



2
Aprile 2025

Community Matching and Social Inclusion of Refugees: a Case Study

Community Matching e inclusione sociale dei rifugiati: uno studio di caso

Francesca Gabrielli

Università degli Studi Niccolò Cusano Telematica Roma

francesca.gabrielli@unicusano.it

Doi: https://doi.org/10.14668/QTimes_17220

ABSTRACT

In the context of integrated reception – understood as a holistic and emancipatory approach to care – the central element remains the creation of meaningful interpersonal and social relationships, that allow refugees to feel like active protagonists of a community. This paper presents a case study in the context of the Community Matching programme, implemented by CIAC and Refugees Welcome Italy with the support of UNHCR Italy, with the aim of strengthening the sense of belonging to the community and promoting autonomy and social inclusion. Through the testimonies of volunteers and refugees, the study explores the processes of inclusion, the practices of co-constructing relationships based on reciprocity, and the motivations that drive civic activism aimed at ensuring that each individual involved has the opportunity to fully express his or her agency. A shared commitment to overcome a welfarist and assimilationist approach to reception, in favor of a critical and humanizing posture, emerges.

Keywords: reception, inclusion, refugee, community, community matching.

QTimes webmagazine - Anno XVII - n. 2, 2025

Anicia Editore

www.qtimes.it

ISSN 2038-3282

RIASSUNTO

Nell'ambito dell'accoglienza integrata – intesa come una presa in carico olistica ed emancipante – l'elemento centrale resta la creazione di rapporti interpersonali e sociali significativi, che permettano alle persone rifugiate di sentirsi protagoniste attive di una comunità. Nel presente contributo si propone uno studio di caso nel contesto del programma Community Matching, realizzato da CIAC e Refugees Welcome Italia con il supporto di UNHCR Italia, con l'obiettivo di rafforzare il senso di appartenenza alla comunità e promuovere autonomia e inclusione sociale. Attraverso le testimonianze di volontari e rifugiati, si indagano i processi di inclusione, le pratiche di co-costruzione di relazioni fondate sul principio di reciprocità e le motivazioni che alimentano un attivismo civico volto a garantire a ogni individuo coinvolto la possibilità di esprimere pienamente la propria agency. Emerge il comune intento di superare un'accoglienza assistenzialista e assimilazionista, a favore di una postura critica e umanizzante.

Parole chiave: accoglienza, inclusione, rifugiato, comunità, community matching.

1. INCLUSIONE SOCIALE E ACCOGLIENZA INTEGRATA: PROSPETTIVE INTERCULTURALI E DECOLONIALI

In una realtà sempre più interconnessa, garantire protezione a chi è costretto a lasciare il proprio Paese è un principio imprescindibile per tutelare il diritto di ogni persona a una vita dignitosa. Questo implica innanzitutto il riconoscimento dell'accoglienza come un dovere inderogabile nei confronti di rifugiati e richiedenti protezione internazionale. Inoltre, comporta l'impegno non solo a garantire una prima accoglienza mirata ad assicurare protezione immediata, ma anche a promuovere nella nuova comunità di riferimento un'effettiva inclusione (Catarci, 2011), che coinvolga e metta in discussione anche la maggioranza (Susi, 2011). Pertanto, risulta fondamentale contrastare forme di "inclusione subordinata" (Cotesta, 1992) o di "integrazione subalterna" (Ambrosini, 2005) ed evitare di "adottare [...] pericolose semplificazioni che possono portare a conflitti e a vere e proprie forme di oppressione" (Burgio, 2022, pp. 7-8), costringendo la persona migrante in una dimensione di "doppia assenza" (Sayad, 2002). Al contrario, è necessario promuovere una reale integrazione sociale che, nella sua natura polisemica e multidimensionale, segnata da aporie e aspetti controversi (Catarci, 2011), "richiede di essere 'pensata', vale a dire progettata intenzionalmente" (*ivi*, p. 15).

La prospettiva che meglio si presta a tal proposito è, senz'altro, quella interculturale, che considera "le differenze [...] e la complessità come categorie fondanti e ineludibili dell'esistenza umana" (Portera, 2017, p. 308) e nella quale "le diversità (culturali, di genere, di classe sociale, biografiche, di orientamento politico, sessuale ecc.) divengono un punto di vista privilegiato dei processi educativi" (Fiorucci, 2020, p. 42). La prospettiva interculturale mira a "definire un progetto intenzionale di promozione del dialogo e del confronto culturale rivolto a tutti, autoctoni e stranieri" (*ibidem*), decostruendo narrazioni tossiche e superando "una visione gerarchica, assimilazionista e asimmetrica per assumere una prospettiva di co-educazione [...] che si costruisce insieme, attraverso

relazioni fondate su basi di uguaglianza, reciprocità e responsabilità” (*ivi*, p. 44).

