state le vostre prime impressioni? Vi hanno spiegato dove vi trovavate?**
Si ce l'hanno detto. All'inizio siamo entrati e ci hanno dato un formulario nella nostra lingua da compilare. E dopo siamo entrati in una stanza. In quella stanza ci siamo rimasti quattro giorni, c'eravamo solo noi. C'erano letti a castello. C'era la cucina e la mensa al piano di sotto. **Chi sono le persone che vi hanno accolto? Che vi hanno offerto il loro aiuto?** Si, degli operatori. Ci hanno anche mostrato dove si lavavano i vestiti. C'era anche un'altra signora della Nigeria con due figli maschi, uno grande e uno piccolo. Dopo sono arrivate

due donne eritree, una che adesso sta a Zurigo e l'altra a Locarno. **Qualche connazionale vi ha dato una mano per spiegarvi come funziona la vita in Svizzera?** Un po' non ci parlavano molto. Per la questione del razzismo che accennavamo prima. Loro erano eritrei e mia mamma era metà eritrea e metà etiope e parlava solo l'amarico. Prima l'Eritrea e l'Etiopia erano insieme. Se la tua vicina di casa eritrea andava a far la spesa, la vicinanza era tale che tu potevi anche allattare suo figlio. Eravamo un popolo unito… [qualche secondo di silenzio]

**- Che impressione avete avuto della Svizzera? Ve la immaginavate diversa l'Europa prima di partire?**
La mamma dice che all'inizio era tutto bello. La mamma dice che la colpa è dei genitori che hanno portato i figli qua. Gli adulti sono abbastanza grandi per cavarsela e adeguarsi davanti a una decisione negativa. Però i bambini sono piccoli, ad esempio diceva che io quando sono arrivata qui non avevo neanche nove anni, ne avevo solo otto, anche mio fratello ha compiuto qua quattordici anni e comunque la SEM gli ha fatto l'intervista. **Da solo?** Si. **A un ragazzino così piccolo?** Si. Tre ore è durata la sua intervista. Mia mamma dice che anche per quello mio fratello adesso è diventato più vulnerabile. Appena gli dici qualcosa di brutto lui, agisce. Mia mamma dice che ormai è andata così, però sarebbe meglio stare attenti in futuro chi intervistare e come. Non so cosa dire… Se fosse arrivato qua da solo, lo potrei capire, però era qui con la sua famiglia.

**- Siete in Svizzera da quanti anni?** Sono 5 anni e tre mesi a luglio che viviamo in Svizzera.
**Da quanto tempo vivete invece al centro d'accoglienza di Cadro?** Siamo arrivati nel settembre scorso. Quando è iniziata la scuola. Mi ricordo benissimo, perché il giorno dopo il nostro arrivo, dovevo iniziare la scuola. Siamo arrivati di lunedì. Il primo giorno di scuola ci siamo trasferiti qui.

**- Come passa la tua giornata la tua mamma?**
Cucina, aiuta i bambini delle altre mamme [al centro c'è una madre eritrea sola con un neonato e una bimba disabile]. **Come è diversa dalla vita che faceva nel suo paese?** Lei non stava molto in casa. Mia mamma lavorava tantissimo fuori. Adesso è molto diverso.

**- Cosa vi piace del centro di Cadro? Qual è la tua impressione?**
[risponde la madre] È bello vivere insieme ad altre famiglie, anche perché io non parlavo molto bene l'italiano prima. Se avessi fatto cinque anni a Cadro, avrei parlato tanto e adesso saprei meglio l'italiano. Nell'appartamento uscivo, solo per fare la spesa e accompagnare i bambini, tornavo a casa e non parlavo con nessuno, solo amarico con i miei figli. **Mi stai dicendo che apprezzi il fatto che ci sono altre persone e famiglie, e che si parla tanto tra di voi?** Si, questo è importante. E poi qui non ci sono solo eritrei ed etiopi, ma ci sono tante persone di diversi paesi, quindi se vogliamo comunicare tra di noi dobbiamo per forza utilizzare l'italiano. **Altre cose che vi piacciono?** Che tutti si aiutano a vicenda. In appartamento, se qualcosa si rompe te la devi andare a ricomprare, se non sai aggiustarla. Non ci sono i vicini pronti ad aiutarti, capisci? **Qua c'è come una comunità, quasi.** Si, e questo è positivo. Non avere il permesso è un peso che mi porto tutti i giorni dentro. Qui ci sono persone nella stessa situazione e cerchiamo di farci forza.

**- Cosa non vi piace del centro di Cadro?**
La mamma dice che per lei stare in questa casa va bene. È molto contenta che io vado a scuola. Per lei sarebbe bellissimo che anche mio fratello maggiore potesse lavorare. Per lei è uguale dove siamo e dove dormiamo.

**- Sai cosa vuol dire avere un termine di partenza scaduto ed essere in aiuto d'urgenza? Che non può lavorare, non si fare una scuola? Come vivi la tua situazione?**
Non possiamo neanche più andare al Tavolino Magico. Potevamo andarci solo quando avevamo il permesso N. C'è l'hanno dato per sei mesi, e poi non ne avevamo più diritto. È molto difficile. Non possiamo neanche comperarci le carte SIM del telefono senza un documento.

**- Del vostro futuro in Svizzera cosa vi preoccupa?**
Lei dice che è preoccupata che ci vengono a prendere di notte, come è successo ad un'altra famiglia che viveva qui. E che dobbiamo rientrare nel nostro paese dopo così tanti anni. Vorrebbe stare qui e che anche mio fratello possa lavorare e che io possa continuare gli studi. Anche lei vorrebbe lavorare, se si potesse.

**- Chi vi sta aiutando in questo momento per la vostra situazione e come?**
Gli operatori del centro. Noi siamo andati dall'avvocato ma ci ha detto di aspettare. Adesso siamo qui, e stiamo aspettando ancora. Per esempio, oggi è arrivata una lettera dall'avvocato e da Croce Rossa la sede di Berna, perché quando mio fratello faceva l'apprendistato doveva dare una parte dei suoi guadagni alla Croce Rossa, come contributo alle spese [cessione di salario.], e solo adesso è arrivata la conferma che lui ha pagato. È un problema adesso che non può più lavorare. Passa le giornate a letto senza fare niente, visto che non può andare a scuola né lavorare. Non è bello per lui, è giovane e potrebbe lavorare. Prima dell'arrivo del negativo, ci hanno proposto di provare a chiedere asilo in Germania. Ma noi in quel momento non volevamo andare via, io andavo a scuola e mi trovavo bene, mio fratello lavorava come carrozziere e stava bene, quindi in quel momento non avevamo intenzione di andare in un altro paese. Mio fratello ha il diploma, ma non gli serve a niente, perché non ha il permesso… Vediamo adesso cosa succederà quando io finirò la scuola dell'obbligo… Il permesso non ce l'ho. Se io volessi andare al liceo come posso fare? **Per queste cose bisogna rivolgersi all'avvocato. Cosa ti piacerebbe fare da grande?** Non lo so, ma mi piacerebbe l'ambito della medicina. [pausa molto lunga]
Mia mamma mi ha detto che quando ci siamo trasferiti qui a Cadro, il poliziotto ci ha detto che l'unico modo per rimanere in Svizzere ed uscire in un appartamento è tramite il lavoro di mio fratello, cosa che attualmente lui non può fare perché non ha più il permesso N. **Vi sentite di avere le mani legate?** Si. Perché quando chiedi di poter lavorare in un posto, visto che non hai il documento le persone non ti assumono, anche perché è illegale, credo. **Esatto, perché l'ufficio stranieri di Bellinzona non rilascia il permesso di lavoro a chi ha ricevuto un esito negativo e deve lasciare la Svizzera.** Mia mamma chiede allora qual è il nostro futuro. **Questo chi può saperlo. Io non lo so. Questa è la parte difficile, dover aspettare e vedere come cambia la situazione, se l'avvocato ha delle soluzioni per voi.** Dopo quando aprirà il nuovo centro di Cadro, cosa succederà? **Purtroppo non lo so, è tutto in costruzione, si vedrà più in avanti. La direzione deve prendere ancora tante decisioni, difficile sapere come sarà il futuro. L'importante è restare positivi e attendere, continuare a impegnarsi e a studiare.** Va bene.

**Voi siete religiosi, penso che pregare e credere è importante. Inoltre avete fatto un viaggio difficile, avete dovuto imparare una nuova lingua e altre abitudini, quindi il coraggio e la forza non vi manca.** Speriamo. Inshallah.

# **Famiglia 4 (Russia – Cecenia)** trascrizione intervista:

**- Per quale motivo sei partito dal tuo paese?**
Il motivo per la quale sono partita è legato a delle difficoltà che si sono presentate nel mio pase. Sono scappata a causa della situazione politica, per colpa del presidente della Cecenia, Kadyrov e dei suoi militari. Quando è iniziata la guerra tra Russia e Cecenia, intorno agli anni 2000, mio marito e mio padre sono stati presi dai soldati russi e portati via, non so dove, ma sono spariti, forse sono morti, io non lo so. Successivamente nel 2007 ho conosciuto un altro uomo e mi sono risposata. Lui aveva fatto la guerra contro i russi (ribelle ceceno) in passato e per questo motivo è stato imprigionato. I russi gli hanno dato 12 anni da scontare. Ora si trova all'ultimo anno di pena, e ad agosto dovrebbero rilasciarlo. Io sono scappata perché quando hanno imprigionato mio marito anche io ero in pericolo e rischiavo di essere perseguitata a causa del suo passato di guerra contro i russi. (Seconda guerra cecena). Infatti i militari di Kadyrov mi hanno fatto del male e mi hanno creato diversi problemi e non potevo più stare dove abitavo. Ho deciso dunque di prendere mio figlio e scappare in Europa.
In Cecenia c'è molta corruzione, e i militari di Kadyrov non si fanno problemi a dare fastidio e provocare noi ceceni, ogni scusa è buona per farci del male. Arrivano anche ad ucciderci senza ragione. Se ci ammazzano e ci giustiziano basta che dicono che eravamo dei terroristi e non gli succede niente. Sono bugiardi e corrotti.

