

progetto cofinanziato da



UNIONE
EUROPEA



Prefettura di Torino
Ufficio Territoriale del Governo



MINISTERO
DELL'INTERNO

Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

Progetto "Lo Stato per i nuovi cittadini Tre" – FEI, Azione 9 UTG, Anno 2013 –

"Lo Stato per i nuovi cittadini Tre"

FEI, Azione 9 UTG, Anno 2013

corso di aggiornamento

Le relazioni interculturali nei servizi pubblici con utenza straniera



progetto cofinanziato da



UNIONE
EUROPEA



Prefettura di Torino
Ufficio Territoriale del Governo



MINISTERO
DELL'INTERNO

Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

Progetto "Lo Stato per i nuovi cittadini Tre" – FEI, Azione 9 UTG, Anno 2013 –

Fondo Europeo per l'Integrazione di cittadini di Paesi terzi -Programma Annuale 2013 **Azione 9 - 'Capacity building'**

Il Fondo Europeo per l'Integrazione di cittadini di Paesi terzi è stato istituito per il periodo 2007-2013 con la decisione del Consiglio dell'Unione Europea n. 2007/435/CE, in data 25 giugno 2007, nell'ambito del programma generale 'Solidarietà e gestione dei flussi migratori'.

Il Fondo ha lo scopo di aiutare gli Stati membri dell'Unione europea a migliorare la propria capacità di elaborare, attuare, monitorare e valutare tutte le strategie di integrazione, le politiche e le misure nei confronti dei cittadini di Paesi terzi, lo scambio di informazioni e buone prassi e la cooperazione per permettere ai cittadini di Paesi terzi, che giungono legalmente in Europa, di soddisfare le condizioni di soggiorno e di integrarsi più facilmente nelle società ospitanti.

In tale ambito **il Progetto "Lo Stato per i nuovi cittadini Tre"**, presentato dalla Prefettura di Torino a valere sull'Azione 9 - 'Capacity building' del Programma Annuale 2013, mira a migliorare l'efficienza dei procedimenti amministrativi rivolti ai cittadini dei Paesi Terzi, offrendo più efficaci servizi di informazione e di assistenza su più versanti: il potenziamento e l'estensione agli Uffici dell'Agenzia delle Entrate del servizio di mediazione culturale; la realizzazione del sito *web* per la prenotazione *on line* degli appuntamenti per la presentazione delle istanze di competenza dello Sportello Unico per l'Immigrazione; l'adeguamento dei pannelli informativi negli uffici della Prefettura; l'aggiornamento degli operatori e dei mediatori.

L'iniziativa si inserisce nel solco di precedenti progettualità che hanno visto coinvolti gli Uffici Cittadinanza e Legalizzazione della Prefettura, da tempo coadiuvati dai mediatori culturali, che prestano servizi di accoglienza, informazione, distribuzione e spiegazione della modulistica, assistenza alla compilazione e controllo preventivo delle domande e della documentazione allegata.

Analogamente, lo Sportello Unico per l'Immigrazione, grazie a questo progetto, sarà coadiuvato da mediatori culturali di lingua araba, cinese e spagnola dedicati a fornire accoglienza ed informazioni, nonché supporto nell'accesso ai servizi offerti, in particolare a coloro che, entrando in Italia per la prima volta, devono sottoscrivere l'Accordo di Integrazione.

La positiva esperienza maturata e i soddisfacenti risultati conseguiti in termini di qualità del servizio hanno indotto l'Agenzia delle Entrate a voler mutuare tale modello per migliorare i servizi offerti all'utenza straniera.

Il Progetto attuale mira quindi ad **estendere i servizi di mediazione già prestati in Prefettura agli uffici dell'Agenzia delle Entrate**, con una presenza giornaliera a rotazione tra i 4

uffici di Torino e due giorni alla settimana presso gli Sportelli di Rivoli e Moncalieri di mediatori di lingua araba, cinese, somala, moldava, in possesso di specifiche competenze relative agli adempimenti fiscali (rilascio codice fiscale/tessera sanitaria, registrazione contratti di locazione, ecc.).

Fra gli altri aspetti d'interesse del progetto l'estensione allo Sportello Unico per l'Immigrazione dei servizi offerti **dal sito "I nuovi cittadini"**: si introduce la prenotazione online dell'appuntamento per coloro che entrano in Italia per la prima volta per motivi di lavoro e di ricongiungimento familiare o che devono presentare la documentazione richiesta, per razionalizzare l'afflusso agli Uffici.

Inoltre il progetto intende migliorare ulteriormente la realizzazione info-grafica del sito, continuando ad inserire contenuti redatti in forma di *slide* e mantenendo il raccordo dei contenuti (novità legislative, *Faq*, eventi e notizie) con il portale dedicato all'aggiornamento professionale in materia di immigrazione.

Al fine di garantire una sempre più puntuale comunicazione all'utenza, è prevista l'installazione di alcuni *monitor* e nuovi pannelli informativi più semplici e comprensibili nelle sale d'attesa degli uffici della Prefettura.

Infine, considerate le significative e ricorrenti modifiche normative in materia di immigrazione, il progetto promuove **il corso di aggiornamento professionale** "Le relazioni interculturali nei servizi pubblici che si relazionano con utenza straniera", rivolto specificatamente ad operatori e mediatori dei servizi pubblici adibiti ad attività di *front-office* con utenza non italiana, in programma da Marzo a Giugno 2015.

Per realizzare al meglio il progetto finanziato, la Prefettura di Torino ha stipulato un accordo tra Pubbliche Amministrazioni con IRES Piemonte, per la realizzazione della parte progettuale relativa alle attività di

1. Creazione e assemblaggio infografico di materiale informativo, creando anche un'informazione "a fumetti", diretta a cittadini stranieri di nuovo ingresso o con ancora scarsa comprensione della lingua italiana;
2. Sviluppo dell'agenda elettronica già esistente, ampliandola per l'utilizzo dello Sportello Unico, con relativa assistenza e manutenzione;
3. aggiornamento della produzione infografica per la pubblicazione sul sito della Prefettura;
4. monitoraggio e valutazione del progetto;
5. predisposizione del corso di aggiornamento per operatori di sportelli pubblici e mediatori culturali, compresa la predisposizione di materiale per inserirlo su supporto informatico e sui siti dedicati
6. predisposizione evento finale;

Grazie alla collaborazione interistituzionale intrapresa abbiamo potuto offrire una migliore comprensione delle problematiche sollevate da soggetti portatori di culture, abitudini e costumi diversi, una più celere ed efficiente tempistica nell'erogazione dei servizi, un accesso più semplice agli stessi e un aggiornamento delle competenze degli operatori che lavorano in contesti multiculturali.

Torino, 29 giugno 2015



Prefettura di Torino
Ufficio Territoriale del Governo



Le relazioni interculturali nei servizi che si relazionano con utenza straniera

CORSO DI AGGIORNAMENTO

Quello che è stato fatto....

- Agenda del percorso

- Rielaborazioni e materiali di approfondimento
 - la metodologia formativa
 - Le prospettive nella relazione interculturale
 - prospettiva soggettiva: l'identità culturale
 - prospettiva interazionista: aspetti sensoriali
 - prospettiva situazionale: il contesto
 - il progetto migratorio
 - Gli ostacoli:
 - le rappresentazioni sociali
 - l'etnocentrismo
 - i modelli professionali
 - Tre passaggi per una metodologia dialettica della relazione interculturale
 - Il decentramento
 - teatro e realtà
 - lo choc culturale
 - risorse per il superamento dello choc
 - il lavoro sull'ente

- Bibliografia

..e quello che rimane da fare.