A partire da questo quadro di riferimento, il Sistema di Accoglienza e Integrazione (SAI)¹ promuove un'accoglienza integrata, ossia una presa in carico dei soggetti olistica, che tenga conto della complessità della persona e che garantisca una serie di servizi minimi, mirati alla (ri)acquisizione dell'autonomia e alla promozione dell'integrazione sociale. Si tratta di un'accoglienza in cui “gli interventi materiali di base, quale la predisposizione di vitto e alloggio, siano contestuali a servizi volti a favorire l'acquisizione di strumenti per l'autonomia” (Servizio Centrale del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati, 2018, p. 7). In particolare, i servizi minimi obbligatori inclusi nell'accoglienza integrata, così come indicati nell'articolo 4 comma 1 dell'Allegato A del Decreto del Ministero dell'Interno del 18 novembre 2019, sono i seguenti: accoglienza materiale, mediazione linguistico-culturale, orientamento e accesso ai servizi del territorio, insegnamento della lingua italiana e inserimento scolastico per i minori, formazione e riqualificazione professionale, orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo, orientamento e accompagnamento all'inserimento abitativo, orientamento e accompagnamento all'inserimento sociale, orientamento e accompagnamento legale, tutela psico-socio-sanitaria. Si tratta di servizi di pari dignità e importanza che, mutuando Martha Nussbaum, delineano un'accoglienza caratterizzata da un’“irriducibile eterogeneità” (2011/2012, p. 41), che richiede la tutela e la garanzia di ciascuno dei servizi minimi, senza eccezioni.

Inoltre, l'accoglienza integrata si configura come un'accoglienza emancipante (Servizio Centrale del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati, 2018), finalizzata a promuovere l'*impoteramento*² individuale e sociale, a ricostruire ed espandere le proprie capacità (Sen, 1999/2000; Nussbaum, 2011/2012), a favorire la coscientizzazione e l'autodeterminazione (Freire, 1967/1977, 1968/2011, 1996/2004), con il fine ultimo di incentivare la liberazione dal bisogno di assistenza. Emerge, dunque, l'importanza di posizionare al centro del percorso di accoglienza le persone migranti, le quali non dovrebbero essere semplici beneficiari di interventi approntati per loro, ma attivi protagonisti del proprio percorso di accoglienza e di inclusione sociale. Bisogna scardinare la narrativa marginalizzante che caratterizza le persone migranti, risignificando i luoghi periferici (fisici e simbolici) e imparando a interpretare la marginalità come “un luogo di radicale possibilità, uno spazio di resistenza” (hooks, 1998, p. 68), luogo da cui è possibile assumere uno sguardo privilegiato sulle ingiustizie e sulle oppressioni. Infine, è fondamentale ridisegnare i rapporti sociali e di potere, progettando percorsi educativi decoloniali (Borghi, 2020), finalizzati a promuovere la coscienza delle dinamiche di potere, contrastare gli stereotipi, ribaltare la periferizzazione delle menti e dei corpi introiettata (Walsh, 2014) e, dunque, promuovere l'inclusione sociale.

2. IL PROGRAMMA COMMUNITY MATCHING: RELAZIONI E COMUNITÀ PER L'INCLUSIONE SOCIALE

Se da una parte le esperienze di integrazione in Italia mostrano un panorama eterogeneo e confermano come l'inclusione sociale dipenda da una molteplicità di fattori interdipendenti, dall'altra mettono in

¹ Sistema pubblico per l'accoglienza dei rifugiati e dei richiedenti protezione internazionale, dei minori stranieri non accompagnati, nonché dei titolari di permessi di soggiorno per protezione speciale o cure mediche, istituito con il D.L. 130/2020 (convertito in Legge 173/2020) in sostituzione del precedente SIPROIMI.

² Termine coniato da Maria Nadotti nella sua traduzione di bell hooks (1998) e adottato da Rachele Borghi al posto di *empowerment*, perché “fortemente impregnato di neoliberalismo e di gender mainstream” (Borghi, 2020, p. 26), “convinta della necessità di far circolare parole che facciano sparire quelle che hanno più a che fare col potere che con la potenza” (*ibidem*).

luce la centralità della creazione di rapporti interpersonali e sociali significativi, che permettano alle persone rifugiate di sentirsi protagoniste attive di una comunità (Venturini e Graziano, 2016). Tale evidenza si inserisce in un panorama globale che riconosce il carattere bidirezionale del processo di integrazione³ e promuove l'approccio della *community-based protection* (UNHCR 2016), che non si limita a legittimare l'importanza del coinvolgimento dei diretti interessati in ogni fase dell'intervento, ma sostiene anche la partecipazione della comunità ospitante nella definizione delle priorità e nella pianificazione delle azioni (Marchetti, 2024). Molte ricerche di respiro nazionale e internazionale, infatti, sottolineano l'importanza delle relazioni e dei legami per la promozione della coesione sociale delle persone rifugiate (Zetter *et al.*, 2006; Ager & Strang, 2008): “in altri termini, l'integrazione si fa nella comunità e con la comunità o, semplicemente, non si fa” (AA. VV., 2022, p. 8).

Al fine di sostenere il processo di inclusione sociale delle persone rifugiate e sulla base delle prospettive teoriche brevemente esposte, a livello globale sono nati diversi programmi di inclusione delle persone rifugiate basati proprio sulla centralità dei rapporti interpersonali⁴: nel contesto nazionale, UNHCR Italia – insieme a Refugees Welcome Italia (RWI) e al Centro Immigrazione Asilo Cooperazione Internazionale (CIAC) e grazie al sostegno dell'Istituto Buddista Italiano Soka Gakkai – ha avviato nel 2021 il programma Community Matching, in linea con le Direzioni strategiche 2021-2024 dell'Agenzia ONU. Il programma ha l'obiettivo di favorire il processo di inclusione, promuovendo il senso di appartenenza alla comunità e rafforzando la coesione sociale, mediante l'attivazione di relazioni significative (*match*) tra una persona rifugiata e un soggetto della società civile (detto “*buddy*”) che si candidano volontariamente per partecipare al programma.