**-Eri preoccupata per te e la vita di tuo figlio?**
Inizialmente ero soprattutto preoccupata per me, ma ovviamente se fanno del male a me, le conseguenze si riversano anche su mio figlio. Attualmente, con questo Kadyrov, ma anche contro Putin, i ragazzi quando crescono capita che si arruolano coi ribelli, perché se sono contrari alla politica del paese. Si isolano nelle montagne a combattere e addestrarsi. Per lottare contro l'esercito di Kadyrov. Ai ragazzi non piace Kadyrov, perché è come il "cane" di Putin, anche lui sosteneva la guerra in Cecenia, contro i ceceni. Quando non trovi, marito, figli e fratelli, forse è perché sono partiti per combattere. Kadyrov è ceceno, ma è come cattivo come Stalin, un dittatore. Non c'è democrazia. Adesso il 12 giugno in Russia, c'è stato una protesta tra le persone per motivi politici, ma in Cecenia non c'è stato. In Cecenia, tutti in silenzio, perché hanno paura, sanno che sono in pericolo. In Russia, a Mosca, San Pietroburgo e in altre città sono state organizzate le proteste politiche, le persone sono scese nelle piazze, è anche arrivata la Polizia e ha arrestato tante persone, anche giovani.
Così pensando a questa situazione, e al mio unico figlio, giovane, ho pensato che abitare qui fosse pericoloso anche per lui. Perché so che è contrario ad alcune politiche, e ho paura che va anche lui a mettersi nei guai, e si arruola tipo con dei terroristi in Siria, a fare la guerra. Non voglio perderlo, come tanti altri giovani che sono partiti. Kadyrov e Putin hanno fatto guerra anche all'Ucraina, hanno preso dei ragazzi e li hanno mandati a combattere. Io non voglio questo per lui.
In questa vita desidero solo il meglio per mio figlio, per farlo crescere e vivere bene.

**- Chi ti ha aiutato e come?**
Per fare il viaggio, ho venduto la mia casa e altre cose. Ho lavorato e risparmiato soldi. Ho venduto tutti i miei gioielli e l'oro. Una volta che avevo abbastanza soldi sono partita. **Nessuno ti ha prestato dei soldi, per esempio i tuoi famigliari?** No, no. Ho fatto tutto da sola.

**- Come hai raggiunto la Svizzera? Quali paesi hai dovuto attraversare?**
Sono arrivata qui via strada. Prima siamo andati fino a Mosca in treno, dopo a Mosca abbiamo cambiato il treno verso Brest, in Bielorussia. Da lì ho preso una macchina, un taxi

che mi ha portato fino a Chiasso. Ci abbiamo messo tre giorni forse ad arrivare fino a qui. Non ci siamo mai fermati a dormire, abbiamo fatto solo delle pause per andare in bagno. Ogni tanto ci fermavamo sul tragitto per 20 o 30 minuti, ma solo per riposare. Così potevamo andare in bagno, bere il caffè e mangiare qualcosa. Ma erano pause veloci, perché volevo arrivare subito e vedevo che anche il mio accompagnatore aveva fretta. Non aveva tempo da perdere, anche lui aveva la sua famiglia alla quale pensare. Il guidatore del taxi era un mio compaesano, che però abita in Polonia. Questo era il suo lavoro. Lo faceva di nascosto. **Era un passatore?** Si, si. Quando siamo arrivati a Brest, non ha preso solo me e mio figlio, ma anche una donna molto giovane e un uomo che forse era suo marito. Anche loro hanno preso il taxi con noi, ma loro si sono fermati in Austria e noi in Svizzera.

**-Il guidatore del taxi era un tuo amico?**
No, io non lo conoscevo personalmente. L'ho conosciuto quando ho iniziato ad avere problemi in Cecenia. Mi ha parlato di lui una mia amica, perché una sua conoscente l'aveva conosciuto. Questa donna ha preso il primo contatto telefonico con quest'uomo e si è organizzata con lui per la mia partenza. Poi l'ho sentito al telefono e ho chiesto di portarmi dove non c'erano altri ceceni. Lui mi ha detto che in Svizzera non c'erano nostri compaesani, ci sono, ma sono pochi.

**- Il primo arrivo è stato a Chiasso? Quali sono state le tue prime impressioni?**
Io non conoscevo niente della Svizzera. Avevo vergogna, ero preoccupata perché non sapevo la lingua. Quando sono arrivata a Chiasso, il passatore ci ha lasciati lì. Ho visto tanti uomini che lavoravano al centro. Avevo paura. Non sapevo cosa dovevo fare, ho chiesto aiuto. Ma loro non capivano cosa dicevo, perché mi sono espressa nella mia lingua. Ho chiamato un ragazzo che era lì, che per fortuna parlava un po' il russo e ha fatto da interprete. **Il ragazzo lavorava al Chiasso o era anche lui un richiedente?** Era un richiedente, ma non era né russo né ceceno. Veniva da un altro paese, ma io adesso non ricordo, forse dalla Moldavia. Si, mi pare di sì. E lui allora ci ha tradotti e il personale di Chiasso ci ha chiesto i passaporti. Abbiamo dato i nostri documenti. Dopo ci hanno chiesto se volevamo mangiare qualcosa, gli ho risposto di sì, che avevamo fame perché non avevamo mangiato molto durante il nostro viaggio. Ci hanno mandato in mensa e ci hanno dato la camera dove poter riposare. Il giorno dopo, di mattina ci hanno portato a Biasca. Lì siamo restati una settimana in un bunker. Eravamo tutti in una camera grande e si dormiva tutti insieme. Dopo ci hanno mandati a Chiasso a fare l'intervista per la SEM, dopo la intervista ci hanno spostati in un hotel a Bellinzona. Abbiamo abitato lì per 5 mesi, dopo ci hanno mandati al centro d'accoglienza di Cadro. Adesso sono 4 anni e 5 mesi che abitiamo qui. **Tanto tempo..** Eh si… In Svizzera sono arrivata nel 2013 nel mese di gennaio. Dopo il nuovo anno, sono scappata. Prima nel mio paese abitavo in una casa, non mia, pagavo l'affitto mensile. Ho abitato lì, dopo quando è sorto il mio problema, che c'era un uomo che mi minacciava e mi faceva paura, io sono scappata da questa casa con una mia amica senza dire niente a nessuno. Lui non conosceva questa mia amica e non sapeva dove abitava. **Come ti immaginavi la Svizzera?** Io non sapevo niente della Svizzera e dell'Europa. Quando sono arrivata la prima volta, ho visto il paesaggio e mi è subito piaciuto. All'inizio ero molto preoccupata e nervosa. All'hotel di Bellinzona, una notte, mentre dormivo ci hanno bussato alla porta, molto forte. Mi sono spaventata perché l'uomo cattivo dalla quale sono scappata faceva così in Cecenia… Infatti quando ho sentito che qualcuno bussava alla porta così, mi sono sentita spaesata. Mi sono svegliata di soprassalto e non sapevo neanche dove fossi. Sono subito andata alla finestra per vedere se c'era la macchina di questo uomo. Avevo paura, il mio cervello viaggiava veloce, pensavo che mi avessero trovata qui e ora mi volevo amazzarmi. Mio figlio cercava di calmarmi e mi chiedeva di cosa avessi paura ma io non riuscivo a rispondergli. Li dicevo di non aprire la porta, e lui mi prendeva in giro chiedendomi se ero scema, che quelle

persone non potevano essere arrivate fino a qui. Io piangevo e dopo lui ha aperto la porta e c'erano due poliziotti. Io ho avuto paura dei poliziotti, quando li ho visti. Poi loro sono entrati in stanza e ci hanno chiesto se eravamo da soli in stanza. Abbiamo risposto di si, hanno guardato un po' in giro e poi se ne sono andati. Il giorno dopo, a colazione parlando con gli altri ospiti dell'hotel ho chiesto cosa fosse successo la sera prima. Due ospiti georgiani che parlavano russo mi hanno spiegato che un uomo africano che abitava nell'albergo, che ha alloggiato senza permesso due altre persone, allora i poliziotti sono venuti a controllare. Ma io mi chiedo però perché hanno bussato alla nostra porta così forte? Non c'era bisogno di farmi spaventare così. Ero spaventata… Piano piano mi sono tranquilizzata. Anche se ogni tanto, ancora oggi, mi chiedo se mi stanno ancora cercando e se mi trovano qui… Ora questi pensieri sono meno frequenti, e sono più tranquilla, ma ogni tanto ancora ci penso.
Mio marito è in prigione in Russia, io gli ho scritto tre volte delle lettere tramite la Comitato Internazionale della Croce Rossa (CICR), per non essere rintracciata. Queste lettere vengono consegnate a mano dai volontari del CICR. Le prime due volte mi ha risposto, ma l'ultima no. Il mese prossimo dovrebbe venir rilasciato. È in una prigione in isolamento, dove sono detenuti dei terroristi e altre persone pericolose. Quando mio marito non mi ha risposto all'ultima lettera, ho chiesto alla volontaria di Croce Rossa Internazionale se era stata consegnata. Lei mi ha detto che è stata consegnata, io ho detto che secondo me non era vero. Mio marito è ceceno e ha fatto la guerra con i russi e ai russi non piacciono i ceceni. Loro lo sanno che mancava poco al suo rilascio, forse gli hanno voluto fare del male, o lo hanno torturato. **Temi che sia andata così?** Si, perché davvero loro fanno così. Magari l'hanno ucciso, oppure si è ammalato di tubercolosi. Ho chiesto alla CICR se sono sicuri che lui ha preso la lettera, che non solo l'hanno portata in prigione. Secondo me il capo della prigione ha mentito, perché quando ho scritto la mia ultima lettera mi hanno risposto che la persona con il nome di mio marito non era lì. Ma questo non era possibile, perché gli avevo già scritto due lettere e avevo già ricevuto le sue risposte! Se hanno spostato mio marito in un'altra prigione, di sicuro il capo ne è a conoscenza! Non può dire che non sa chi sia… La volontaria mi ha detto che i collaboratori della Croce Rossa di Mosca sono andati in questa prigione a parlare con il capo e che hanno dato la lettera ma lui non ha risposto. Ma io a questo non ci credo, sono tutte bugie. Secondo me il capo della prigione non ha mai consegnato la lettera a mio marito. Ho chiesto alla volontaria di chiedere al CICR di Mosca, di verificare se mio marito si trova ancora in quella prigione, o se l'hanno spostato o addirittura ammazzato. Lui ha solo me, suo padre è morto quando io sono partita per la Svizzera. Anche i suoi famigliari sono tutti scappati, i suoi 3 fratelli e le sue due sorelle. Alcuni vivono in Francia, un'altra in Belgio e una in Polonia. Sono scappati perché venivano picchiati e minacciati dalle stesse persone che seguivano me. Non ci davano pace perché noi eravamo tutti legati a mio marito, e mio marito ha fatto la guerra ai russi. Addirittura hanno bruciato la casa dei suoi fratelli dicendo che abitavano dei terroristi. **Adesso stai ancora aspettando la risposta da CICR da Mosca?** Si, ancora non è arrivata. Sto aspettando, ma ho paura. Ho tanta paura della possibile risposta…

**- Volevi fermarti in Svizzera?**
Quando sono scappata i paesi dove avevo pensato di andare erano la Francia e la Germania, però sapevo che in quei paesi avrei trovato molti miei paesani e connazionali e questo mi preoccupava. Non volevo ci fossero ceceni che mi conoscessero, che potessero in qualche modo riconoscermi e "sparlare" sul fatto che sono scappata dalla Cecenia, con il rischio che poi la voce si diffondesse fino ad arrivare alle orecchie di persone sbagliate e con il rischio che poi l'esercito di Kadyrov mi trovasse subito.