- Domande di stimolo sul percorso e non solo

AGENDA DEL PERCORSO

MODULO 1: Complessità del lavoro nei confronti dell'utenza straniera

1° incontro

- Accoglienza dei partecipanti con messa in gioco di alcuni sensi (vista e gusto) e spiegazione della loro implicazione nella relazione interculturale.
- Condivisione degli obiettivi del percorso
- Presentazione dei partecipanti tramite compilazione di una Carta d'identità
- Restituzione sul concetto di identità: affermata, attribuita, istituita
- Visione del video "The terminal": introduzione all'approccio interculturale
- Consegna per l'incontro successivo: fotografare il fenomeno migratorio a partire dalla propria realtà lavorativa.

2° incontro

- Fotografia del fenomeno migratorio scattata dal proprio posto di lavoro (fase 1):
- percezione della complessità del contesto migratorio locale in relazione alla complessità dei servizi e ai bisogni dell'utenza
- gli aspetti generali dei fenomeni migratori: flussi, cause, statistiche, processi del fenomeno migratorio
- il ruolo delle rappresentazioni individuali e sociali
- Quali domande ci pone la comunicazione interculturale?
- Introduzione al metodo di Margalit Cohen-Emerique (1)
- Consegna per l'incontro successivo: costruzione del proprio quadro di riferimento culturale

3° incontro

- Introduzione al metodo di Margalit Cohen-Emerique (2)
- gli atteggiamenti degli operatori dei servizi
- le fasi di: decentramento, scoperta del quadro di riferimento dell'Altro, negoziazione/mediazione
- riflessione sui modelli comparativo e relazionale (limiti, potenzialità, integrazioni)
- la cultura e l'identità culturale
- Presentazione del concetto di choc culturale: blob video e analisi di choc
- il ruolo della narrazione nella formazione ed espressione dei valori (le nostre pietre miliari) e degli artefatti culturali (gli oggetti della propria identità)
- Scrittura di choc personali
- Consegna per l'incontro successivo: definizione degli incontri di osservazione nel proprio servizio

MODULO 2: Mediazione linguistico culturale

4° incontro

- Analisi di alcune situazioni lavorative tramite video e materiale dei partecipanti: i filtri, i sensi, i desideri e le risorse
- incidenza della lettura dei bisogni e del ruolo professionale negli choc analizzati
- emersione dei modelli professionali: analisi delle zone sensibili dei propri quadri di riferimento
- Analisi delle risorse a cui attingere nella relazione interculturale:
- ruolo e funzione della mediazione interculturale
- potenzialità e limiti
- Consegna per l'incontro successivo: osservazione con un mediatore

In questo periodo inizierà la fase di osservazione e accompagnamento sul posto di lavoro*

5° incontro

- Fotografia del fenomeno migratorio scattata dal proprio posto di lavoro (fase 2): quali bisogni soddisfano i nostri servizi?
- I rapporti con i servizi: il punto di vista del cittadino immigrato
- visione del filmato Emergenza Integrazione
- Gli ostacoli e le risorse nella relazione con le persone portatrici di culture diverse
- come integrare nel proprio servizio la funzione mediazione: condivisione delle pratiche
- Consegna per l'incontro successivo: come scoprire il quadro di riferimento dell'Altro

MODULO 3: Co-progettazione e accompagnamento

6° incontro

- Regole deontologiche nel quotidiano
- Gestione eventuale effetto rigetto del sistema
- Ipotesi di cambiamento o sviluppo organizzativo
- la rete tra i servizi
- Valutazione del percorso

In base al numero dei partecipanti, le sessioni dei tre moduli si terranno sia in forma plenaria che attraverso la divisione in tre sottogruppi per favorire le dinamiche interattive necessarie a sviluppare i temi presentati.

* ACCOMPAGNAMENTO

Durante questa fase, i formatori si recheranno nei servizi di riferimento dei partecipanti in base ad una divisione in sottogruppi di pertinenza e ad un calendario definito a partire dal mese di maggio.

Sarà possibile in tal modo osservare singoli o équipes di lavoro, con l'obiettivo di mettere in pratica gli aspetti presentati nelle sessioni precedenti,

raccogliere materiale utile sia ai singoli partecipanti, sia al servizio di riferimento

raccogliere materiale utile a tutti i partecipanti al percorso attraverso una messa in comune negli incontri di maggio e giugno.

RIELABORAZIONI E MATERIALI DI APPROFONDIMENTO

La metodologia formativa

Nella relazione interculturale, lavorare sulle nostre zone sensibili implica, più che un riempimento, uno svelamento, una presa di contatto con alcune parti di noi che l'incontro con l'altro ci dà l'occasione di far emergere; queste parti possono essere distruttive o benefiche e ciò dipende dalla possibilità che abbiamo di conoscerle e controllarle.

Equilibrio tra rielaborazione emotiva e concettuale, cioè i due modi di entrare in relazione con la realtà

Se all'interno di un percorso formativo poniamo il focus sull'aspetto emotivo, abbiamo a che fare con azioni che modificano l'identità

Mentre se ci soffermiamo sull'aspetto cognitivo, abbiamo a che fare con un'identità modificata in vista di azioni future.

La controindicazione naturale di questi due aspetti è che in presenza di un alto investimento in emozioni possono aumentare le difese identitarie, mentre in assenza di adeguate rielaborazioni cognitive, l'intervento viene giudicato inutile perché poco funzionale.

D'altro canto è sperimentabile che un argomento con poco investimento emotivo è un controsenso perché sbilancia sulla spendibilità futura con un possibile rifiuto per i saperi passati.