Il programma si articola in cinque fasi principali: 1) l'*iscrizione*, attraverso la quale le persone rifugiate e volontarie interessate possono registrarsi al programma compilando un form online; 2) la *profilazione*, in cui le persone registrate al programma vengono coinvolte in colloqui conoscitivi in presenza, finalizzati ad approfondirne motivazioni, aspettative, bisogni, risorse e caratteristiche personali; 3) la *formazione*, rivolta ai soli aspiranti *buddy* e articolata in cinque incontri di due ore ciascuno, mirati a presentare dettagliatamente il programma e a fornire gli strumenti necessari per raggiungerne gli obiettivi; 4) il *match*, ossia l'attivazione dell'abbinamento tra la persona rifugiata e quella volontaria: si tratta senz'altro della fase più delicata, nella quale, sulla base delle rispettive aspettative, dei bisogni e delle caratteristiche personali, viene formalizzato un patto per l'avvio di una relazione della durata minima di sei mesi. Durante questo periodo, la persona rifugiata e quella volontaria si impegnano reciprocamente in attività quotidiane che possono includere l'esplorazione del territorio, la partecipazione a eventi culturali, nonché il coinvolgimento in momenti di socializzazione e in incontri familiari o tra amici. Al termine dei sei mesi, il patto può essere rinnovato o concluso, in base alla volontà di entrambe le parti; 5) la quinta fase è quella del *monitoraggio* e della *valutazione*, in cui, con il supporto dei *caseworker* (operatori del programma con esperienza nel settore), vengono valutati il percorso di autonomia della persona rifugiata e la qualità della relazione instaurata.

³ UNHCR Executive Committee, Conclusion on Local Integration No. 104: <https://www.unhcr.org/excom/exconc/4357a91b2/conclusion-local-integration.html>, ultima consultazione 26/04/2025.

⁴ Si pensi, ad esempio, ai *Community Sponsorship Programmes* promossi dall'Agenzia dell'Unione europea per l'asilo (<https://euaa.europa.eu/asylum-report-2023/41522-community-sponsorship-programmes>, ultima consultazione 26/04/2025).

Inoltre, il programma ha gli obiettivi specifici di: consolidare relazioni significative, ossia legami reciproci e autentici, che possano avere un impatto positivo su diversi domini di vita (lavoro, salute, condizione abitativa, ecc.); fornire alla persona rifugiata un sostegno concreto e relazionale per sviluppare la sua autonomia; agevolare, per la persona rifugiata, la conoscenza del territorio e la comprensione delle sue dinamiche sociali, politiche ed economiche; promuovere una cultura di integrazione e di inclusione, accrescendo la consapevolezza dei cittadini e delle cittadine sulle cause della migrazione forzata e sulla condizione delle persone rifugiate in Italia; ampliare la rete di supporto e le capacità delle persone rifugiate nell'affrontare i diversi fattori che contribuiscono alla loro effettiva integrazione, come l'apprendimento della lingua, l'accesso alla casa e al lavoro e la partecipazione alla vita sociale e culturale; promuovere un efficace coordinamento tra il sistema di accoglienza istituzionale e le risorse della società civile (AA. VV., 2022). Pertanto, sebbene il programma sia incentrato su un rapporto tra due soggettività, centrale è il ruolo della comunità (Tramma, 2009), che può – e deve – svolgere un ruolo facilitatore nei processi di inclusione sociale delle persone rifugiate. Difatti, per la buona riuscita del programma è fondamentale la creazione di un buon partenariato tra i soggetti direttamente coinvolti e un'ampia gamma di *stakeholders*, quali, *in primis*, la rete degli enti locali SAI, il Terzo Settore e le organizzazioni della società civile.

Centrale, in tali processi, è l'attivazione intenzionale di una relazione pedagogica di aiuto (Catarci, 2011), “allo scopo di promuovere nell'altro la crescita, lo sviluppo, la maturità [...] una valorizzazione maggiore delle risorse personali del soggetto” (Rogers, 1970, p. 68, citato in Catarci, 2011, p. 61). L'obiettivo finale è lo stimolo di processi di “coscientizzazione” (Freire, 1968/2011), al fine di promuovere la liberazione e l'autonomia dell'individuo. Si tratta di una relazione di fiducia reciproca, in cui “il soggetto costituisce un fine, un obiettivo, una realtà umana dell'agire ‘pedagogico’ che sollecita, in primo luogo, reciprocità relazionale” (Catarci, 2011, p. 62). In particolare, si mira alla creazione di rapporti il più possibile simmetrici e paritari, evitando uno sbilanciamento della relazione in termini assistenzialisti; si tratta di legami basati su un atteggiamento di comprensione dialogica (Fiorucci, 2020), sulla capacità di guardare la realtà dal punto di vista dell'altro individuo e decostruire pregiudizi e rappresentazioni, tenendo a mente l'importanza di promuovere quella che Langer ha definito una “cultura della convivenza” (Riccardi, 2016), un modello incentrato su scelta, impegno, responsabilità, utopia e speranza, una pedagogia implicita del dialogo nelle differenze (Langer, 2023).