**- Da quanto tempo vivi a centro d'accoglienza di Cadro?**
**- Come passi la tua giornata?**

In questo periodo resto sempre in casa, perché fuori fa caldo e poi c'è il Ramadan. Non esco fuori perché non posso bere acqua e fa troppo caldo, quindi resto a casa. Un anno fa però ho lavorato per 10 mesi all'associazione L'Orto di Muzzano. Adesso non lavoro, ma vorrei poter lavorare. Adesso vediamo. La nostra vita adesso è ferma. Siamo sempre in attesa e ad aspettare.

**- Prima di abitare a Cadro come era la tua quotidianità? In che modo?**
Quando abitavo in Cecenia, lavoravo in un ristorante come cameriera. Ogni tanto lavavo anche le macchine, per un periodo ho lavorato in un mercato, in una bancarella. Ma da noi, se hai i soldi puoi avere un buon lavoro, magari in un ufficio. Sai, c'è corruzione. Anche chi studia tanti anni e poi cerca lavoro, ma non lo trovi se non paghi. Perché senza soldi non trovi lavoro. A meno che non hai delle conoscenze. Un altro problema che c'è da noi, è che quando lavori dalla paga ti tolgono dei soldi, una specie di tassa, che chiamano omaggio, per darla a Kadyrov. **E a cosa servono queste tasse?** Questa è la loro politica. Anche se tu non vuoi dargli soldi, loro se ne fregano, tu devi dare qualcosa! Per questo Kadyrov dice di avere tanti soldi. Ma da dove li ha presi tutti questi soldi? Tutte le persone che lavorano devono pagare queste tasse. Per esempio se la paga è di 300.- CHF al mese, risulterà dal foglio paga che ricevo questi soldi, ma in realtà il mio datore di lavoro mi ha già tolto dei soldi per darli a Kadyrov, non tutti, però neanche pochi. Io cosa posso fare? A chi lo posso denunciare? Non posso lamentarmi dal mio datore, perché di sicuro mi dice che se non mi piace così, posso andare via. Dappertutto è così. C'è davvero tanta corruzione. Ma ormai la gente accetta di lavorare anche per pochi soldi perché è sempre meglio di niente. Però è assurdo che le persone lavorano così tanto e rimangono comunque così povere… Le spese sono tantissime! Il gas, l'acqua, il telefonino, e così via.

**- Sono quattro anni che vivi a Cadro, cosa ti piace del centro? Qual è la tua impressione?**
Mi piace qui a Cadro, perché siamo vicini a un fiume. Siamo nella natura, ci sono alberi e montagne. Posso passeggiare, sedermi, pensare… Questo mi piace. Soprattutto in estate e in primavera. Quando arriva l'inverno non è bello però. Fa tanto freddo. [ride]

**- Cosa non ti piace del centro di Cadro?**
Non mi piace che sono qua da tanti anni. Sono un po' stufa. Non cambia niente. La mia vita è ferma. Non sto andando avanti. Non come altre persone che lavorano, che vanno a scuola. Io sono sempre qui, con altre famiglie, con tutti questi bambini che ogni tanto sono parecchio rumorosi. Voglio scappare. Chiudere gli occhi e scappare, non so dove però. **Sei stanca di stare qui?** Magari si, magari è questo il problema. Per il resto va bene qui. Sono tranquilla, non ho paura. Non ho bisogno di stare all'erta, qui non è pericoloso. Qui ho la mia camera, ho un tetto, ho da mangiare, non c'è la guerra. Va tutto bene. Solo il lavoro ci vorrebbe. Per andare avanti, per fare qualcosa durante il giorno. Soprattutto per mio figlio. Lui è giovane, ha 20 anni, sarebbe importante per lui studiare o svolgere una professione. La giovinezza vola via, e lui passa le sue giornate a dormire.

**Come va la convivenza con le altre famiglie?**
Si, funziona. Adesso con questo caldo, tutte le sere tardi ci ritroviamo fuori dal centro, sulle sedie a chiacchierare. Perché durante il giorno siamo tutti molto occupati, a cucinare per i bambini, ma la sera quando i nostri figli dormono e diventa più tranquillo andiamo all'aperto che è fresco, e stiamo tutti insieme, parliamo e cose così. **Queste cose ti fanno stare bene? Ti distraggono dalle tue preoccupazioni?** Le mie preoccupazioni attuali per ora sono la possibile risposta di mio marito e pensare a un possibile lavoro per mio figlio. Oltre a questo non ho altri pensieri. In questi quattro anni piano piano mi sono tranquillizzata. A volte mi vengono dei flash back in testa della guerra, ma subito provo a mandarli via. Non ci voglio pensare. Non voglio stare male.

**- Come vivi la tua situazione?**
Ora è tutto bloccato. Non ho ancora avuto una risposta al ricorso. Devo sempre aspettare e aspettare, e pensare e pensare.. Sono sempre in attesa di una risposta. Penso penso…

**- Chi ti sta aiutando in questo momento?**
Per parlare delle cose che ho dentro e buttarle fuori io parlo con la mia psicologa. Parlare mi aiuta… Altre persone non saprei… Magari gli altri ospiti che sono nella mia situazione, ogni tanto ci facciamo forza. Ma ognuno ha la sua storia e i suoi problemi…
Poi io aiuto me stessa dandomi forza. Io sono musulmana e credo in Allah. In Cecenia, ci sono tanti popoli diversi, ceceni, georgiani, russi, azerbaigiani, ebrei, quando è arrivata la guerra sono tutti scappati. Solo qualche russo è rimasto a vivere. Da quando governa Kadyrov ha cambiato anche il sistema politico e ha introdotto la sharia (legge islamica). Anche nelle scuole si insegna religione, secondo me in un modo un po' esagerato. Kadyrov cerca di forzare anche le nostre generazioni che però sono cresciute in un modo diverso ad essere più chiusi. Mentre io sono una musulmana moderna, io non mi sento chiusa come loro. **Tu però credi e preghi?** Si, perché mi aiuta. Io vado anche in chiesa con i cattolici o con i cristiani a pregare. Secondo me la cosa importante è credere, perché se non credi non vivi pienamente, ma superficialmente. Io ho pregato tanto, per farmi aiutare, per darmi forza, per accompagnarmi durante il mio tragitto, per aiutare mio figlio, per stare bene in generale… Solo per queste cose prego.
I musulmani che ci sono adesso in Cecenia sono chiusi. Vogliono che tutte le donne siano coperte, ma secondo me la sciarpa è abbastanza, se tu vuoi essere coperta va bene è una tua scelta, ma solo se lo decidi tu. L'importante è avere la testa coperta. Ma gli integralisti vogliono che le donne coprano tutto, i capelli, le mani, così che gli uomini non le possono vedere, perché se no le desiderano. E questo non va bene! Il mondo musulmano di adesso, così rigido, non lo capisco. Non mi piace.

**- Cosa ti preoccupa del tuo futuro in Svizzera?**
Io voglio rimanere in Svizzera, sono qui da più di quattro anni, ho imparato l'italiano. Se dovessi andare da un'altra parte, dovrei ricominciare tutto da capo… Rifare la procedura d'asilo, imparare la lingua, conoscere il posto. Questo per me risulterebbe impegnativo, non sono più così giovane, diversamente da mio figlio che è un ragazzo. Io voglio fermarmi qua. Sono contenta che mio figlio non è rimasto in Cecenia.. Chissà, poteva finire a fare la guerra. Invece qua, ha imparato una nuova lingua, ha amici svizzeri… Ogni tanto mi dimentico che qua si sta bene. Quando esce la sera lo chiamo e gli chiedo di rientrare perché è tardi ed è pericoloso. Lui mi risponde sempre, giustamente, che non è più un bambino e che qui non siamo in Cecenia. Io gli chiedo di rientrare comunque, perché sennò non riesco a dormire e a stare tranquilla… Anche la mia psicologa mi dice che devo lasciarlo, che non è più piccolo, che qui non è pericoloso… Ma io non lo so… Sono sua mamma, mi preoccupo. Io non conosco bene i suoi amici, non so se sono bravi o no, poi i giovani sono impulsivi rischiano di fare disastri. Non voglio che sbaglia strada, non voglio che finisce in brutti giri, che ne so, che si drogano… Non voglio che bevono e fumano. Lui mi dice che qualche volta bevono della birra e fumano qualche sigaretta, ma non tanto.. Ma io come faccio a esserne sicura? Per ora, grazie al cielo, non l'ho ancora visto ubriaco o fumato mio figlio. Appena rientra a casa, vado sempre a controllare gli occhi e l'alito. [ride] Ma forse lo fa di nascosto, beve e poi mangia il chewingum alla menta. Ma è giovane. Se vuole provare va bene, l'importante è che poi non continua.

**- Cosa speri per te e la tua famiglia?**
Io spero in un futuro per mio figlio. Per poter iniziare la sua vita. Per lui è importante avere un lavoro, poter guadagnare i suoi soldi, che se dovesse trovare una ragazza la può portare fuori a cena, farle qualche regalo e magari per sposarsi. Io vorrei una bella festa di

matrimonio per il mio unico figlio. È importante avere un lavoro e risparmiare, poi quando è pronto e ha un appartamento dopo può sposarsi. Ma quando non hai niente, come puoi sposarsi? Va bene che si può anche solo firmare il foglio e si è sposati, ma una volta nella vita è bello poter fare una grande festa.

Io volevo essere forte… ci sono dei momenti nella quale mi sento stanca, non riesco a farmi forza. A volte mi sento così stanca che voglio lasciare questa vita. Ogni tanto mi chiedo perché vivo? Non cambia niente. E come se volessi morire.. Ma dopo, io cerco di farmi forza e mandare via questi pensieri negativi. È difficile. La mia psicologa mi ha dato qualche consiglio per non pensare a queste cose brutte. Ci vuole tanta forza per pensare positivo. Ma l'importante è avere una casa, da mangiare, la serenità e non avere la paura.

**Grazie di tutto.** Mi ha fatto molto piacere parlare, far uscire le cose, ora mi sento più leggera.

# ALLEGATO 2

## Intervista al Servizio di Consulenza alla Partenza

# INTERVISTE SUL TEMA DELL'AIUTO D'URGENZA

Da quanto tempo c'è l'aiuto d'urgenza in Svizzera?