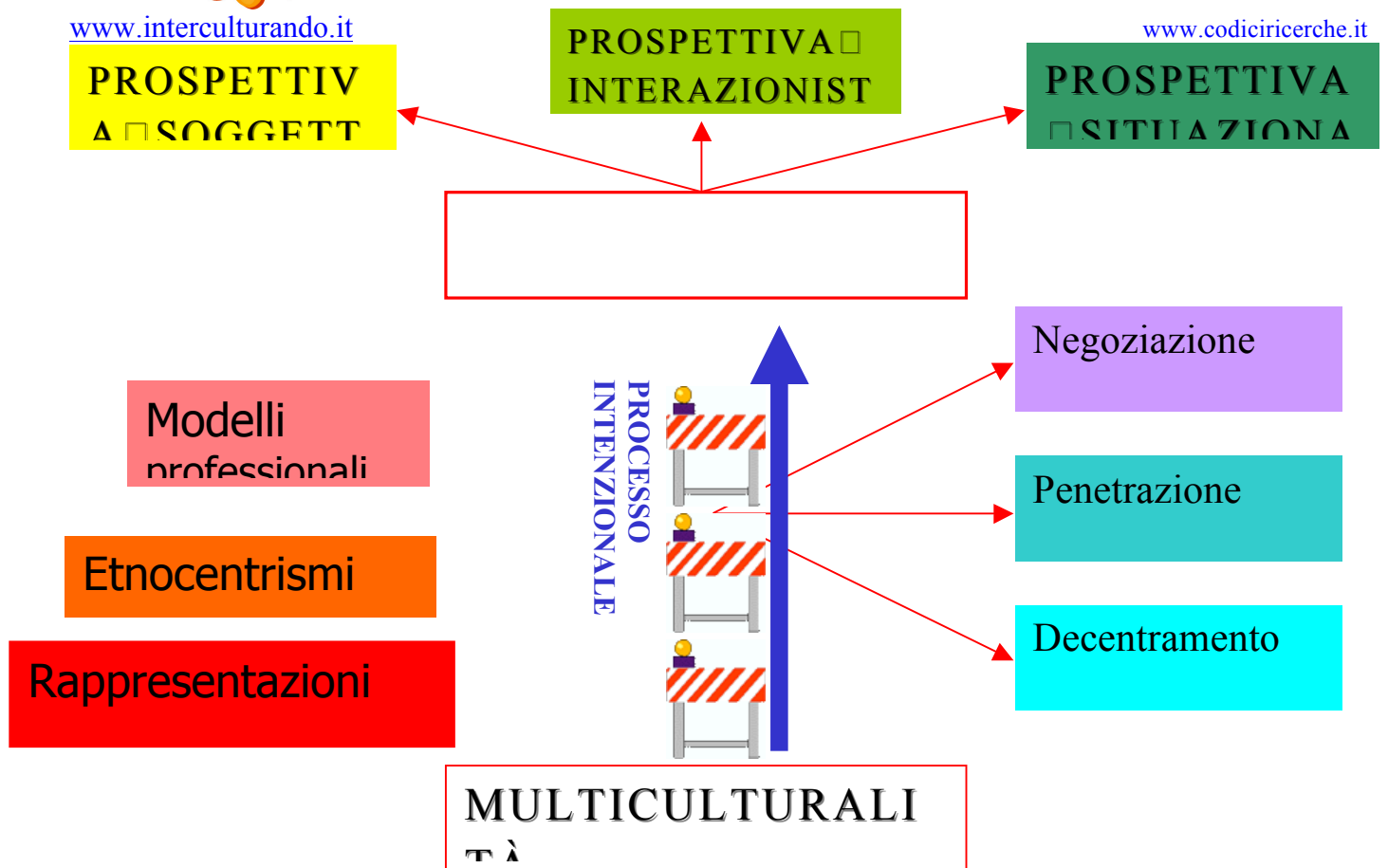
Esiste apprendimento se c'è:



- elaborazione cognitiva di un'emozione (non quindi un sapere *tout-court*) poiché il passato risulta utile per il futuro (viceversa una elaborazione emotiva di emozioni è poco funzionale poiché riproduco le stesse cose per preservare la mia identità)
- elaborazione emotiva di cognizioni poiché vengono valorizzate le esperienze passate dell'adulto (viceversa una elaborazione cognitiva di saperi risulta fredda, distaccata, ignora il passato e riemergono gli schemi di comportamento poco funzionali).

In conclusione, l'apprendimento ideale ottimizza la minaccia identitaria fornendo possibilità di attribuzione di senso che in futuro siano più adattative (in ambienti diversi dall'aula) per favorire maggiore interazione. In particolare, secondo il modello elaborato da Kolb, l'apprendimento è un processo circolare composto di quattro stadi:

1. *l'esperienza concreta* di una data realtà che avvia il processo ed è anche il momento conclusivo dell'apprendimento. Attitudine alla concretezza.
2. *osservazioni e riflessioni*, relative all'esperienza, che vengono effettuate analizzando la stessa da differenti prospettive a seconda del proprio "campo" percettivo (schemi di riferimento operativi e concettuali). Attitudine alla riflessione.
3. formulazione di *concetti astratti* atti ad integrare le osservazioni e le riflessioni precedenti in teorie preesistenti e a dar loro un significato di generale validità. Attitudine all'astrazione.
4. *verifica* empirica delle teorie formulate attraverso la sperimentazione della estensibilità delle teorie formulate attraverso la sperimentazione della estensibilità di tali teorie in nuove situazioni di decisione. Attitudine all'azione.



Il concetto di intercultura nella definizione in Martine Abdallah Pretceille, ripresa da Margalit Cohen-Emerique

“L’INTERCULTURA È L’INTERAZIONE DI DUE ENTITÀ (IDENTITÀ) CHE SI DANNO MUTUAMENTE UN SENSO IN UN CONTESTO OGNI VOLTA DA DEFINIRE”.

Questo concetto introduce tre prospettive:

Prospettiva Soggettivista: l’incontro non avviene tra culture, ma tra individui portatori di culture. Nel relazionarsi è importante mantenere la propria identità, non negarla ma prevedere distanza nella relazione con l’altro. Unire senza confondere Distinguere senza separare

Prospettiva Interazionista: ogni relazione deve condurre, non soltanto a interrogare l’altro, ma anche a porsi domande su sé stessi. Questo succede molto raramente. Il rapporto interculturale deve puntare più sulla relazione che si ha con l’altro, e non sul rapporto che l’altro intrattiene con noi. L’altro diventa specchio di noi stessi, ci porta a riflettere su ciò che siamo.

Prospettiva Situazionale: le culture non crescono in ambienti asettici, ma in contesti pieni di “microbi”. Le culture sono caratterizzate da un proprio tempo e da un proprio spazio; sono segnate da fattori sociali, politici, economici, ecc. Ci sono sempre dei rapporti di forza nelle relazioni tra diversi, che si rifanno alle coordinate storiche, economiche, politiche, ecc. Ci sarà sempre una maggioranza ed una minoranza; un ricco ed un povero; un ex-colonizzatore ed un ex-colonizzato... Nella relazione tra culture diverse, entrano in gioco anche relazioni storiche diverse. Ecco perché è importante lavorare sui contesti di riferimento, sulle cornici in cui avviene la comunicazione.

- Si tratta non di culture astratte che si incontrano.

Innanzitutto vorrei richiamare il fatto che l'incontro e il confronto tra le culture non vanno immaginati - come l'espressione potrebbe suggerire - come se l'incontro e il confronto avvenissero tra i sistemi culturali stessi ma si tratta di persone o gruppi di differente cultura che si incontrano tra loro, in condizioni di incontro ben precise. Le strategie che si esprimono nei gruppi e nelle persone dipendono da queste condizioni. L'incontro tra culture esiste solo mediato dall'uomo e dal suo contesto.

- Si tratta di confronto e incontro tra culture “statutarie” e frammentarie.

Le caratteristiche sociali degli individui (età, sesso, occupazione, funzione...) fanno sì che essi rappresentino della cultura o delle culture alle quali appartengono solamente il segmento o frammento che è in rapporto ai loro statuti e ai ruoli sociali rispettivi. Gli antropologi parlano, giustamente, in questo senso, di incontro tra “culture statutarie”.

- Il processo di incontro o di confronto culturale non è mai autonomo.

Esso dipende sempre da due categorie di fattori: gli obiettivi, le speranze e le motivazioni delle persone (fattori individuali) e le condizioni (percepiti o subite) dell'ambiente dell'attore (fattori di situazione).

Il processo di cambiamento non deve quindi essere concepito come un processo globale, lineare e univoco (ciò che supporrebbe una piena autonomia) ma come un processo diversificato, che tiene, ad esempio, conto della contaminazione che può essere introdotta dal razzismo (postulati ideologici dell'inferiorità biologica attribuiti a certi gruppi) e dalle nozioni di “distanze etniche o culturali” che fondano la possibilità dell'integrazione su una rassomiglianza o “prossimità culturale” ipotetica tra gruppi.

- Il processo di incontro avviene spesso in condizioni asimmetriche.