3. LO STUDIO DI CASO

3.1. Nota metodologica

L'indagine ha adottato un impianto metodologico qualitativo. In particolare, al fine di indagare le pratiche di co-costruzione di relazioni e le motivazioni che alimentano un attivismo civico volto a garantire a ogni individuo la possibilità di esprimere pienamente la propria *agency*, è stato realizzato uno studio di caso con finalità esplorativa, condotto attraverso un disegno di ricerca di caso-multiplo (Benvenuto, 2015). Tale scelta è stata guidata dalla consapevolezza che “lo studio di caso si propone di analizzare e interpretare una situazione specifica [...] per comprendere e poter intervenire sulle singolarità e specificità” (*ivi*, p. 155). Si tratta di “[...] uno stile di ricerca estremamente flessibile” (*ibidem*), che può perseguire diverse finalità: in questo contesto, l'indagine ha avuto uno scopo esplorativo, mirato ad approfondire il caso specifico del programma Community Matching e a

indagare diversi aspetti della relazione pedagogica di aiuto su cui è incentrato. In particolare, il disegno di caso-multiplo (*embedded case studies*) “studia, all’interno di un unico caso, più unità di analisi” (*ivi*, p. 157-158).

A tal fine, ci si è avvalsi dello strumento dell’intervista qualitativa, poiché “permette una conoscenza approfondita e qualitativamente ricca dei fenomeni, attivando un processo dialogico e un’interazione conoscitiva” (*ivi*, p. 220). Nello specifico, si è fatto ricorso all’intervista semi-strutturata, che “concede ampia libertà ad intervistato ed intervistatore, garantendo nello stesso tempo che tutti i temi rilevanti siano discussi e che tutte le informazioni necessarie siano raccolte” (Corbetta, 1999, p. 415). A questo scopo sono state impiegate due tracce di interviste, una rivolta alle persone rifugiate e una a quelle volontarie. Ogni traccia, seppur con le dovute differenze, è stata articolata nelle seguenti aree tematiche: 1) *motivazioni e aspettative*, incentrata sulle motivazioni, i bisogni, le aspettative e le paure che hanno caratterizzato l’interesse nel programma; 2) *relazioni*, focalizzata sulle relazioni create con le altre persone coinvolte nel programma, i momenti più significativi e le difficoltà; 3) *processo di inclusione*, mirata a indagare l’impatto del programma sull’autonomia, il senso di appartenenza alla comunità e il processo di inclusione della persona rifugiata; 4) *criticità e prospettive di miglioramento*, incentrata sui limiti del programma ed eventuali ambiti di miglioramento; 5) *impatto generale*, focalizzata sui risultati generali del programma dal punto di vista dei soggetti coinvolti.

Sono state condotte tre interviste, della durata di circa un’ora ciascuna: in particolare, l’indagine ha visto il coinvolgimento di una persona rifugiata (int. 1) e di due volontarie (int. 2 e 3) della città di Roma, selezionate sulla base del criterio della convenienza (Corbetta, 1999) e intervistate da chi scrive con l’obiettivo di valorizzarne lo sguardo e la narrazione (Mantovani, 1998).

Le interviste sono state analizzate adottando un atteggiamento illustrativo (Demazière & Dubar, 2000), mediante la tecnica dell’analisi tematica, al fine di consentire una “trasversalizzazione” (Gianturco, 2005, p. 127) dei temi emersi. In particolare, è stata realizzata una trascrizione letterale delle interviste e, successivamente, sono stati individuati i temi rilevanti, allo scopo di trattarli trasversalmente e di far dialogare i diversi intervistati; nel prosieguo della trattazione si riportano i temi emersi e i relativi stralci delle interviste.

3.2. I temi emersi

Una delle aree tematiche indagate si è incentrata sulle motivazioni e le aspettative che hanno portato le persone rifugiate e volontarie ad avvicinarsi al programma. Con riferimento alle prime, emerge un’iniziale necessità di soddisfare un bisogno, quale cercare una casa, un lavoro, o avere supporto negli studi universitari:

io mi sono avvicinata in un momento di crisi perché io sono venuta con il sogno, con la voglia di studiare all’università. Quindi, essendo solo papà qui, lui anche cercando tutti i mezzi non riusciva ad aiutarmi a vedere dove mi potevo iscrivere, con chi, con chi parlare, eccetera. [...] Quindi ho deciso di iscrivermi (int. 1).

Dall’esigenza di rispondere a una necessità, a volte nasce anche il desiderio di costruire delle relazioni di amicizia che possano favorire il processo di inclusione sociale: “poi però, quando mi hanno spiegato ‘fai amicizia’ [...] mi è sembrata una cosa molto bella, perché ho detto: ‘posso avere un’amica italiana, posso condividere con una persona italiana che magari mi insegnerà più comunemente cosa si fa qui’” (int. 1).

Con riferimento ai/alle volontari/e, emerge in modo evidente un forte desiderio di “avere le mani in pasta”, “mettersi in gioco” e sentirsi agenti di cambiamento:

sentivo che non stavo, diciamo, rispondendo a un bisogno che avevo fortissimo, che era quello proprio di avere le mani in pasta alle cose: perché un conto è seguire i progetti, monitorarli, vederli, insomma fare le cose insieme, un conto è proprio essere tu diciamo soggetto attuatore di cambiamento, che era quello che volevo un po’ sentirmi addosso, che mi mancava. [...] Avevo proprio voglia di rimettermi in gioco e di [...] essere dentro anche alla società in qualche forma di attivismo (int. 2).