Qual è l'obiettivo dell'aiuto d'urgenza?

Ha una durata massima? Se si di quanto?

Quali sono i possibili sviluppi per le persone che si trovano in AU?

Le famiglie con un esito negativo alla loro domanda d'asilo che percepiscono l'AU possono ricevere in futuro un permesso per restare in Svizzera? Se si, in che caso?

Come mai le persone in AU, che non possono però rientrare nel loro paese non ricevono un F ap?

In quali paesi non sono ammessi i voli speciali? Quali sono i criteri?

Secondo te (dalla tua esperienza) cosa dovrebbe cambiare in questo sistema?

Quali sono state le situazioni più difficili da affrontare, e quali quelle con esito più positivo?

Quante persone si trovano in AU attualmente in ticino? Ci sono statistiche interne?

Chi si occupa delle persone in AU in Ticino?

# Intervista a Mirka Studer – Servizio di Consulenza alla Partenza

**Da quanto tempo c'è l'aiuto d'urgenza in Svizzera?**
Io posso trovare una risposta per il Ticino più che per la Svizzera. Perché fino a qualche anno fa non c'era l'applicazione di questo aiuto d'urgenza. Poi credo che sia intervenuto il giurista di SOS Ticino, ma prendi questa informazione con le pinze. Poi c'è stata una riunione con il cantone e mi ricordo che era nato questo formulario per la richiesta dell'aiuto d'urgenza per le persone vulnerabili fuori dalla procedura d'asilo. Anche i non vulnerabili, però loro erano posizionati al Centro San Carlo sul Monte Ceneri, adesso per ragioni organizzative del Cantone si trovano in protezione civile. Però loro non ricevono niente a livello economico, ricevono vitto e alloggio, cure mediche urgenti e basta. Nient'altro. Sono diversi anni che gira. Esattamente quanti, non me lo ricordo… Però mi ricordo quando non c'era.
**E lì cosa succedeva quando non c'era l'AU?**
Niente, le persone che ricevevano una decisione negativa, credo che venivano trasferiti (siccome non potevano più rimanere in appartamento), nei centri d'accoglienza della Croce Rossa.. Ma non ricordo, dovrei cercare nella mia memoria. Però erano altri tempi. C'è stato un cambio della procedura d'asilo molto veloce e molto restrittivo in poco tempo. Quando ho iniziato a lavorare io, era tutto più blando, dopo c'è stato questo giro di vite e adesso siamo a questo punto.

**Qual è l'obiettivo dell'aiuto d'urgenza?**
Beh, è chiaro. È chiarissimo. Fare pressione sulla persona per far si che decida di andar via dalla Svizzera. Questo è abbastanza ovvio.

**Ha una durata massima? Se si di quanto?**
Questa è una domanda, alla quale non posso rispondere ma così di pancia, visti i casi passati e quelli attuali, per intanto no. Almeno per quanto riguarda le persone vulnerabili. Per le persone non vulnerabili scatta (perché ci dovrebbe essere un rinnovo dell'AU ogni due mesi con un verbale della polizia, teoricamente, anche se in pratica per questioni amministrative e pratiche non sempre vengono fatti questi verbali con i vulnerabili) però con i singoli c'è più possibilità di fare pressioni. E allora sui singoli, ogni tanto scatta il soggiorno illegale, con la denuncia del soggiorno illegale e poi si innesca tutta la burocrazia amministrativa per poi arrivare fino alla carcerazione. Però questa è una cosa che io ho visto fare e applicare solo con i singoli, mai con le famiglie.
**Adesso mi parlavi di vulnerabili e non vulnerabili, quali sono i criteri per definire queste due categorie?**
Questa è una bella domanda… Ci sono dei gruppi di lavoro per definire queste categorie [ride]. La vulnerabilità e le persone vulnerabili, secondo la Segreteria di Stato della Migrazione (SEM), ma che bene o male considerano anche la Croce Rossa e il Cantone, sono solitamente: persone anziane, donne sole con bambini (non più solo donne sole, perché una volta le donne sole erano considerate vulnerabili ma adesso non le considerano più tali), casi malati e famiglie numerose. Ecco, questo è il concetto. Infatti le persone che sono attualmente al centro di Cadro sono persone vulnerabili. Invece quelli che sono al San Carlo o nelle protezioni civili, che sono appunto uomini soli, non sono considerati vulnerabili.

**Come mai queste persone sono considerati vulnerabili e rimangono nell'aiuto d'urgenza invece di prendere magari un permesso F ammissione provvisoria?**
Non ho capito la domanda.

**Ci sono delle ragioni per la quale queste persone non possono o non vogliono rientrare nel loro paese d'origine, che possono essere magari delle situazioni difficili nel loro paese o di salute..** No, situazioni difficili nel loro paese no. Eventualmente situazioni difficili per il singolo caso, ma non situazioni difficili generali, questo assolutamente no, perché in questo caso scatta automaticamente l'ammissione provvisoria e non scatta l'aiuto d'urgenza. E sicuramente sono tutte ragioni personali, o ragioni personali e/o anche impossibilità di ottenimento di documenti. Però non da parte della persona che vuole tornare, bensì da parte delle autorità. Perché anche in questo caso c'è tutta una zona grigia. Immagino che la domanda fra le righe sia fondamentalmente "perché queste persone sono ancora qui?". Perché le autorità non riescono ad ottenere i documenti. Ad esempio nel caso della famiglia Z sono stati ottenuti i documenti, perché la Turchia si è resa disponibile a rilasciarli, ed è anche disposta a ricevere un volo speciale o comunque un volo con scorta di polizia. Cosa che in certi paesi però non sono disposti ad accettare persone accompagnate dalla polizia. Quindi ci sono una serie di piccoli o grandi ragioni per la quale le persone non possono rientrare nel loro paese. La tua domanda quindi è "per quale ragione per queste persone non scatta l'ammissione provvisoria visto che non è possibile il rientro?" **Esatto.** Questa domanda la dovresti fare a un giurista. Io ti posso rispondere secondo il mio punto di vista persona e mia esperienza non professionale che questo è perché non ci sono le basi per chiedere un ammissione provvisoria. Perché per ottenerla deve esserci un motivo che non puoi tornare nel tuo paese a causa di motivi non personali, ma legati al tuo paese. Oppure per motivi umanitari, credo o questioni di saluti. Motivi che credo difficilmente la SEM accetta. Però ecco, sicuramente se hai la possibilità di parlare con dei giuristi, loro ti possono spiegare il perché. Loro probabilmente nella loro esperienza hanno anche chiesto i casi di rigore… Poi considera che sia la SEM che il Cantone sono diventati molto rigidi, e quindi tendono a non dare le ammissioni provvisorie. **Ho notato durante la mia esperienza di stage che adesso anche con gli eritrei è diventato più difficile. Prima almeno l'ammissione provvisoria era di default, adesso iniziano ad arrivare i primi negativi.** Prima era comune dare lo statuto di rifugiato agli eritrei, adesso l'ammissione provvisoria va per la maggiore.. **Ma però adesso arrivano addirittura degli esiti negativi.** Si, però loro fanno ricorso e rimangono sospesi. **Qualcuno però è scappato.** Appunto rimangono lì le decisioni. Non vuol dire che la persona rimane lì perché da come mi posso immaginare io (ripeto sempre per opinione personale), ti mettono in questa situazione di ricorso pendente dove non ti mandano via, però non ti accettano neanche definitivamente. **È una scelta strategica di lasciare queste persone in una sorta di limbo?** Si, credo… Che poi è un limbo relativo, però vai a spiegarlo a un eritreo che è un limbo relativo che già fanno una crisi isterica davanti all'ammissione provvisoria e non ottiene lo statuto di rifugiato. Che poi noi diciamo "vabbé, non possono comprarsi le schede SIM dei telefonini e non possono andare in Germania a visitare i parenti e fare vacanza"…
E quindi questa cosa qui che non scatta l'ammissione provvisoria bisogna dire che ci sono stati casi in passato, nella quali ci sono state persone in aiuto d'urgenza per anni alla quale poi è scattata l'ammissione provvisoria. **Volevo proprio chiederti se avevi visto dei casi di questo tipo. Ma in queste situazioni cosa è cambiato? C'è stato per esempio un cambio di avvocato o…?** Non so esattamente.. Potrebbero essere anche queste le ragioni. Esattamente nel caso specifico alla quale io mi riferisco, non so che cosa è successo. Bisogna dire che però era una situazione particolare del Corno d'Africa eh. Però prima sono stati tantissimo tempo in aiuto d'urgenza, madre e figlio. Poi a un certo punto, non so cosa è cambiato nella procedura, però hanno ottenuto questa ammissione provvisoria.
**Io ho notato, facendo delle interviste a queste famiglie che la loro speranza è tutta concentrata sui loro figli. Cioè, tramite loro, vedono la possibilità di cambiamento**

**della loro situazione. Per esempio spesso mi hanno detto che dopo alcuni anni che vivono in Svizzera possono richiedere un altro permesso..** La nazionalità.. Su questa cosa qui non sono così convinta. Perché è vero che la permanenza dei minori sul territorio vale doppio come anni, però credo che sia la permanenza sul territorio con il permesso. E questo non è il loro caso. **Perché io questa speranza l'ho osservata in tutte le famiglie intervistate.** Io ho assistito nella mia esperienza anche a famiglie con bambini svizzeri rimandati indietro. Il figlio svizzero quando ha 18 anni può decidere dove andare, ma per intanto la mamma non diventa svizzera perché ha il figlio svizzero. Assolutamente… Certo, parlo di contesti diversi, dove magari delle donne senza permesso, che mentre erano in aiuto d'urgenza facevano un figlio con un cittadino svizzero che riconosceva il bambino, pertanto il bambino si ritrovava ad avere la nazionalità svizzera ma la mamma doveva andarsene. E quindi la mamma e il bambino sono andati. Il bambino rimane comunque svizzero, quindi quando sarà maggiorenne deciderà poi cosa fare. Dunque la mamma, non è che avendo il figlio svizzero automaticamente può diventare svizzero o rimanere qui. Questa credo che sia una falsa speranza, però potrei sbagliarmi. Io non so per certo cosa potrebbe capitare a questi casi che sono qui in Svizzera da anni. Ci sono due possibilità, anzi tre… Che la terza è disumana. Una è che a un certo punto se c'è un avvocato che con una certa insistenza prende posizione nei confronti della SEM o subentrano elementi tali da poter girare il permesso, quindi si riceve l'ammissione provvisoria. Oppure come nel caso della famiglia Z. che la SEM ottiene i documenti dal paese di origine e l'OK da parte dell'autorità per fare un volo con accompagnamento (cioè un volo DEPU, anzi no, l'accompagnamento fino al paese di origine è DEPA) quindi con poliziotti fino a destinazione… O non succede niente… Sperando che la situazione si risolve da sola. **Negli anni questo fenomeno qua, di queste famiglie che sono qua da anni ferme, l'avevi già visto?** Si l'ho visto. Credo appunto che le famiglie che tu hai intervistato sono un buon esempio. **E prima di loro?** Si, ci sono state. **E l'evoluzione della loro situazione? Che fine hanno fatto queste famiglie?** Appunto una clamorosa è terminata con l'ottenimento del permesso. Altre.. beh. Rimpatriate. Ricordo una famiglia macedone, dove c'è stato un rimpatrio impegnativo anche lì. Erano in aiuto d'urgenza, anche loro risiedevano a Cadro.
È sempre molto pericoloso, per coscienza, dire che le cose si risolvono. Purtroppo si ritrovano in quella situazione e l'obbiettivo da parte delle autorità è che queste persone se ne vadano… Non so…