Nell'incontro e nel confronto non c'è solo da tenere in conto l'alterità, la differenza ma anche la disuguaglianza o l'uguaglianza dei rapporti tra i gruppi che si incontrano, i loro rapporti di cooperazione o di conflitto, che decidono spesso (più che le priorità intrinseche delle culture in interazione) del contenuto e delle modalità degli scambi realizzati, come pure delle nuove configurazioni culturali che ne risultano.

- L'asimmetria dell'incontro produce deformazione nella costruzione delle identità culturali.

È proprio partendo dal confronto di disuguaglianza (dominante/dominato) che si può comprendere l'emergenza, nel confronto tra soggetti (individui/gruppi) di forme culturali considerate come proprie dei gruppi dominati, come l'ipertrofia di certi tratti valorizzati dall'ideologia dominante, il travestimento o la trasformazione da parte dei gruppi “inferiorizzati” di certe loro tradizioni allo scopo di aggirare certi interdetti o di sfuggire ai giudizi infamanti che i gruppi dominanti fanno pesare su di loro.

PROSPETTIVA SOGGETTIVA- 'IDENTITÀ CULTURALE : relazione tra soggetto e cultura

GLI ELEMENTI DELLA CULTURA

La cultura come quadro sociale di riferimento. Identità culturale

Una cultura può essere definita come un sistema di soluzioni o *risposte* trovate da una società particolare ai problemi della esistenza: Perché siamo qui? Quale genere di organizzazione sociale dovremmo adottare? Come ci nutriremo? Come ci vestiremo? Dove andremo a vivere? Che genere di educazione dovremmo dare ai nostri figli? ecc.

Se analizziamo queste «soluzioni» o «risposte» si possono distinguere tre elementi:

- *Il sistema di giustificazione*, che trae origine dal campo di credenze fondamentali, risponde ai grandi «perché» dell'esistenza umana, rende chiari i significati e giustifica i valori e le norme. Esso è molto stabile in una società e può durare per secoli senza che vengano apportati grandi mutamenti. Quando, in una particolare società, esistono diversi «sistemi di giustificazione», la società viene detta «pluralistica». Se c'è soltanto un sistema accettato quasi unanimemente, la società viene detta *omogenea*.

- *I valori* costituiscono gli obiettivi perseguiti da tutto il corpo sociale o da una sua parte significativa. Parlando in generale, essi pure sono abbastanza stabili ed indicano gli obiettivi sociali a lungo termine che una certa società desidera raggiungere. Nel mondo, oggi, «lo sviluppo» è un buon esempio di un valore al quale ogni società si dedica. In generale i valori sono oggetto di attaccamento affettivo, e possono costituire elementi trainanti nella vita di un Paese o di una società.

- Le *norme* sono le soluzioni concrete adottate per raggiungere gli obiettivi. Prendendo l'esempio dato prima, perché il suo sviluppo avvenga, un Paese può adottare un modello di crescita «pianificato», un altro un modello di economia «di mercato» e ancora un altro un modello di economia «mista». Dato che le norme provengono dall'adattamento dei mezzi ad uno scopo prescelto, esse non sono oggetto di un attaccamento affettivo, e possono venir messe in discussione o cambiate in breve tempo

La cultura dà il suo «significato» alla vita di una società ed alla vita di ognuno dei suoi membri. Essa offre all'uomo una struttura di riferimento che gli permette di sapere da dove viene, dove va e perché fa ciò che fa. La cultura crea così una «testimonianza sociale». Senza che l'uomo se ne accorga, la cultura determina le regole secondo le quali l'uomo giudica la bellezza o la bruttezza della gente e delle cose, i tipi di cibo che sono considerati raffinati o squisiti, quelli che sono considerati «normali» o «di ogni giorno» e infine quelli che sono considerati ripugnanti

. Alcune tribù primitive usavano spalmare le loro facce di nero per svolgere propriamente delle cerimonie rituali. Ciò può sembrare «strano» a noi oggi, ma per loro tuttavia aveva un significato ben stabilito.

Ad un certo punto nella storia di molte etnie la religione è stata l'istituzione dominante della vita sociale. Ciò ha lasciato segni profondi - materiali e simbolici - sulle culture interessate. Questo è vero ancora oggi in un certo numero di Paesi.

Per un periodo abbastanza lungo della sua storia, un'istituzione particolare può avere avuto un carattere dominante nei riguardi della cultura di una certa società e avrà influenzato il resto della vita sociale. Oggi molta gente sostiene che lo sport - specialmente lo sport di squadra ad alto livello - ha assunto l'aspetto di un culto. Così noi parliamo di

«una sorta di comunione tra i sostenitori e la loro squadra», dell'«euforia della vittoria», e una partita è descritta come «sacra». In alcuni Paesi la vita si ferma per parecchie ore: i fanatici non perdono la partita per nulla al mondo!

Attraverso la cultura l'uomo acquisisce perciò un'identità culturale. Ognuno è più o meno segnato dalla società nella quale è stato educato. Anche se egli vive in altri Paesi, impara le lingue di altre culture e sa come comportarsi là, in generale non può eliminare l'impronta iniziale della propria cultura. Per questa ragione si dice che la sua personalità è stata «segnata» o «plasmata» dalla sua cultura originaria.

Con la sua identità culturale l'uomo impara a guardare il mondo in un certo modo e a giudicare gli eventi dal suo punto di vista, con la sua ottica, con il suo approccio.

L'identità culturale dell'individuo.

Questo termine investe due significati molto importanti. Il primo riguarda il concetto di "identità", una percezione di identità non solo individuale: essa comporta un aspetto soggettivo (la percezione dell'autoidentificazione e della propria esistenza nel tempo e nello spazio) ed un aspetto relazionale e collettivo (la percezione che gli altri riconoscono all'individuo la sua identificazione e la sua continuità).

Il termine "culturale" ha, invece, un significato più tipicamente antropologico e sociologico. Esso deriva dal termine "cultura", concepito come patrimonio globale evolutivo dell'individuo e dei gruppi sociali ai quali questi appartiene. Questo patrimonio culturale è dunque formato dalle norme di condotta, dai valori, dagli usi e dal linguaggio che uniscono o diversificano i gruppi umani. Quando parliamo di identità culturale di una persona indichiamo la sua identità culturale globale, cioè una costellazione di svariate identificazioni particolari riferite ad altrettante appartenenze culturali distinte, in processo dinamico costante.

L'identità si compone di diversi elementi che si possono definire **appartenenze** e che possiamo rappresentare graficamente con una margherita.

Al centro della margherita c'è l'IO, mentre i singoli petali, rappresentano le tante parti dell'identità propria di un individuo, ciascuna derivante da un particolare "contatto" avvenuto tra quella persona e il proprio ambiente.



- Età
- Stato sociale
- Fenotipia
- Territorio
- Sesso
- Politica
- Religione

- Professione
- Lingua

Se ognuno di noi costruisse la propria margherita vedremmo subito che ci sono delle differenze, ma anche nell'ipotesi che tutti avessimo le stesse appartenenze ci accorgeremmo che il modo in cui le viviamo è profondamente diverso.

Allo stesso modo l'analisi della margherita fatta oggi da ciascuno di noi e ripetuta tra qualche anno metterebbe in luce parecchie differenze, come ben descrive Amin Maalouf nel suo libro "L'Identità" Ed. Bompiani



L'uomo è stato definito come un essere costruttore di cultura. La cultura è un attributo universale dell'uomo, ma come tale essa non può essere definita che in termini di categorie generali che fondano la comune umanità dell'uomo. Concretamente la cultura non esiste che "particolareggiata" in funzione della diversità delle società umane.