O, ancora, si osserva il bisogno di “legame con le persone” (int. 3) e di riconoscersi in una comunità: “avevo proprio voglia di comunità e questa è una comunità straordinaria” (int. 2), perché “è bellissimo sapere che ci sono delle persone che la pensano come te, con le quali puoi veramente insieme pensare di cambiare un pezzettino, pezzettino, pezzettino, di qualcosa” (int. 2). In particolare, da una parte emerge il bisogno di incontrare persone con i propri interessi e di costruire nuove relazioni amicali: “avevo voglia di incontrare altre persone [...] persone che magari avevano già degli interessi in comune, che comunque non è facile (int. 3); “Refugees Welcome mi ha dato veramente l'occasione di mettermi in rete e di conoscere un sacco di persone simil...cioè, avevo proprio bisogno di riconoscermi con qualcuno [...] Refugees Welcome mi ha dato le amicizie di cui io sentivo tanto bisogno” (int. 2). Dall'altra, si nota il desiderio di costruire una relazione con “l'altro”: “speravo di [...] mantenere un elemento di relazione con l'altro e con l'altro che veniva da fuori, diciamo” (int. 3).

Con riferimento alle relazioni – elemento centrale del programma e dell'indagine stessa – e all'impatto che queste hanno sul processo di inclusione, un aspetto presente trasversalmente è l'importanza dell'intenzionalità (Catarci, 2011) e dell'impegno nell'attivazione di una relazione pedagogica di aiuto tra la persona rifugiata e il/la volontario/a: “abbiamo avuto la...veramente, l'opportunità, l'occasione di conoscerci e avere ovviamente uno spazio dedica...cioè, che ce lo siamo dati come impegno no?, dedicato a noi due che ha fatto sì che si sviluppasse ovviamente una relazione (int. 2)”. Un impegno che deve quindi essere “da entrambi i lati per raggiungere certi obiettivi” (int. 3).

Inoltre, emerge l'importanza della valorizzazione delle risorse individuali per incentivare la crescita della persona (Rogers, 1970): “lei me la ricordo sempre, in ogni mio successo [...] in ogni cosa bella, perché lei è sempre quella che è stata lì a dirmi [...] pensa a tutto lo sforzo che hai fatto [...] quindi lei è stata sempre il mio sostegno morale” (int. 1); “grazie a questo rapporto pure ho preso più...più forza, più coraggio” (int. 1).

Le relazioni significative, infatti, possono avere un importante impatto nei processi di coscientizzazione (Freire, 1968/2011):

nel momento in cui lei mi ha conosciuta, io lavoravo in un ristorante dove mi sfruttavano tantissimo [...] io pensavo, sono fortunata di essere qui, non posso pretendere molto, non posso pretendere più se ho già tante queste cose no? E ed ecco, non riuscivo ad uscire da quel posto e se non fosse stato per lei non sarei uscita mai da questo lavoro e non mi sarei resa conto veramente di quali erano i veri diritti che dovevano essere rispettati dentro l'ambito lavorativo. È stata una fase molto importante (int. 1).

Dunque, i rapporti creati possono funzionare da “acceleratore” nella (ri)acquisizione dell’autonomia:

io ritengo che questa cosa le abbia dato una sicurezza, una certezza che le ha funzionato da acceleratore [...] sicuramente sapere che ehm... ma perché questo funziona nella vita di tutti noi e di tutte noi...cioè quando sappiamo che c'è qualcuno che ci vuole bene, che ci sostiene [...] ci piace, ci dà conforto, siamo tutti umani allo stesso modo...e quindi ritengo che sicuramente sapere che c'era qualcuno di così vicino [...] cioè secondo me questa cosa nella vita di tutti dovrebbe essere sempre garantita e... e io credo che lei questa cosa la senta e ce l'abbia e che sicuramente l'abbia aiutata nel suo processo, cioè [...] nel raggiungere tutte le sue...le sue cose con più determinaz...cioè non determinazione, con più più consapevolezza che che ce la può fare (int. 2).

A volte tali relazioni possono sfociare in un rapporto di amicizia: “quella è stata proprio la fase iniziale della nostra amicizia, che era molto poco ludica e molto più centrata su un bisogno [...] poi ovviamente a noi ben presto ci è piaciuta la parte invece ludica, quindi...” (int. 2). Addirittura, le intervistate definiscono la loro relazione come “una fratellanza, siamo come sorelle” (int. 1), “ci considero reciprocamente di famiglia” (int. 2). Naturalmente tale esito non è scontato: “ti garantisco che non è sempre così [...] cioè, noi abbiamo fatto click [...] abbiamo avuto veramente fortuna a trovarci così tanto” (int. 1); difatti, un’altra volontaria afferma: “per quanto sia una persona a cui voglio bene [...] non riesco ancora oggi a dire ‘sì, è un mio amico’” (int. 3).

In ogni caso, risalta l’importanza di costruire una relazione paritaria: “lei non...non si è mai comportata con me come se fossi io una rifugiata, ma si è comportata proprio come se fossi qualsiasi altra amica che lei tiene molto a cuore [...] non mi ha mai trattata come se fossi io la rifugiata e lei la mia *buddy*, siamo state sempre in un pari livello di amicizia” (int. 1). Difatti, emerge il carattere reciproco della relazione (Catarci, 2011), in cui vengono ribaltati i rapporti sociali (Borghi, 2020): ad esempio una volontaria afferma che “lei mi...mi supporta un sacco [...] proprio mi ha insegnato...cioè, mi...ha favorito il mio processo di prendere coraggio [...] è veramente un processo e... e sento che lei è stato proprio un elemento che...che mi ha...aiutato in questo” (int. 2). Questo “perché l’integrazione alla fine è un processo reciproco, non dipende soltanto dal migrante, ma anche dalla comunità che accoglie ed è un’opportunità per tutti e due, sia un’opportunità per la persona che arriva [...] che anche per la persona che è già qui” (int. 1).