**Prima hai nominato i voli speciali… In quali paesi non sono ammessi i voli speciali?** Adesso la lista non la so. Però, posso dire dove sono ammessi. In Nigeria li fanno, anzi, sono molto frequenti. Altri paesi africani fanno voli speciali, perché l'Africa è abbastanza accondiscendente. Parlo dell'Africa dell'ovest. In Russia. Romania, Albania, nei paesi dell'est, insomma. In Iraq possono anche farli, rari, ma ne ho già visti. Ho appena saputo che recentemente hanno fatto un volo speciale su Baghdad. È il primo, credo, a livello europeo che sento. In Afghanistan non so adesso… In alcuni paesi c'è l'accordo di riammissione e di fare i voli speciali, però non vorrei dire una stupidaggine. Sicuramente non ne fanno in Eritrea, in Etiopia, in Somalia, nel corno d'Africa assolutamente no. Sull'Afghanistan non sono sicura, ma magari i voli speciali non come ce lo immaginiamo noi pieno di persone, però voli cosidetti DEPA con polizia fino a destinazione in Afghanistan so che ne fanno.. Magari sai, due tre casi, ma con 5 o 6 poliziotti. Poi ovviamente a volte li fanno ma noi non siamo informati, perché sono delle cose che riguardano le autorità e una gerarchia più alta, io tratto con le persone che fanno un rientro volontario, quindi siamo poco convolti sotto quest'aspetto. Poco informati.. Anche se a volte ritengo che potrebbe servire.

**Con la nuova procedura d'asilo velocizzata che stanno introducendo, cosa intravedi secondo la tua esperienza? Vedi degli aspetti positivi o negativi?**
Sicuramente io posso dire quello che ho vissuto in questi ultimi anni. Infatti negli ultimi anni c'è già stato un po' di cambiamento della procedura d'asilo. La dimostrazione è che nei Cantoni vengono attribuiti maggiormente persone che poi restano stabilmente. Quindi permessi F, rifugiati riconosciuti o comunque nazionalità che poi hanno una grande probabilità di ottenere il permesso. Nei centri di registrazione e procedura (CRP) restano invece le persone che hanno poche possibilità di restare qui. E quindi ci sono le partenze.. Infatti per quando riguarda il nostro Servizio di Consulenza alla Partenza negli ultimi anni è stato un disastro… Per noi il lavoro è cambiato tantissimo, perché adesso le persone che vengono attribuite ai Cantoni sono persone che poi molto probabilmente possono restare. Quindi per tornare al tuo argomento, ci saranno sempre meno –credo- persone in aiuto d'urgenza, perché ci saranno meno persone che riceveranno una decisione negativa. Infatti se ci facciamo caso, di nuove famiglie a Cadro ce ne sono state? (A parte l'ultima albanese, che vabbé, non si capisce nemmeno come mai siano stati attribuiti). Però se ci fai caso sono sempre meno le persone che arrivano. Perché c'è questa nuova politica del "facciamoli ripartire subito dal CPR". Infatti per quelli che si sa già che devono uscire dalla Svizzera, ci sono molte agevolazioni per la partenza. Mandano ai Cantoni, quelli che comunque bisognerà integrare. Mi immagino una cosa del genere perché è quello che mi è parso di capire fino adesso. Bisognerà vedere quali sono le nazionalità che continueranno ad arrivare comunque… Se parliamo di Siria ok. Per quando riguarda l'Iraq potrebbero esserci dei cambiamenti nella procedura, saputo per pettegolezzo oggi. Quando parlo di Iraq, io però intendo sempre nord-iracheni, quindi curdi. Sugli afghani noto che c'è una presa posizione da parte della SEM che ultimamente spara decisioni negative. Perché ormai i grossi gruppi che si trovano sul suolo elvetico sono quelli: Eritrea, Etiopi, ecc.. Quindi vedo la nuova procedura come un… non so spiegare… non un sovrappopolamento dei cantoni, ma comunque si dovrà lavorare sull'integrazione e non più sulla partenza. Ecco.. Perché ora nel mucchio su 10 persone, 8 ne restano qui. Poi due magari dovrebbero andarsene, o se ne vanno da soli, però… Prima era diverso.
**Quindi fondamentalmente pensi che non ci sarà più il rischio di avere queste famiglie che rimangono "incastrate" qui per anni?**
Penso che qualche famiglia ci sarà sempre, però io credo meno… Si spera che siano meno, perché non è bello a livello umano avere delle situazioni del genere. **Esatto**. Dico per loro, per noi purtroppo la sera andiamo a casa e non vediamo più.
**Infatti a volte mi chiedo se a livello etico, si può fare un discorso soprattutto per questi figli giovani che però sono fuori dall'obbligo scolastico, e per la loro situazione non hanno prospettive, perché non possono fare un apprendistato o andare a scuola.** È questo che è terribile. Beh, il figlio della Famiglia 4. per esempio fa dei piani occupazionali, delle cosettine così. **Però è una presa in giro, perché le prospettive non ci sono, è solo tenerli occupati.** Eh si in realtà è quello. Non è una prospettiva futura vera. Adesso non so se ci sarà un cambio di posizione… Ricordiamoci che stiamo parlando del Ticino, perché non dimentichiamoci che nella Svizzera romanda e nel Canton Ginevra hanno richiesto la regolarizzazione dei sans-papier, che sono se vuoi persone che non sono neanche in aiuto d'urgenza, sono proprio nel "sottobosco", nel lavoro nero…
**Esatto.. Però questo fenomeno manda un messaggio un po' strano, controverso.. Che attraverso il lavoro nero si arriva alla regolarizzazione… Questo è un messaggio un po'…** Pericoloso, certo. Molto pericoloso perché poi dovrebbero dire che il lavoro nero per tanti anni allora magari hai la possibilità di regolarizzarti, però vabbé nei cantoni romandi sono particolari. Loro hanno molti sans-papier, sì ne abbiamo anche noi, ma noi non li vediamo.. Noi vediamo quelli in aiuto d'urgenza dichiarati, quindi sicuramente c'è anche tutto un sottobosco di persone che non hanno chiesto l'aiuto d'urgenza e che si

trovano qui clandestinamente. Che vivono ancora peggio rispetto a chi sta in protezione civile senza niente o chi vive a Cadro. Perché in fondo chi vive a Cadro, è vero che è brutto però mi è parso di capire che c'è chi ha scelto di vivere così. E gli va bene così. Speriamo ce ne siano meno, però chi può dirlo…

**Come dicevi tu, la situazione delle persone a Cadro è brutta, però io ho scelto loro come tema della mia tesi proprio loro perché paradossalmente nella loro situazione così precaria e così incerta io ho visto delle cose bellissime, degli scambi, dei momenti di serenità e convivialità, integrazione, aiuto reciproco.. Che ne so, la mamma irachena con in braccio il bambino eritreo, e così via..** Vedi l'umanità. **Esatto, l'umanità, il darsi una mano a vicenda, lo scambio, questo parlare tra di loro con questo italiano particolare, a volte anche un po' inventato.. È speciale.** E anche la dignità di queste persone, perché nonostante tutto rimane la dignità. È questo che poi ti fa dire "ma perché si trovano in questa situazione?".
In un certo senso speri che nessuno si ricordi di loro… E che quindi continuino a vivere così. Da una parte non è umano, però dall'altro canto, come dici tu, c'è questa solidarietà, questo sapersi accontentare di poco. Il problema è che quello alla quale loro fanno affidamento, e alla quale a me fa più paura e che mi fa più male, sono i ragazzi giovani. Perché c'era il J. [ragazzo che attualmente è in aiuto d'urgenza a Cadro]…**Eh si, lui aveva un lavoro… Lo avevano assunto.** Lui, non so, deve aver fatto una stupidaggine perché quando si parla alle autorità di lui, le autorità si alterano perché si dicono "È proprio un pirla". Deve aver fatto qualcosa che non doveva fare. Forse un non rinnovo, un far decorrere i tempi? Non dico qualcosa di illegale, credo. E poi da lì non è più stato possibile riprenderlo… Così è terribile.

**Adesso mi viene una domanda così… Per quando riguarda X (madre Famiglia 2) di Cadro, che lei è apolide, ma non gli è stato ancora riconosciuto lo statuto ufficialmente.**
Ecco, questa è una bella cosa. La X (madre Famiglia 2) potrebbe essere una persona che riesce a cambiare la sua situazione, io spero per lei… A differenza della Famiglia 1 che purtroppo di possibilità non ne hanno tante.. Anche se per loro c'è una questione di salute. però se si basa sulla nazionalità è difficile che abbiano delle prospettive qui.
Per la X (madre Famiglia 2) se si riesce a stabilire che è apolide e la SEM riconosce sotto questo statuto, dove la rimandi? Infatti in varie occasioni e in diverse occasioni, X (madre Famiglia 2) veniva menzionata e si diceva che non l'hanno riconosciuta da nessuna parte in tutti i Balcani. Nessuno l'ha riconosciuta, e quindi è da vedere. **Si può giocare tutta la speranza su quest'aspetto?** Credo, secondo la mia esperienza, anche se sono contorte le procedure d'asilo, questo va detto… Ma l'unica cosa che posso vedere è quella. Lavorare su "io non ho una nazionalità, dove mi mandate?". **In questo caso la Svizzera darebbe un permesso?** Credo un'ammissione provvisoria, perché non si sbilanciano quasi mai con i permessi, però sai.. L'ammissione provvisoria è un permesso a doppio taglio perché ti permette di stare qui fino a quando però, beh nel caso specifico di X (madre Famiglia 2) sarebbe però più tutelata per questioni umanitarie, ma le altre ammissioni provvisorie date perché le situazioni nel paese d'origine sono turbolente, ti da la possibilità come dicevo di star qui un anno bello tranquillo, però se per caso nel paese c'è un cambio di politica, arrivano poi le revoche a valanga! Io ho assistito anche a questa cosa…
**Però dopo alcuni anni del permesso F ap, si trasforma in permesso B.** Si, dopo cinque anni o sette. Non mi ricordo. Forse adesso sette, una volta era cinque. Si però bisogna richiederlo il cambiamento, perché se non lo fai.. Sai quante volte persone con permessi B, che risiedevano qui da 20 e passa anni, non hanno mai richiesto il permesso