Ogni gruppo umano si è trovato o si trova davanti alla necessità di situarsi in rapporto a un tutto esistenziale, di regolare i rapporti con la natura (adattamento *alla e della* natura), i rapporti con la materia (tecniche e arti), i rapporti tra l'uomo e il suo corpo (nutrirsi, vestirsi, alloggiarsi), i rapporti tra uomini e donne (sessualità e amore), i rapporti tra i diversi membri del gruppo (ruoli sociali, regole di parentela, leggi, comportamento verso i bambini, gli anziani o gli stranieri, costumi, etica), tra l'uomo e l'aldilà o le forze soprannaturali (religione, credenze, magia).

In ogni gruppo umano, la cultura svolge una triplice funzione.

1. Innanzitutto e globalmente, *essa costituisce l'ambiente umano che permette l'adattamento delle società al loro ambiente*: il gruppo e gli individui trovano dei modelli di risposte, più o meno elaborati e più o meno soddisfacenti ai loro bisogni, ai loro desideri e alle situazioni in cui vivono, alle loro interrogazioni e alle loro angosce.
2. La cultura svolge inoltre una funzione sociale essenziale creando un universo simbolico e mentale fatto di modelli di condotta, di norme di azione, di maniere di pensare e di agire, di credenze. Tale universo simbolico crea un legame tra i membri del gruppo e permette *loro di comunicare nella cooperazione o nel confronto*.
3. La cultura esercita, infine, un'influenza molto profonda sulla personalità che essa modella marcandola della sua impronta quasi indelebile.

Questa situazione generale è *comune* a tutte le società umane. Quello che è particolare a ciascuna è la *risposta specifica* che si è dato a questo insieme di problemi. È tale risposta che dà a ogni società un profilo riconoscibile fra tutte le altre. *Queste risposte non sono scritte nel patrimonio genetico dell'uomo*. Egli le deve inventare con il suo cervello, le deve produrre collettivamente ed esse devono essere riconosciute e adottate dal gruppo.

L'unica specie umana si frantuma così in gruppi umani distinti che esprimono intorno a sé questo ambiente che si chiama cultura e che è all'origine di differenti maniere di essere uomini.

In senso antropologico non si può parlare di cultura che in un *senso dinamico*: la cultura è la risultante dell'atteggiamento creatore degli individui e dei gruppi di fronte alla realtà. L'approccio alla cultura di un gruppo determinato, soprattutto qualora emigri in un altro contesto culturale, deve essere rapportato alle variabili fondamentali del *tempo* e dello *spazio*. Quando si parla della *cultura d'origine*, essa deve essere messa in rapporto al suo contesto temporale (ieri, oggi, domani) e spaziale (la sua evoluzione nel paese di origine o nella regione di nuovo insediamento).

La cultura può essere così definita come un *sistema* di maniere di sentire, di pensare, di agire, di vivere che è comune a un gruppo umano. Questo sistema condiviso, appreso e trasmesso nella società costituisce il gruppo come un gruppo distinto tra gli altri gruppi umani. È in questa stessa società che l'individuo elabora coscientemente e incoscientemente la sua esperienza individuale non paragonabile a nessun'altra. È esatto quindi affermare con l'antropologo americano Clyde KLUCKHOLN, che dal punto di vista della cultura "ogni uomo è simile a tutti gli altri, simile a qualche altro, simile a nessun altro". È proprio la seconda proposizione, "ogni uomo è simile a qualche altro", che può servire come punto di partenza per l'analisi dell'*identità culturale*, che è concretamente l'identificazione a uno o a più gruppi culturali determinati.

L'identità culturale si distingue dall'identità etnica, *coscienza collettiva di un gruppo fondato su dati obiettivi* quali la lingua, la storia, la stirpe, la religione. *Vi è uno scarto più o meno pronunciato ma sempre reale* tra identità etnica e identità culturale. *L'identità etnica è il primo momento dell'identità culturale*. Ridurre l'identità culturale all'identità etnica equivale a ridurre l'identità culturale a una sola delle identità significative che gli individui e i gruppi possiedono e condurrebbe all'annientamento dell'identità reale dell'individuo, identità che è un'entità multidimensionale. Il problema dell'*identità etnica* sorge quando il gruppo etnico entra in contatto con altri gruppi e quando i *sistemi culturali* corrispondenti si confrontano.

PROSPETTIVA INTERAZIONISTA- ASPETTI SENSORIALI

IL PROFUMO DEL PASSATO

Un legame profondo unisce tra loro odori, ricordi ed emozioni.

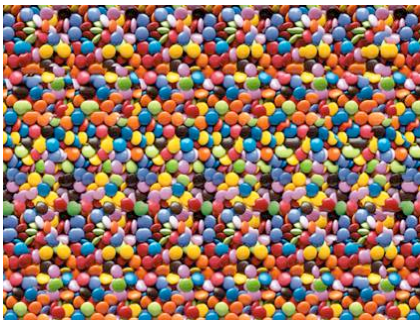
Un viaggio nei misteri della memoria con l'aiuto di Proust

Una donna di nome Amanda mi ha raccontato questa storia: un giorno fece un lungo viaggio in macchina per andare a trovare un'amica che non vedeva da tempo. L'amica insistette perché restasse a dormire da lei. Per ricambiare la sua gentilezza, dopo cena Amanda si offrì di lavare i piatti. Mentre era curva sul lavello pieno di acqua saponata, si sentì improvvisamente sopraffatta da un'emozione inesplicabile e scoppiò a piangere. Rimase immobile per alcuni minuti, paralizzata, senza capire il motivo di questo turbamento. Poi Amanda alzò lo sguardo, si voltò verso l'amica e disse; "È mia nonna. È l'odore del detersivo per i piatti... Oh, mi sembra di rivederla. E' in cucina e io l'aiuto a lavare i piatti, è l'ultimo Ringraziamento che abbiamo passato insieme. Era una donna meravigliosa! Mi manca così tanto. E' incredibile come senta la sua presenza qui, adesso. E una sensazione bellissima, ma e anche molto triste". Amanda continuò a parlare di sua nonna per tutta la serata. Può sembrare strano che lavare i piatti evochi ricordi così intensi. Ma io, che studio in che modo l'odore risveglia la memoria, quando parlo del mio lavoro a un nuovo conoscente ricevo spesso un'occhiata d'intesa e mi ritrovo ad ascoltare una storia come quella di Amanda - molto personale e ricca di dettagli intimi. In realtà è piuttosto facile spiegare il rapporto tra i piatti insaponati e l'esperienza emotiva di Amanda. Sua nonna usava un detersivo poco conosciuto di cui Amanda non aveva più sentito l'odore da quando aveva lavato i piatti con lei molti anni prima. Ritrovare all'improvviso quel particolare profumo aveva scatenato un'ondata di ricordi. Il fenomeno è stato descritto in modo magistrale nel capitolo iniziale del romanzo di Marcel Proust, La strada di Swann, e ancora oggi l'espressione "fenomeno di Proust" è usata per indicare un ricordo intenso evocato da un odore o da un

sapore. Nel romanzo il profumo di un biscotto, una madeleine inzuppata nel tè al tiglio, suscita nel narratore un fiume di ricordi su un avvenimento dell'infanzia dimenticato da tempo. Molti ricordi specifici e circoscritti - le cosiddette esperienze di memoria episodica - ci tornano alla mente nello stesso modo.