Tuttavia, bisogna tenere a mente che “non è facile arrivare a un rapporto così, ci portiamo dietro comunque tanti preconcetti” (int. 3) che rischiano di sbilanciare la relazione in termini assistenzialisti: “perché ci sono tante persone che si...che si avvicinano, però, con quel senso [...] cioè ti aiuto, ti assisto, perché comunque io...no?... vengo io ad aiutarti, poverino, che hai bisogno di me” (int. 2); “perché quello è l’altro limite sempre del nostro retaggio culturale...il poverino” (int. 3). E in ogni caso “ovviamente tu diventi una persona di riferimento per quella persona che di fatto ha una serie di problemi in più rispetto a quelli che hai te” (int. 3), quindi è difficile uscire “dall’incastro del ‘ti sto aiutando’...c’è sempre quella tipol...quella relazione” (int. 3). Inoltre, una volontaria sottolinea come questa sia una dinamica in cui possono incorrere tanto le persone volontarie quanto quelle rifugiate e come al fine di promuoverne l’agentività e favorirne la liberazione dal bisogno di assistenza (Freire, 1968/2011), sia necessario scardinare la narrativa marginalizzante (hooks, 1998): “secondo me è sempre...cioè, è una cosa da cui dobbiamo uscire noi e devono uscire loro, ecco” (int. 3).

Per quanto riguarda l’impatto del programma, un aspetto rilevante è la costruzione di relazioni significative che vadano oltre il rapporto tra le due soggettività direttamente coinvolte, contribuendo a rafforzare il senso di appartenenza a una comunità:

una cosa, magari molto più personale, che...che mi è piaciuta e che mi segna sempre è il fatto che lei mi ha fatto conoscere i suoi colleghi di lavoro, tutti i suoi amici, la sua famiglia e quindi...insomma, mi ha fatto proprio conoscere il mondo fuori, fuori il nostro rapporto, fuori la nostra relazione, mi sono relazionata anche con il suo intorno [...] era proprio, come se sono qua, nel senso...sono parte di loro, sono parte di questa comunità (int. 1).

Questa componente è importante “anche per rompere gli stereotipi, no?” (int. 1), perché

è proprio un’opportunità...sia per molte persone accoglienti di conoscere il mondo attraverso una persona diretta con cui parlare [...] sia gli stereotipi che abbiamo noi, perché è ovvio che anche noi ne abbiamo stereotipi su di voi [...] ma poi conoscendovi ti rendi conto che non è così, cioè che non tutti sono così [...] condividendo ti rendi conto che non sono veramente tante le cose che vi separano, ehm..., tante differenze [...] Quindi sì...si rompono delle barriere, si rompono degli stereotipi. Una cosa che certamente crea comunità e integrazione (int. 1).

A tal proposito, emerge l’importanza di promuovere un processo di inclusione sociale che metta in discussione anche la maggioranza (Susi, 2011):

secondo me è sicuramente super interessante...è è molto bello il fatto di...di aver cambiato l’ottica, cioè di non viverlo come un problema, ma invece come un incontro, uno scambio...che, secondo me è il...è come dovrebbe essere approcciata l’idea di altre persone che vivono con te...ti mette comunque davanti a [...] ti rimette a te in discussione, no? (int. 3).

Decostruire pregiudizi e narrazioni tossiche (Fiorucci, 2020) non è affatto semplice: “mi rendo conto che, cioè...rompere i costrutti che abbiamo dentro, che tutte le nostre...è difficile alle volte [...] è vero che si possono rompere, però è inutile nascondersi dietro il fatto che sia facile romperli...non è vero” (int. 3). Ciò è dovuto al fatto che, spesso, si tratta di rappresentazioni inconsce, di cui persino la persona più sensibile non ha piena consapevolezza: “è assolutamente inconscio, perché non è una questione [...] il contesto esterno ci bombarda talmente tanto che se sei distratto ti entra e tu non hai, non hai uno scudo e poi lo lo riproponi in qualche modo” (int. 3); “cioè, anche se sei attento, anche se sei lì, te li perdi...e quindi già riuscire a fare un passo in più secondo me è tanto” (int. 3). Dunque, è importante “avercelo in testa” (int. 3): “cioè, quella forse è la chiave maggiore di integrazione...cioè il renderti conto di quanto non è tutto così...facile o scontato. Non è che sia difficile, però è un’altra cosa. Quindi devi fare attenzione, ecco, che non ti viene istintiva” (int. 3).

Senza dubbi, il programma ha l’enorme potenziale di “rendersi conto un po’ di come va il mondo in cui io vivo, di tutta una serie di dinamiche che sono fuori dalla nostra vita quotidiana [...] è stato utile per un mio miglioramento di approccio rispetto a una serie di dinamiche, ecco [...] c’è comunque un’apertura diversa al mondo che ti sta intorno” (int. 3). Certamente, ciò può generare un sentimento di frustrazione:

più entri a contatto con le persone, con le persone migranti, con...e più entri a contatto sempre di più, conosci, conosci le cose che che succedono...più hai voglia veramente di di [...] mi dà mi dà tanta rabbia che...ci siano persone che pensano che le persone non siano...che alcune persone siano meno persone di altre, ecco (int. 2).