C, perché “non ci ho mai pensato” e poi il B te lo revocano. Ma questo è tutto un altro discorso. Te lo revocano e poi? Poi c’è tutta quest’altra zona che non c’entra con i richiedenti l’asilo ma con gli stranieri che è la revoca dei permessi. In questi casi non hai nemmeno la possibilità di ricevere l’aiuto d’urgenza. Lì sei sulla strada. **Perché è una responsabilità individuale richiedere ed essere informati.** La politica cantonale adesso lavora tanto sulla revoca dei permessi dei cittadini stranieri. **Si, perché poi la legge non ammette ignoranza…** Si certo, fosse anche più chiara la legge… È difficile, poi se non sei un avvocato con una laurea con 110 e lode non riesci a capire. Io sono ancora adesso dietro a della cose della procedura d’asilo che ancora non capisco.. Perché poi comunque non c’è un’applicazione sistematica. Che da una parte va bene, perché abbiamo a che fare con delle persone, ma dall’altra parte è irritante perché tu non riesci a capire cosa potrebbe succedere. Cioè tu, inteso non come richiedente l’asilo, ma tu persona che deve sostenere e spiegare al richiedente. Perché a volte ti ritrovi a dare delle dritte su come muoversi e poi le autorità ti contraddicono.
Questa è una cosa che effettivamente ho imparato negli anni, usare sempre il condizionale. “Potrebbe”… Ho visto tantissime volte dei casi, che la legge è così e viene applicata in questo modo, e poi alla fine non viene applicata dall’autorità così. Quindi tu rimani come un cucù. E poi anche alla persona dai delle informazioni “sbagliate” che è un’altra cosa che trovo terribilmente scorretta.. Quindi è meglio restare sul vago.
Anche per esempio la famiglia che ti dicevo che “probabilmente” dovrà andarsene. Perché tra gli iracheni e un’apolide, se ci deve essere la possibilità di ottenere dei documenti è sull’apolide che non sugli iracheni. Però vabbé nel caso specifico, la situazione di salute della famiglia irachena forse potrebbe… ma allora lì sono altre le ragioni che permetterebbero l’ottenimento del permesso.

**Sennò appunto per le politiche d’asilo, tu dicevi che ormai non c’è una sistematicità nell’applicazione. Cosa secondo te, secondo la tua esperienza, dovrebbe cambiare in questo sistema?**
In generale, credo di poterlo dire, anche se non è fattibile, è un’utopia pura, che nonostante la procedura sia di un certo tipo consideriamo la persona. Consideriamo i casi singoli. Le persone che per esempio lavorano, che sono integrate, perché dobbiamo togliergli il permesso? Perché dobbiamo dargli un termine di partenza?
Poi ci sono comunque le due autorità: l’autorità della migrazione di Berna e l’autorità della migrazione cantonale… Quindi anche lì, un po’ di collaborazione. Perché magari il Cantone è propenso a rilasciare il permesso al tizio che lavora da una vita che però riceve una decisione negativa, e invece la SEM dice no, non lo regolarizziamo perché non si è integrato a sufficienza. Che non si capisce però.. **Che poi la SEM che non ha rapporti così diretti, su quali basi prende queste decisioni?** Esatto, perché non è integrato? Perché non parla il dialetto della Val Calanca? Cioè non lo so… Poi uno che magari ha sempre lavorato…
La cosa che mi irrita è che ti spingono ad essere disonesto con il sistema. Poi dopo le persone cosa arrivano a fare “ok, mi sposo”. A volte funzione, e a volte no. Però ci sono delle persone e ci sono dei casi che sono veramente chiari… Perché non si possono semplicemente tenere qui. **Quando dici così penso al caso di Y , non so se conosci il ragazzo afgano di Paradiso che un fatto l’apprendistato e che l’avrebbero anche assunto…** Si mi riferivo a lui, perché non lo conosco personalmente, magari se lo vedo mi dice qualcosa… Perché ho parlato oggi, visto che ci sarà un incontro con gli afgani che la SEM ha organizzato la settimana prossima qui con il mio aiuto (che è una cosa che facevo in passato ma che poi ho abolito perché ho trovato inutile), ma la SEM vuole parlare con gli afgani per i permessi N e per i termini di partenza scaduti. E Y. è stato invitato a questo incontro, perché è un invito non è assolutamente una convocazione, e ho visto che lui non

viene per esempio a quest'incontro. **Lui doveva uscire entro fine luglio dalla Svizzera, sono tre anni che ha la morosa svizzera, molto integrato, parla un italiano perfetto, un ragazzo bravissimo, educatissimo, sempre puntuale, partecipa alle attività del territorio, organizzate dal comune, cioè un ragazzo davvero integrato. Ha finito l'apprendistato, stava facendo una specializzazione per l'apprendistato, l'avrebbero assunto, eppure…**
E questo ragazzo rischia tantissimo. Quindi se ha da tre anni la fidanzata, che si sposi velocemente. **Non può perché non ha un documento. Ha già il termine di partenza scaduto, non può.**
Fa niente, se però lui riesce ad ottenere degli altri documenti si potrebbe vedere con il giurista del SOS se c'è la possibilità di avere un documento provvisorio per farlo sposare. Oppure nella peggiore delle ipotesi, si può pensare al rientro, vedere se funziona con l'ambasciata svizzera a Kabul, il visto di ingresso per ricongiungimento. Però non è un granché.
Ecco sono queste le cose che dicevo, come il caso del parrucchiere di Bellinzona… **Il panettiere a Faido…** Esatto, tutte queste persone che… **Lavorano, che non "hanno costi". Perché alla fine, mi sembra di capire che le cose si concentrano anche sull'aspetto economico.** Ti sembra di capire giusto.. La cosa fondamentale è non pesare sulle tasche, eppure queste persone non pesano. Perché allora non c'è una richiesta per cambiare la loro prospettiva.
È questa mancanza che trovo tremenda. Basterebbe magari… Non so se un funzionario non ha il tempo, giustamente, di chinarsi sul caso, di chiedere comunque alle persone che conoscono e hanno contatto diretto con il richiedente alcune informazioni, per poter valutare. **Ma lì si introduce un elemento di disturbo che è la meritocrazia, che è difficile da stabilire. Perché i casi che stiamo citando sono evidenti, però altri casi più grigi…** Però in altri casi… Vabbé adesso stiamo delirando, che tanto lo possiamo fare.. Però in altri casi più specifici magari mettere delle condizioni, o fare degli esami o dei test. Insomma se tu vuoi diventare svizzero devi passare sotto esame. Quindi se magari vuoi ottenere il permesso devi passare qualche criterio.. Che in fondo c'è già. Se tu vuoi avere il permesso B devi risiedere sul territorio da x anni, devi essere indipendente a livello economico, devi avere dei documenti del tuo paese. Che anche lì, come fai? Sai quanta gente che lavora, non riesce ad ottenere il passaporto dal proprio paese, perché chiaramente ci sono delle ragioni specifiche, e per questo non ricevono il permesso B. Tu ti dici, vabbé parla con la tua ambasciata, fatti dare un documento, però non è così semplice.
Questa è la cosa che mi disturba di più, ma credo un po' a tutti. Non solo a me. Questa assoluta mancanza di considerazione dell'essere umano e dei passi che ha fatto per l'integrazione. Si parla tanto di integrazione, ma poi quando ci sono dei casi così evidenti non si va incontro…
Però, se tu sei più furbo e sei riuscito, mi sembra di essere un po' una leghista, però parlo di fatti… L'onestà non paga qui da noi. È bruttissimo da dire ma è così. Se tu sei onesto e corretto vieni penalizzato. Non dico nel 100% dei casi, ma nel buon 80% dei casi si. Se tu sei scorretto l'80% delle volte ti va bene. **Cavolo…** Guarda che è tremenda questa cosa. Questo l'ho capito in questi trent'anni di lavoro. Già dall'inizio se tu sei onesto. Per esempio, una stupidaggine… Se tu arrivi fai una domanda d'asilo e dai il documento di identità, perché le autorità ti richiedono il documento d'identità, l'80% o il 90% delle volte tu vieni rimandato nel tuo paese d'origine. Perché ci sono i documenti… Ovviamente adesso sto semplificando il fenomeno però valutano la tua domanda, ma hai delle altissime probabilità di essere rimandato. Se invece tu stracci e dici di avere stracciato il passaporto, racconti tre bufale, c'è la possibilità che magari entri nel circuito d'asilo e stai qui dei mese se non per anni. Invece se tu sei corretto e dici che sei arrivato qui perché

desideri una vita migliore: sei fregato. Se invece dici che sei qui perché ti perseguita il tuo governo, ma in realtà sei fuggito con la vicina e hai avuto dei rapporti e adesso dovresti fare un matrimonio riparatore che invece non vuoi fare e quindi sei fuggito… Magari ti danno anche il permesso. E di questi casi ce ne sono tanti… Non dico di matrimoni riparatori, ma di situazioni di persecuzioni personali, non da parte del governo.
Se invece hai il documento, probabilmente ti rimpatriano, non magari nella capitale, ma da qualche parte nelle montagne dove nessuno ti viene a cercare.
Si, questa è la cosa che mi fa più rabbia. Che c'è un incitamento ad essere disonesti, non viene premiato chi fa degli sforzi di integrazione subito. E in compenso ci sono degli altri elementi, che ti chiedi per quale ragione sono ancora qui. Eppure riescono a stare. Questo è quanto.