Nella nostra coscienza riaffiora un particolare elemento di un certo episodio

e con esso riappare l'intero avvenimento. L'elemento che suscita il ricordo è chiamato indizio di memoria e nelle memorie proustiane questo indizio è un sapore (il sapore in questo contesto può essere paragonato all'odore perché a parte la percezione di salato acido, dolce amaro tutto ciò che assaporiamo si basa sull'odore di quello che mettiamo in bocca).



La forza degli odori

Ma c'è qualcosa di veramente speciale nelle memorie proustiane, qualcosa che le distingue dai ricordi risvegliati dalle immagini o dai suoni? Per molte persone che raccontano di ricordi particolarmente intensi evocati da un odore, qualcosa di speciale c'è. E rifacendoci a queste esperienze saremmo tentati di sostenere che gli odori sono gli impulsi migliori per la memoria. Tuttavia è una tentazione a cui non dobbiamo cedere. In dieci anni di studi sul rapporto fra odori e memoria ho condotto molti esperimenti per verificare questo legame. Di solito si pensa che un ricordo

intenso sia anche accurato: una rievocazione vivida e corretta di un fatto realmente accaduto. Stando a questa definizione, un buon indizio di memoria dovrebbe riportare vividamente alla mente un fatto così come si è verificato. Eppure il mio lavoro dimostra che i ricordi evocati dagli odori non sono più precisi di quelli risvegliati dalla vista, dall'udito o dal tatto. Ma un ricordo è qualcosa di più della precisa rappresentazione mentale di un evento passato. Oltre a recuperare informazioni meramente fattuali (per esempio qual'è la capitale dell'Alabama), la memoria ha un contenuto emotivo. La gente di solito associa un ricordo a una sensazione. La sensazione può andare da una vaga nostalgia a una risposta emotiva intensa e sofferta. La vera particolarità del ricordo di Amanda era la sua intensità emotiva: di fatto la sua emozione - il pianto - era stata la prima espressione consapevole del ricordo. Questa supremazia del sentimento è tipica delle memorie evocate dagli odori o dai sapori ed è stata dimostrata in modo aneddotico, nelle opere letterarie come quella di Proust e negli esperimenti scientifici che ho condotto io stessa.

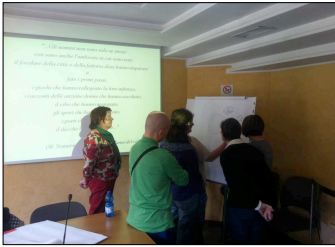
Con queste premesse, credo sia possibile ridefinire con maggiore precisione il fenomeno di Proust. Gli odori possono risvegliare una memoria di straordinaria potenza emotiva, è vero ma la nitidezza del ricordo - la sensazione di esattezza - è illusione creata dall'emozione. E questo collegamento emotivo ha le sue radici nel modo in cui odori, emozioni e ricordi si intrecciano nel cervello.

I cinque sensi sono per l'uomo dei canali per i quali entra il mondo esterno, o meglio la realtà che egli si costruisce nei suoi atti di conoscenza. L'uso di questi sensi ci dona la visione, l'udito, l'odorato, il gusto, il tatto. Essi sono identici per tutti gli essere umani. Pertanto, quando si tratta di costruire l'informazione, le culture possono introdurre delle grandi differenze tra le popolazioni, ma in rapporto a queste differenze esiste già la preferenza per tale o tale canale, che distingue le popolazioni e, all'interno delle popolazioni, gli individui o i gruppi.

PROSPETTIVA SITUAZIONALE- IL CONTESTO OGNI VOLTA DA DEFINIRE

Le culture, abbiamo detto, non crescono in ambienti asettici...ma sono segnate da fattori sociali, politici, economici, ecc. Ci sono sempre dei rapporti di forza nelle relazioni tra diversi, che si rifanno alle coordinate storiche, economiche, politiche, ecc. Ci sarà sempre una maggioranza ed una minoranza; un ricco ed un povero; un ex-colonizzatore ed un ex-colonizzato... Nella relazione tra culture diverse, entrano in gioco

anche relazioni storiche diverse. Ecco perché è importante lavorare sui contesti di riferimento, sulle cornici in cui avviene la comunicazione.



Normalmente, una parola ha uno o parecchi significati precisi. Le enciclopedie, sono redatte su questa premessa. Normalmente non esistono discorsi al di fuori di un contesto. Certo, si può parlare o scrivere senza dire niente : in quello che si chiama la fraseologia, non si vede quasi il legame tra la realtà e il discorso.

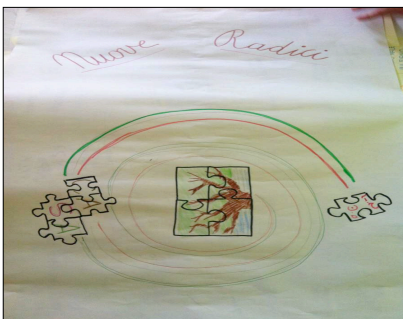
Il linguaggio può essere alienato, secondo l'espressione di Karl Marx. Egli dà l'esempio della divisa francese che parla di uguaglianza, di libertà e di fraternità, e alla quale, secondo lui, non corrisponde alcuna pratica. In effetti, in certe persone si ha l'impressione che il discorso (per es. su dei valori, delle abitudini da promuovere...) sostituisca la pratica. Ma se fosse la pratica corrente, perché ancora parlarne ?

L'illusione esiste quando il linguaggio sostituisce la realtà. E' per es. il caso delle persone che credono che, risolvendo un problema a livello del linguaggio esse l'hanno ugualmente risolto nella pratica. Per es. distinguendo bene tra integrazione e assimilazione , si pensa aver messo fine alla tendenza assimilatrice dei francesi, quando la realtà continua ad essere la stessa.

Pertanto, al di fuori della fraseologia, che non vuol dire niente, si può dire anche che il discorso sconnesso dell'attuale può indicare un senso : il linguaggio crea un contesto nel quale l'enunciato potrà trovare un compimento. L'uguaglianza dei cittadini non è una realtà, ma una nazione può darsela come obiettivo, e a questo titolo l'annuncio dei tre valori rivoluzionari non è vuoto di senso e fuori contesto. Lo straniero che abbia studiato una lingua europea, non ha sempre studiato la storia, la geografia, la demografia e la sociologia di quel Paese al punto di sapere situare tutte le parole in un contesto, tanto più che l'attualità politica, sociale e culturale può conferire a un titolo del giornale uno slogan, un senso molto effimero. Leggendo nel giornale una frase qualunque che riguardi le regioni di quel Paese, il lettore straniero può formulare parecchie ipotesi fra le quali una ipotesi sarà la buona. Al di fuori dei luoghi che le sono familiari, il senso di una frase può rimanere nascosto a chi non conosce il contesto.

Spesso quest'ultimo dà il senso esatto alla parola. Quando i rugbyman parlano di gioco fisico, vogliono dire : "virili", cioè "violenti al limite del regolamento"...E' tutto un uso del mondo sportivo, che inganna i non-iniziati. Lo stesso "un piccolo nero" non ha lo stesso senso sulla bocca di un barista o del venditore di tubetti di pittura o del Bianco colonialista. Lo straniero che ha imparato la lingua di un Paese fa spesso fatica a sapere qual'è il senso appropriato di una parola in un certo contesto.

Contesto ricco e contesto povero.