Tuttavia, le intervistate concordano sul valore del programma nel favorire un cambiamento culturale: “è necessario e sai perché? Perché ci sono tante persone che non si avvicinerebbero mai, ma tutte le mie amiche adesso [...] sanno che c'è una comunità che funziona così, che entrare in relazione con una persona rifugiata non è una cosa dell'altro mondo, che è una cosa facile, come veramente berti un bicchiere d'acqua [...] Che altrimenti sembrano che chissà che siano queste persone...persone, semplicemente” (int. 2). Difatti, “quello che dobbiamo fare è portare il cambiamento culturale [...] il cambiamento culturale è la cosa...cioè alla quale noi puntiamo” (int. 2).

4. CONCLUSIONI

I dati raccolti mettono in luce alcuni aspetti degni di nota. Dalle parole delle intervistate emerge, infatti, come il carattere intenzionale, paritario, simmetrico e reciproco delle relazioni pedagogiche di aiuto (Catarci, 2011) instaurate tra le persone rifugiate e quelle volontarie sia imprescindibile per la costruzione di legami interpersonali e sociali significativi. Difatti, solo la co-costruzione di relazioni “pensate” (*ivi*), autentiche, fondate sulla fiducia e sul principio di reciprocità e orientate a ridisegnare i rapporti sociali e di potere (Borghi, 2020) può realmente generare un impatto sulla crescita della persona (Rogers, 1970), sui processi di coscientizzazione (Freire, 1968/2011) e sulla sua emancipazione. Inoltre, si nota come il senso di appartenenza a una comunità, promosso da questo tipo di relazioni, svolga un ruolo cruciale nel facilitare l'attivazione di un cambiamento culturale.

Pertanto, emerge come programmi come il Community Matching rappresentino un preziosissimo strumento per promuovere l'inclusione sociale delle persone rifugiate. Essi si configurano, infatti, come veri e propri “acceleratori” nella (ri)acquisizione dell'autonomia, nella promozione dell'agentività e del protagonismo, nonché nella liberazione dal bisogno di assistenza.

In conclusione, al fine di promuovere una reale inclusione sociale, si conferma l'importanza di assumere una postura interculturale (Fiorucci, 2020) e decoloniale (Borghi, 2020). Decostruire narrazioni tossiche (Fiorucci, 2020), rompere gli stereotipi e scardinare la narrativa marginalizzante (hooks, 1998), implica il superamento delle visioni assimilazioniste e asimmetriche, in favore di una posizione di coeducazione aperta (Fiorucci, 2020). Pertanto, è necessario adottare una postura critica e umanizzante (Freire, 1968/2011), ridefinendo il concetto stesso di accoglienza come un processo trasformativo di crescita reciproca e di rinnovamento sociale. È dunque fondamentale concepire e attuare l'approccio della *community-based protection* come parte integrante di un approccio complementare, all'interno di un insieme più ampio di strumenti e misure che le autorità pubbliche devono adottare per promuovere l'inclusione sociale delle persone rifugiate. Persistono infatti numerosi ostacoli, sfide di natura strutturale e persino sistemiche: per questo è indispensabile riconoscere il valore dello sviluppo di relazioni interpersonali e di reti sociali di supporto, considerate elementi fondamentali per favorire un'effettiva inclusione delle persone rifugiate in Italia.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- AA. VV. (2022). *Toolkit Community Matching*. Testo disponibile al sito: <https://buddy.unhcr.it/toolkit-unhcr.pdf>, ultima consultazione 16/03/2025.
- Ager, A., & Strang, A. (2008). Understanding Integration: a Conceptual Framework. *Journal of Refugee Studies*, 21(2), 166-191.
- Ambrosini, M. (2005). *Sociologia delle migrazioni*. Bologna: il Mulino.