**Chi si occupa delle persone in aiuto d'urgenza in Ticino?**
Sai come è la procedura per richiedere l'aiuto d'urgenza, ti ricordi no? C'è il formulario ma prima devi passare in polizia, riempirlo. Viene mandato all'Ufficio della Migrazione e all'Ufficio del Sostegno Sociale e dell'Inserimento (USSI) che stabilisce se dare l'aiuto d'urgenza o no. Di solito, a parte la Croce Rossa che si occupa dei casi di richiedenti l'asilo vulnerabili, la protezione civile – quindi ancora gestito dal Cantone per ora-, alcuni casi vengono gestiti da Casa Astra. Però la questione è che c'è sempre la procedura, se prima non è passato tramite la polizia, l'USSI non prende posizione e quindi non ti riconosce le spese. Direi che gli enti sono quelli, perché il Soccorso Operaio Svizzero (SOS) no, perché quando sono in aiuto d'urgenza non sono più in appartamento, quindi inevitabilmente tornano nei centri d'accoglienza della Croce Rossa, oppure in protezione civile… **A meno che non vanno al SOS, dal giurista..** Ma cosa può fare? Lui se caso può lavorare sulla questione della decisione negativa, ma non sull'aiuto d'urgenza direttamente. Poi può intervenire se la decisione di aiuto d'urgenza è negata, ecco, questo al limite si. Però il giurista viaggia sulla procedura, allora magari capita che ci sono persone che fanno ricorso alla decisione però sono in aiuto d'urgenza, e quindi vanno a stare a Cadro o vanno a stare in protezione civile. Si può fare la richiesta, magari, per un po' di lasciarli negli appartamenti, però l'USSI ti dice di si se magari ricevi la decisione ad inizio mese ti lascia stare in appartamento fino alla fine del mese, perché tanto l'appartamento è pagato… Però questo è quanto. C'è la misura di "pressione".
**Ci sono dei movimenti più spontanei, di persone singole che si interessano e si mobilitano per le persone in aiuto d'urgenza? Per esempio dei volontari?**
Con l'aiuto d'urgenza non lo so. Dei richiedenti l'asilo si, e a volte fanno anche dei grossi danni, trovo. Però bisogna avere una giusta misura anche da parte dei volontari. Un po' di umiltà, del tipo "io voglio aiutare queste persone però mi appoggio anche su dei professionisti". Perché sennò c'è il rischio di fare davvero dei grossissimi danni…
Per esempio l'antenna MayDay si occupa di salute nell'ombra, ma di persone senza permesso, quindi fuori dal circuito dell'asilo e dell'aiuto d'urgenza.
Beh, non tutti lo chiedono l'aiuto d'urgenza, perché lo devi chiedere tu, non è una cosa automatica. Se tu non lo chiedi, per le autorità tu non esisti più. Sei fuori.
Sto pensando chi altro si occupa di persone in AU.. Sai gli enti che si occupano di richiedenti l'asilo sono sempre quelli. Il Ticino poi è piccolissimo.
**Ci sono collaborazioni con enti di altri Cantoni, degli scambi di informazioni ed esperienze?** Per le persone in aiuto d'urgenza? **Si.** Non che io sappia. Ci sono stati, magari all'inizio, quando è scoppiato il fenomeno dell'aiuto d'urgenza dopo la revisione della Legge sull'asilo. Magari c'era un confronto con gli altri Cantoni su che cosa sono le misure d'aiuto d'urgenza nel Canton Zurigo o nel Canton Vaud… Ecco, però queste erano informazioni, scambi effettivi no. No, perché se un richiedente d'asilo è in aiuto d'urgenza ed è stato attribuito al Ticino, qualsiasi altro Cantone te lo rimanda qua, perché è il

cantone di attribuzione e quindi è il cantone che si deve occupare dell'AU. Come dicevi prima, è una questione di soldi. Cioè, io non mi prendo a carico una persona, anche seppur poco che sia, quando c'è un cantone ben definito che se ne deve occupare, e per la quale riceve dei soldi. Perché comunque tutti i cantoni ricevono dei soldi per le persone che sono in aiuto d'urgenza, è un forfait, che adesso non mi ricordo più… **Si, avevo letto che è sui 4'000 franchi circa.** Che poi ovviamente ci sono delle persone che sforano, ma con tutte le decisioni negative che ci sono. Sulla ripartizione di un cantone ci sono anche dei guadagni credo… Perché se su 10 decisioni negative, due ricevono l'aiuto d'urgenza e gli altri no.. Gli altri 8 risultano comunque come negativi e il forfait arriva nelle casse cantonali. **Ah, hai capito.** Sai, i soldi io credo che ci siano…

**Finiamo questa intervista in positivo. Quali sono state le situazioni con esito più positivo nel tuo lavoro, in generale? Un evento che ti ha colpita.**
La coppia di siriani. Loro ce li ho nel cuore. Il rientro della coppia di siriani è stato un lavoro lunghissimo. Loro sono arrivati qua per accompagnare dei nipoti, non volevano fermarsi qui, ma poi chiaramente la Svizzera non rimanda indietro dei siriani. Loro hanno iniziato nel 2014 a chiedermi di poter rientrare, ma era una procedura molto difficile. Ci abbiamo impiegato più di un anno… Poi non erano tanto sicuri, poi hanno ripreso… Alla fine siamo riusciti ad organizzare questo rientro in Siria, e questo per me è stata una delle cose più soddisfacenti. **Era il primo e/o l'unico?** No, ho avuto anche un altro siriano che è rientrato però in Iran. Perché la Svizzera non può fare i rientri in Siria perché non è autorizzata, forse non ci sono voli. Quindi se tu hai un siriano che vuole rientrare, non puoi fare un volo fino a Damasco. Quindi siamo riusciti a trovare tramite l'interprete un'agenzia di viaggi a Damasco che organizzava dei voli dall'Iran, da Teheran fino a Damasco. La SEM ha riconosciuto questa agenzia, quindi ha riconosciuto anche i costi del prezzo del biglietto elettronico, e poi abbiamo organizzato il volo fino a Teheran. Poi da lì hanno preso quest'altro volo pseudo-interno con questa compagnia aerea. E sono arrivati, perché ho ricevuto informazioni del loro arrivo. Ecco… Questa è una cosa che mi ha dato soddisfazione. Perché loro erano persone anziane, forse la moglie un po' meno, ma lui voleva proprio tornare… Ecco, quando io riesco a fare un lavoro dove capisco il senso del lavoro che faccio, dove vedo.. cioè più che capisco dove lo vedo, nelle persone allora sono contenta.
Poi un ragazzo iraniano invece che come aiuto al ritorno, mi ha chiesto dei soldi per realizzare un documentario. E l'ha fatto, perché la condizione della SEM dice "si ti diamo i soldi però tu ci devi mandarci questo documentario". Era un documentario sui rifiuti e la raccolta differenziata. **Davvero?** Ti giuro! E l'ha fatto! Quindi poi me l'ha mandato.. Queste sono delle piccole soddisfazioni. Non capisco niente perché è parlato in farsi, però fa niente… [ridiamo] Sì, sono queste le piccole… beh, lavorare con i richiedenti l'asilo è bello se tu riesci a poter lavorare… Adesso quest'anno sono vent'anni che esistono i servizi di consulenza alla partenza, la SEM ci raduna tutti a settembre a Morat, e una cosa che ci hanno chiesto di fare per commemorare quest'anno qui, è di scrivere che cosa è per noi l'aiuto al ritorno… Chiaramente è il rientro in dignità, e così via… Però la cosa che mi è venuta veramente di pancia è che l'aiuto al ritorno siamo noi. Cioè noi, impiegati in questi servizi che dobbiamo fare in modo di riuscire ad accontentare o comunque soddisfare il bisogno del richiedente l'asilo che vuol tornare, lottando con tutta la burocrazia e tutti i cavilli che ci sono intorno… Che non è mai così evidente fare questo lavoro… Oggi per esempio c'è stata una discussione perché un richiedente iracheno, che è stato otto anni in Svizzera, ha fatto l'apprendistato qui, con permesso F vuole rientrare… Di per sé l'aiuto al ritorno è di 3'000.- CHF per un progetto… Eccezionalmente può essere di 5'000.- CHF. E io mi dico, "ma no per questo ragazzo ci vogliono 5'000 franchi", perché la sua idea, anche se non so se poi riuscirà a farlo, è che visto che ha fatto l'apprendistato di gommista,

vorrebbe aprire una piccola officina nel suo paese. I soldi non bastano… I 3'000.- CHF è escluso, perché già 5'000.- CHF sono pochi, ho anche verificato i prezzi nel paese d'origine. Ho dovuto lottare con la SEM, oggi, solo per dire "guardate che io vi farò una richiesta di 5'000.-CHF" e loro mi hanno già detto no. Ma come no?! Questo ragazzo sono otto anni che è qui, nessuno gli dice che deve andarsene, è iracheno, perché mi dicono di no? Poi alla fine siamo riusciti a trovare che c'è una direttiva che concede alle ammisioni provvisorie, per dei casi particolari, un aiuto maggiorato… Però capisci che tu devi lottare tutte le volte, ed è una palla tremenda… Nel senso che non hanno fiducia del lavoro che facciamo noi. Anche questa è una mia opinione personale, che trovo alquanto irritante. Perché se io ti chiedo questa cosa, è perché mi sono informata e ho fatto la valutazione. Non ti faccio una richiesta perché mi sono svegliata così stamattina, ma riesco a motivartela.. Però loro d'ufficio ti dicono di no. Sempre.
Quindi capisci che è un bel lavoro, ma faticoso… L'aiuto al ritorno siamo noi, altro che balle, perché se non sei capace e non sei motivato, non ottieni molto… Ecco.. Bello, però stancante.
**Sono vent'anni che lavori per il Servizio di Consulenza alla Partenza, da quando esistono?** No. Io l'anno prossimo sono trent'anni che lavoro con i richiedenti l'asilo, però l'aiuto al ritorno sono solo sedici anni quest'anno. I primi quattro anni c'erano i miei colleghi. Infatti quando mi chiedono quando ho iniziato e rispondo "nel 2001" ci rimangono… E ho visto cambiare le cose in una maniera… Dalla procedura l'asilo all'accoglienza. In trent'anni è assurdo quanto è cambiato… Cioè all'inizio gli davi tutto ai richiedenti. Tutto! Soldi, appartamento, anche se non facevano niente… Adesso anche se lavorano ricevono ben poco. **Non è più il periodo delle "vacche grasse" per nessuno, come non lo è per gli svizzeri, lo stesso ricade sui richiedenti. Si va a pari passo anche con i cambiamenti del mercato del lavoro e così via…** Si, c'è quello. E poi anche l'abuso del sistema da parte delle persone e poi l'Ufficio Federale se n'è accorto e si è ridimensionato. E poi in parallelo come dici tu, quello che fa aumentare anche i fenomeni di razzismo è anche quello, il fatto che per gli svizzeri non è più il periodo di vacche grasse, quindi cosa fai? Te la prendi con quelli che senti che tolgono a te… Che poi in realtà non tolgono nulla, però è la guerra fra poveri. **Esatto…**

**Adesso mi hai parlato del tuo lavoro, e del fatto che devi lottare, che c'è una certa frustrazione di base… Secondo la tua esperienza cosa ti senti di consigliare ad altri operatori che lavorano nell'ambito della migrazione, per affrontare questa frustrazione e superare i limiti dettati dal contesto?**
Una cosa sicuramente fondamentale, che qualsiasi persona che lavora con gli stranieri, o comunque con delle persone è quella di farsi una corazza. Questa è la prima cosa. La corazza nei confronti della persona che ti trovi davanti, che è più facile rispetto alla corazza davanti alle autorità.. Lì è più difficile mantenerla.. Almeno io non ce l'ho fatta. È brutto da dire, ma io riesco benissimo a lavorare con le sofferenze degli altri, senza farmi toccare (perché sennò non riesco più ad essere obiettiva) ma non riesco a discutere con le autorità senza incavolarmi, e quindi dopo non riesci più ad essere obiettiva…
Un consiglio è sicuramente quello di non mollare. Se uno crede, è convinto e riesce a motivare, deve continuare a lottare. Alla fine sbatti comunque il muso, però devi riuscire ad arrivare a casa la sera e dire a te stesso "ho fatto tutto quello potevo fare"…
Quello si, perché sennò è inutile.
Fare tutto quello che, nella propria coscienza, si ritiene giusto fare. E poter arrivare a casa con la coscienza a posto o comunque tranquilla. E soprattutto non portarsi il lavoro a casa. Il momento che uno esce dall'ufficio deve chiudere. Ma non perché manca di empatia, ma per una questione di protezione di sé stessi, sennò tanto dopo non riesci più a lavorare… Allora tanto vale, poi cosa fai?