Il termine è stato creato da Edwaet T.Hall e fa parte del patrimonio interculturale; ispira le pagine che seguono. Quando parliamo o scriviamo, non diciamo tutto. Supponiamo che molte cose sono già conosciute dall'interlocutore o dal lettore, è fastidioso avere ad ascoltare o a leggere un discorso che non lascia nulla da indovinare un po' al modo di un film americano o di un trattato filosofico tedesco, dove tutto è spiegato.

Ma il sunto è possibile solo se l'interlocutore conosce il contesto dove si situa l'enunciato. Ora, tutte le culture non hanno adottato gli stessi codici per dire cio' che deve essere esplicitato e cio' che deve essere completato dall'interlocutore.

Per certe popolazioni, il galateo consiste nel non dire troppo. Esse non vogliono dare l'impressione di offendere l'interlocutore. Quando si esplicita troppo, si sforza l'altro, e questi può sentirsi offeso; il galateo vuole che gli si lasci uno spazio di libertà. Quello che parla suppone che il contesto supplisca a cio' che è rimasto nell'ombra: questo discorso è in un contesto ricco. In altre culture, il codice sociale cerca di evitare

che l'altro sia imbarazzato non sapendo bene come interpretare ciò che ha detto. Per evitargli questo fastidio, si dà il massimo di precisioni. Il contesto, in questo caso, è detto povero.

Tanto il contesto ricco che il contesto povero irritano i francesi. Anche quando sono partigiani, della vita interculturale, essi trovano che il Giapponese potrebbe essere più chiaro, più esplicito e che il Tedesco potrebbe abbreviare il suo discorso. Per i Francesi, l'attrattiva del loro cinema e della loro letteratura viene dal contesto in cui considerano il lettore o lo spettatore intelligente, senza pertanto mancare di chiarezza nell'analisi delle situazioni, cioè apprezzano su questo punto il giusto mezzo (tale come essi lo intendono).

Contesto utilitario, emozionale o estetico.

Il linguaggio dei matematici deve essere unico, senza ambiguità, e in generale i professionisti delle scienze dette dure devono potere appoggiare su un vocabolario definito con molta precisione. Il linguaggio utilizzato nei colloqui e negli scritti internazionali è generalmente l'oggetto di un consenso. In compenso, quando degli psicanalisti s'incontrano per un colloquio, una grande parte del tempo è consacrato a mettersi d'accordo sui termini o a spiegare le ragioni di un disaccordo. Nel primo caso, le parole rimandano ad una realtà di cui il senso può essere definito con precisione, mentre il significato nelle scienze dette umane, da una parte implica maggiormente l'emittente e dall'altra parte, si applica ad una realtà movente, impossibile a dominarsi e a comprendersi nella sua totalità.

Il discorso tecnico non fa appello alla visione del mondo dei professionisti allo stesso grado che il discorso filosofico. La pratica dell'interculturale è più facile quando si tratta di una materia che coinvolge meno gli interlocutori che nel caso dove le emozioni e i gusti intervengono con forza. Si può dire che tra i professionisti la comunicazione interculturale è raramente un problema quando gli interlocutori rimangono su un piano puramente tecnico – e questo accade raramente.

Esistono delle popolazioni che evitano di affrontare delle questioni troppo personali, suscettibili di suscitare delle reazioni emotive negli interlocutori. Quando questa apprensione è eretta al rango di una regola culturale, gli interlocutori evitano di parlare di se stessi, se sono obbligati a farlo, lo faranno con un tono distaccato, come se non si trattasse di loro, ma di qualcun'altro. Non utilizzano quasi mai delle formule che esprimono la loro gioia o la loro tristezza.

Il contesto politico.

In ogni cultura, vi sono delle cose proibite. In alcuni contesti nazionali o sociali, poco si accetta, che qualcuno domandi se si vota a sinistra o a destra o quanto si guadagna. In altri, si può parlare di queste cose apertamente.

Non è soltanto un adattamento culturale parlare curdo in Turchia, berbero in Algeria o basco e di qua e di là dei Pirenei occidentali: all'interlocutore straniero rimane di giudicare in quale misura è opportuno porre un atto militante e di utilizzare un vocabolario o una lingua non riconosciuta ufficialmente.

Bisogna parlare di guerra tra i popoli con un antico nemico? Camera a gas, torture, persecuzioni, inquisizione, genocidio, colonizzazione... pochi sono i popoli che non hanno niente da rimproverarsi.

Nella misura in cui gli interlocutori non sono fieri di questa dimensione del loro passato, è meglio non parlarne, a meno di dover legare anteriormente una relazione sufficientemente solida che permetta di farlo senza ostacolare. Parlarne troppo in fretta rischia di irrigidire l'altro in una posizione di difesa.

La parola interculturale, è anche saper tacere quando è necessario.

Questo modo di analizzare le cose permette di fare qualche interrogazione davanti alla rivendicazione spesso fatta dalle minorità, di vedere la loro lingua regionale o straniera integrata nei programmi dell'Educazione nazionale. E' dimenticare che questa istituzione è incaricata della formazione di cittadini per la nazione; il suo ruolo è insegnare ai bambini la lingua nazionale come le lingue che concernano le relazioni internazionali. Questa non è incaricata dell'insegnamento delle lingue e dei linguaggi di luoghi

particolari, ma deve trasmettere dei valori che rendono possibili, ed eventualmente positiva e arricchente, la coesistenza pacifica di popolazioni diverse e in seno di una stessa nazione.

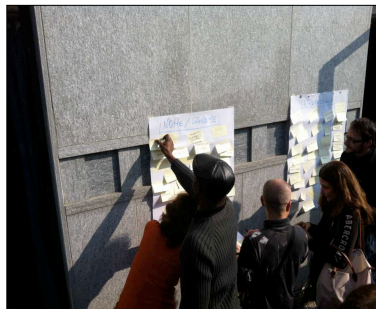
La messa in pratica di questi principi pone dei problemi. I diversi luoghi non hanno sufficientemente mezzi per assicurare una trasmissione efficace. Nel caso dei migranti, la soluzione, messa in opera da alcuni stati europei, di andare a cercare degli insegnanti nei loro paesi d'origine, si è rivelato un vicolo chiuso: gli immigrati non sono "là" ma "in casa nostra". Dove vogliamo integrarli? Quale "lingua d'origine" vogliamo trasmettere e con quale pedagogia?

La base sociale delle lingue non nazionali essendo più ridotta, si potrebbe preconizzare un aiuto alle associazioni, che, in un quadro meno formale che l'istituzione scolastica, riceverebbero i mezzi per assicurare questa trasmissione culturale (questo sorpassa, del resto, il dominio della lingua). Ma nel contesto attuale, c'è da temere che dei gruppi attivisti sfondino nella breccia per indottrinare i bambini in un senso che nuoccia all'integrazione nella nazione, rifiutando particolarmente l'autonomia delle sfere, non solamente profane e religiose, ma in modo generale ogni integrazione in luogo non controllato. Il sostegno a queste associazioni dovrà essere condizionato, al fine di evitare che propongano una società che non permette all'individuo una molteplicità d'integrazione. ma questo non concerne le associazioni nate da luoghi d'immigrazione. E' necessario precisare che il controllo qui preconizzato non le riguarda in quanto raggruppamenti di stranieri, ma in quanto gruppi assimilabili alle sette?