- Benvenuto, G. (2015). *Stili e metodi della ricerca educativa*. Roma: Carocci editore.
- Borghi, R. (2020). *Decolonialità e privilegio. Pratiche femministe e critica al sistema-mondo*. Milano: Meltemi.
- Burgio, G. (2022). *Pedagogia postcoloniale. Prospettive radicali per l'intercultura*. Milano: FrancoAngeli.
- Catarci, M. (2011). *L'integrazione dei rifugiati. Formazione e inclusione nelle rappresentazioni degli operatori sociali*. Milano: Franco Angeli.
- Corbetta, P. (1999). *Metodologia e tecniche della ricerca sociale*. Bologna: Il Mulino.
- Cotesta, V. (1992). *La cittadella assediata. Immigrazione e conflitti etnici in Italia*. Roma: Editori Riuniti.
- Decreto 18 novembre 2019. *Modalità di accesso degli enti locali ai finanziamenti del Fondo nazionale per le politiche ed i servizi dell'asilo e di funzionamento del Sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per i minori stranieri non accompagnati (Siproimi)*. (19A07582) (GU Serie Generale n.284 del 04-12-2019). Testo disponibile al sito: <http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2019/12/04/19A07582/sg>, ultima consultazione 16/03/ 2025.
- Decreto-legge 21 ottobre 2020, n. 130. *Disposizioni urgenti in materia di immigrazione, protezione internazionale e complementare, modifiche agli articoli 131-bis, 391-bis, 391-ter e 588 del codice penale, nonché misure in materia di divieto di accesso agli esercizi pubblici ed ai locali di pubblico trattenimento, di contrasto all'utilizzo distorto del web e di disciplina del Garante nazionale dei diritti delle persone private della libertà personale*. (20G00154) (GU Serie Generale n.261 del 21-10-2020). Testo disponibile al sito: <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2020/10/21/20G00154/sg>, ultima consultazione 16/03/ 2025.
- Demazière, D., & Dubar, C. (2000). *Dentro le storie: analizzare le interviste biografiche*. Milano: Raffaello Cortina Editore.
- Fiorucci, M. (2020). *Educazione, formazione e pedagogia in prospettiva interculturale*. Milano: FrancoAngeli.
- Freire, P. (1977). *L'educazione come pratica della libertà*. Milano: Mondadori (ed. or. 1967).
- Freire, P. (2004). *La pedagogia dell'autonomia. Saperi necessari per la pratica educativa*. Torino: Edizioni Gruppo Abele (ed. or. 1996).
- Freire, P. (2011). *La pedagogia degli oppressi*. Torino: Edizioni Gruppo Abele (ed. or. 1968).
- Gianturco, G. (2005). *L'intervista qualitativa. Dal discorso al testo scritto*. Milano: Guerini scientifica.
- hooks, b. (1998). *Elogio del margine. Razza, sesso e mercato culturale* (M. Nadotti, ed.). Milano: Feltrinelli.
- Langer, A. (2023). *La pedagogia implicita* (L. Bianchi, ed.). Brescia: Scholé.
- Legge 18 dicembre 2020, n. 173. *Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 21 ottobre 2020, n. 130, recante disposizioni urgenti in materia di immigrazione, protezione internazionale e complementare, modifiche agli articoli 131-bis, 391-bis, 391-ter e 588 del codice penale, nonché misure in materia di divieto di accesso agli esercizi pubblici ed ai locali di pubblico trattenimento, di contrasto all'utilizzo distorto del web e di disciplina del Garante nazionale dei diritti delle persone private della libertà personale*. (20G00195) (GU Serie Generale n.314 del 19-12-2020). Testo disponibile al sito:

- <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2020/12/19/20G00195/SG>, ultima consultazione 16/03/2025.
- Mantovani, S. (1998). *La ricerca sul campo in educazione. I metodi qualitativi*. Milano: Mondadori.
- Marchetti, C. (2024). *Uno più uno non fa due. Promuovere comunità interculturali: il community matching tra rifugiati e italiani*. Firenze: Editpress.
- Nussbaum, M.C. (2012). *Creare capacità: liberarsi dalla dittatura del Pil*. Bologna: Il Mulino (ed. or. 2011).
- Portera, A. (2017). Educazione e pedagogia interculturale. In M. Fiorucci, F. Pinto Minerva, & A. Portera (eds.), *Gli alfabeti dell'intercultura*. (pp. 299-309). Pisa: Edizioni ETS.
- Riccardi, V. (2016). *Costruire la cultura della convivenza. Alexander Langer educatore*. Milano: FrancoAngeli.
- Rogers, C.R. (1970). *La terapia centrata sul cliente*. Firenze: Martinelli.
- Sayad, A. (2002). *La doppia assenza. Dalle illusioni dell'emigrato alle sofferenze dell'immigrato*. Milano: Raffaello Cortina (ed. or. 1999).
- Sen, A.K. (2000). *Lo sviluppo è libertà: perché non c'è crescita senza democrazia*. Milano: Mondadori (ed. or. 1999).
- Servizio Centrale del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (2018). *Manuale operativo per l'attivazione e la gestione di servizi di accoglienza integrata in favore di richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria. Con versione aggiornata dell'approfondimento "La protezione internazionale delle persone vittime della tratta o potenziali tali"*. Testo disponibile al sito <https://www.retesai.it/wp-content/uploads/2018/08/SPRAR-Manuale-Operativo-2018-08.pdf>, ultima consultazione 16/03/2025.
- Susi, F. (2011). Prefazione. In M. Catarci, *L'integrazione dei rifugiati. Formazione e inclusione nelle rappresentazioni degli operatori sociali*. (pp. 9-10). Milano: Franco Angeli.
- Tramma, S. (2009). *Pedagogia della comunità. Criticità e prospettive educative*. Milano: FrancoAngeli.
- UNHCR (2016). *Community-Based Protection in Action - Community Centres*. Testo disponibile al sito <https://www.refworld.org/docid/573d5bc64.html>, ultima consultazione 26/04/2025.
- Walsh, C. (2014). Sono possibili scienze sociali/culturali altre? Riflessioni sulle epistemologie decoloniali. In G. Ascione (ed.), *America latina e modernità. L'opzione decoloniale: saggi scelti*. (pp. 151-169). Salerno: Edizioni Arcoiris.
- Venturini, G., & Graziano, P. (2016). *Misurare la coesione sociale: una comparazione tra le regioni italiane*, Social Cohesion Papers - Quaderni della coesione sociale, 1/2016. Testo disponibile al sito https://www.welforum.it/wp-content/uploads/2018/06/OCIS_SCPAPER012016DEF.pdf, ultima consultazione 26/04/2025.
- Zetter, R., Griffiths, D., Sigona, N., Flynn, D., Pasha, T., & Beynon, R. (2006). *Immigration, Social Cohesion, and Social Capital: What are the Links?* Londra: Joseph Rowntree Foundation.