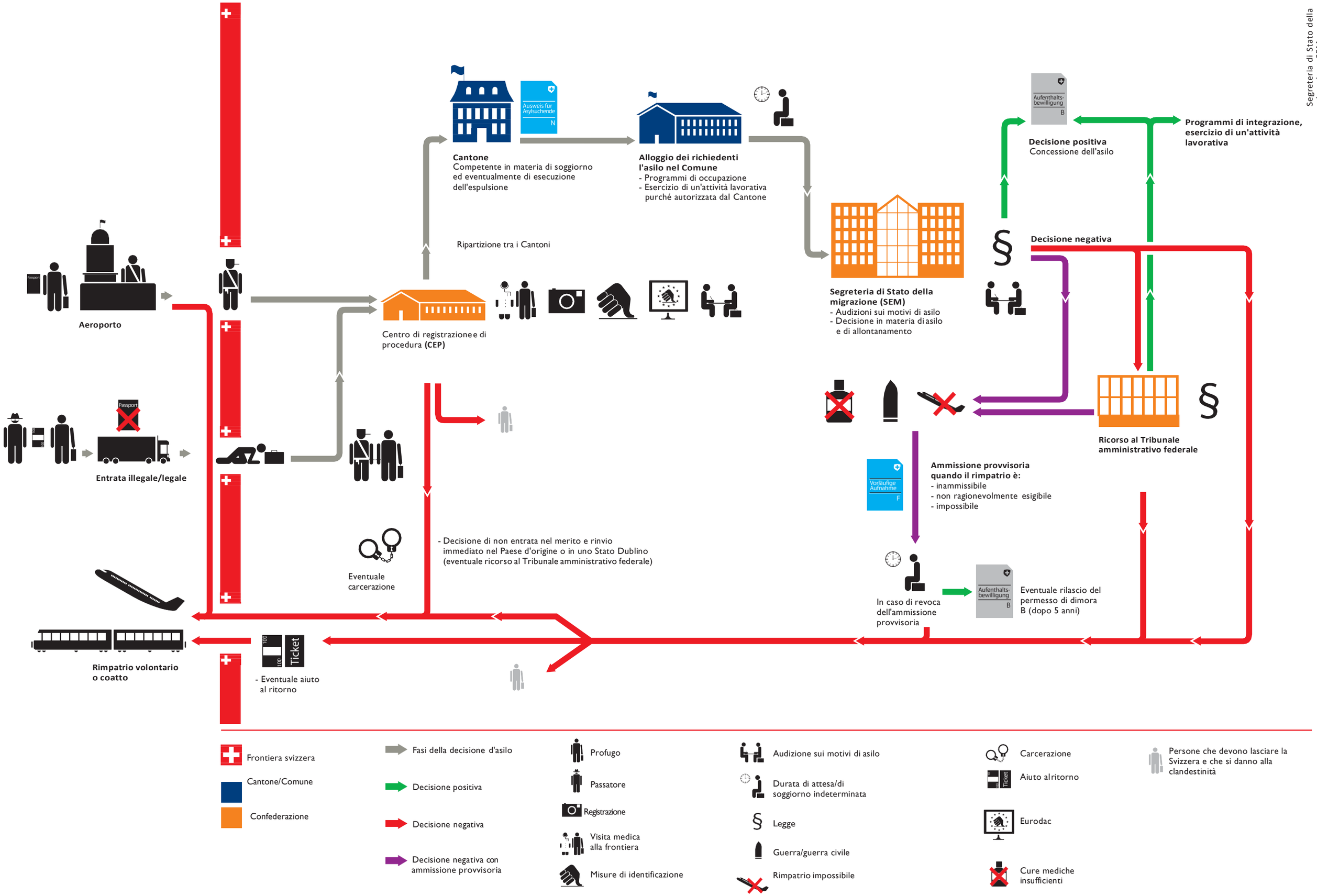
Bisogna dire che malgrado i trent'anni d'esperienza, riesco ancora a farmi "fregare" eh… E quando mi faccio fregare, devo dire che da una parte sono anche piuttosto felice. Perché mi rendo conto che sono ancora umana, perché a volte ho l'impressione non di essere cinica, ma di più… Però poi ti rendi conto che non è poi così vero.
Che poi in realtà vorrei essere ancora più dura di quello che sono.. Sono la regina dei compromessi… Ogni tanto qualcuno mi frega ancora… Maledetti… [ridiamo]
E a volte invece sono di una durezza che mi faccio quasi paura… Però non mi si ripercuote, quasi mai, contro. Perché trovo che il rispetto c'è sempre. Io sono dura però ti rispetto come persona. Anche se ti dico di no, te lo motivo. Se poi tu insisti e mi manchi di rispetto io poi chiudo.

**Tu prima dicevi che nei servizi sono le persone che ci lavorano che fanno la differenza.. Questo mi fa riflettere sul fatto che in realtà l'operatore ha la patata bollente, non è l'autorità ad averla…** No assolutamente, l'autorità mi firma un foglio e mi fa un timbro con una decisione… **Poi è l'operatore che incontra la persona, che deve spiegare la situazione, che deve magari anche contenere…** Eh si, lavorare con le persone ti mette sempre in una condizione così… Poi noi non siamo in condizione autonoma, abbiamo davvero poche libertà decisionali, qualcosina si, ma solo delle piccole cose… Però non siamo noi ad avere il potere decisionale. È questa la menata. **Esatto.** Quindi tu hai di fronte la persona, ma hai dietro più autorità… Perché noi abbiamo dietro Croce Rossa, e quindi ci sono certe cose che non puoi sgarrare, tu non puoi permetterti di non seguire i principi (anche se è discutibile, tutto è relativo)…. Va bene i principi ma l'importante è avere rispetto per la persona, il fatto che sono di Croce Rossa non vuol dire che mi faccio mangiare in testa assolutamente… Siamo un ente umanitario, non un ente benefico… Quando vengono a chiedere soldi divento una vipera. Soprattutto quando mi dicono "Voi di Croce Rossa dovete". Noi non dobbiamo niente. Noi aiutiamo dove possiamo, ma non diamo soldi… Ecco, questo è un esempio classico.
Quindi tornando al discorso… Abbiamo dietro Croce Rossa, poi il Cantone perché bisogna rispondere a esso, e anche lì bisogna far attenzione, essere diplomatici per evitare di tirarci la zappa sui piedi e poi chi paga le conseguenze? Sono sempre i richiedenti l'asilo. Quindi dobbiamo cercare di trovare i compromessi per far sì che la persona che hai di fronte a te riesca a ottenere quello che può ottenere, evitando di giocarsi tutte le possibilità.
Essere aggressivi col Cantone, per esempio, non paga mai. E poi chi paga le conseguenze? Non è a te che dicono di no, è al richiedente.
E poi c'è l'autorità federale… E non dimentichiamo: l'opinione pubblica. Quindi è una serie di cose alla quale devi poter rispondere..
E poi abbiamo anche la persona interessata… Poi ci sono i benpensanti e tutte queste cose alla quale pensare… Però se sei a posto con la coscienza e ritieni che quello che hai fatto sia giusto e corretto, poi riesci a rispondere a qualsiasi cosa.
Bisogna cercare il compromesso migliore, quello che vuole il richiedente ma che però vada bene anche alle autorità.

La migrazione è complessa per ragioni umanitarie, ma la procedura d'asilo qui da noi è ancora più complessa… Però vabbé. È interessante.

# ALLEGATO 3

## Schema riassuntivo della procedura l’asilo


Segreteria di Stato della migrazione SEM
Aeroporto
Passport
Entrata illegale/legale
Passport
Rimpatrio volontario o coatto
Ticket
- Eventuale aiuto al ritorno
Eventuale carcerazione
Centro di registrazione e di procedura (CEP)
Ripartizione tra i Cantoni
Cantone
Competente in materia di soggiorno ed eventualmente di esecuzione dell'espulsione
Ausweis für Asylsuchende
N
Alloggio dei richiedenti l'asilo nel Comune
- Programmi di occupazione
- Esercizio di un'attività lavorativa purché autorizzata dal Cantone
Segreteria di Stato della migrazione (SEM)
- Audizioni sui motivi di asilo
- Decisione in materia di asilo e di allontanamento
Decisione positiva
Concessione dell'asilo
Aufenthalts-bewilligung
B
Programmi di integrazione, esercizio di un'attività lavorativa
Decisione negativa
Ricorso al Tribunale amministrativo federale
Ammissione provvisoria quando il rimpatrio è:
- inammissibile
- non ragionevolmente esigibile
- impossibile
Vorläufige Aufnahme
F
- Decisione di non entrata nel merito e rinvio immediato nel Paese d'origine o in uno Stato Dublino (eventuale ricorso al Tribunale amministrativo federale)
In caso di revoca dell'ammissione provvisoria
Aufenthalts-bewilligung
B
Eventuale rilascio del permesso di dimora B (dopo 5 anni)
Frontiera svizzera
Cantone/Comune
Confederazione
Fasi della decisione d'asilo
Decisione positiva
Decisione negativa
Decisione negativa con ammissione provvisoria
Profugo
Passatore
Registrazione
Visita medica alla frontiera
Misure di identificazione
Audizione sui motivi di asilo
Durata di attesa/di soggiorno indeterminata
Legge
Guerra/guerra civile
Rimpatrio impossibile
Carcerazione
Aiuto al ritorno
Eurodac
Cure mediche insufficienti
Persone che devono lasciare la Svizzera e che si danno alla clandestinità