IL PROGETTO MIGRATORIO: meccanismi psicologici e itinerari sociologici

Colui che emigra, è fondamentalmente soggetto a tre fenomeni:

1. la presa di coscienza dell'esistenza di nuovi modi di vita attraverso la socializzazione "anticipatrice" dei media;
2. un certo spirito pionieristico
3. la convinzione dell'impossibilità di soddisfare in loco le aspettative nate.



Il frullatore delle migrazioni: Le migrazioni internazionali contemporanee

- Più di 200 milioni di persone in movimento
- Cambiando se stesse cambiano il mondo
- Cambiando se stesse
 - Orientate, ma sempre meno
 - Selettive, ma sempre meno
 - Maschili, ma sempre meno
 - Individuali, ma sempre meno
- Cambiano il mondo (di provenienza)
 - Affermarsi di una cultura della migrazione e di attori interessati
 - Rapporto contraddittorio tra migrazioni e sviluppo

- Contemporaneamente emigrazione, mobilità interna e immigrazione
- Cambiamenti sociali e demografici
- Rafforzamento dei legami transnazionali e partecipazione al mondo globalizzato
- Cambiano il mondo (di arrivo)
 - Ridefinizione del concetto di appartenenza e cittadinanza
 - Le dinamiche demografiche
 - La ridefinizione della scala sociale, delle forme di distanziamento e di mobilità
 - L'impatto sul sistema: scuola, servizi sociali, mondo del lavoro
- Cambiano le persone che le vivono



- Il progetto migratorio
- Il capitale umano, tra rotture biografiche e sospensioni normative
- L'impovertimento del capitale sociale e delle reti di relazione
- Le riconfigurazioni identitarie: un'essenzializzazione per assenza e reazione
- I cambiamenti sull'asse di genere e i ruoli familiari
- I cambiamenti sull'asse intergenerazionale

GLI OSTACOLI: LE RAPPRESENTAZIONI SOCIALI

L'emersione e la consapevolezza delle rappresentazioni e dei valori delle persone rappresentano un punto fondamentale nella relazione interculturale:

Per **Bower** la rappresentazione è una configurazione di stimoli fatta dall'uomo e che serve da sostituto per una visione o un suono che potrebbe darsi in natura.

Per **Moscovici** una rappresentazione è:

- **Convenzionale**. Attribuiscono forma, fanno rientrare in una categoria precisa. Si cerca di forzare la realtà per farla entrare in questa convenzione. Es. del banco a tre gambe invece che quattro.
- **Prescrittiva**, cioè si impongono a noi con forza irresistibile, forza di una combinazione che è presente in noi ancora prima che incominciamo a pensare e di una tradizione che stabilisce *cosa* dobbiamo pensare.

Inoltre le rappresentazioni:

- sono **inconscie**, e quindi strettamente legate al mondo affettivo;
- sono **trasmesse culturalmente**, noi non le costruiamo bensì ne siamo costruiti.

Le principali forme del nostro ambiente fisico e sociale sono fissate in rappresentazioni di questo tipo e noi stessi siamo modellati in relazione ad esse. Andando ancora oltre possiamo dire che meno ci pensiamo, e ne siamo consapevoli, tanto più grande diventa la loro influenza.

Nella nostra cultura i termini pregiudizi e stereotipo sono carichi di un forte significato negativo, tanto che è vero trovare chi riconosca esplicitamente di pensare o agire in base ad essi.

Il loro uso più comune riguarda l'ostilità verso i gruppi etnici diversi dal proprio, o verso minoranze di vario tipo, ed è in questo campo che essi hanno assunto la valenza negativa più evidente, essendo legati a gravi fenomeni del razzismo e della discriminazione.

Ma nella vita quotidiana, nelle relazioni con le persone, nei giudizi che si esprimono sui più vari argomenti, si considera giusto e desiderabile riuscire a valutare le cose in maniera "oggettiva, libera appunto da pregiudizi e stereotipi.

Essere soggetti ad essi viene considerato, oltre che moralmente riprovevole, ma anche come fallimento della razionalità, quasi una rinuncia alle proprie capacità di interpretazione corretta della realtà.

Nonostante tale connotazione negativa, tuttavia, è facile notare, come pregiudizi e stereotipi siano molto comuni, tanto nel rapporto con le minoranze quanto nelle valutazioni della vita quotidiana, sicché il nostro modo di pensare e di giudicare la realtà appare in definitiva decisamente meno elastico e libero di quanto ci piacerebbe che fosse.

Cos'è il pregiudizio

dal punto di vista etimologico il termine pregiudizio indica un giudizio precedente all'esperienza, vale a dire un giudizio emesso in assenza di dati sufficienti (massimo livello di generalità)

di solito viene considerato come un giudizio errato, vale a dire non corrispondente alla realtà oggettiva, orientato in maniera favorevole o sfavorevole e riferito tanto a fatti ed eventi, quanto a persone o gruppi.

se lo si considera in modo più specifico, per pregiudizio s'intende la tendenza a considerare in modo ingiustificatamente sfavorevole le persone che appartengono ad un determinato gruppo sociale.

ad entrambe le accezioni, poi, si associa l'idea che il pregiudizio, non si limiti solo alle valutazioni rispetto all'oggetto, ma ne orienti concretamente l'azione nei suoi confronti.

Cos'è lo stereotipo

Il termine viene dall'ambiente tipografico, dove fu coniato verso la fine del '700 per indicare le riproduzioni di immagini a stampa per mezzo di forme fisse.

Deriva dal greco stereòs = rigido e topos = impronta.

Come per il pregiudizio, anche per lo stereotipo le definizioni che si possono dare dipendono dalla scelta rispetto alle variabili di generalità e specificità, che si decide di compiere.

La definizione molto generale considera lo stereotipo semplicemente come l'insieme delle caratteristiche che si associano ad una certa categoria di oggetti.

La definizione più specifica, considera lo stereotipo come l'insieme coerente e abbastanza rigido di credenze negative che un certo gruppo condivide rispetto ad un altro gruppo o categoria sociale.



Se consideriamo il pregiudizio come la tendenza a pensare e agire in modo sfavorevole nei confronti di un gruppo, possiamo aggiungere che tale disposizione sfavorevole poggia sulla convinzione che quel gruppo o categoria possieda in maniera abbastanza omogenea tratti che si giudicano negativi.

E' in questo senso che lo stereotipo può essere concepito come il nucleo cognitivo del pregiudizio.

Walter Lipmann (giornalista 1922) nel volume "L'opinione pubblica", sostiene che:

il rapporto con la realtà non è diretto, bensì mediato dalle immagini mentali che di quella realtà ciascuno si forma (pre-concezioni, vere e proprie immagini della realtà che nascono nella nostra testa, nel determinare il modo in cui percepiamo le persone e gli eventi).

Tali immagini mentali hanno la caratteristica di essere delle semplificazioni spesso grossolane e molto rigide (stereotipi) della realtà.

Questo per la semplice ragione che la mente umana non è in grado di comprendere e trattare l'infinita varietà di sfumature e l'estrema complessità con le quali il mondo si presenta.

Si ricorre a categorizzazioni per ridurre la quantità di informazioni da gestire, è un modo di semplificare, raggruppare in insiemi omogenei, in categorie, la massa delle informazioni da trattare.

Ad es. Quando si dice "penna" intendendo un oggetto atto a scrivere, ignorando le differenze tra una penna biro, stilografica o a sfera...)

Applicato al mondo sociale, la categorizzazione porta a vedere gli altri in base al bisogno del momento:

Ad es.: se abbiamo bisogno di un vigile ci indirizzeremo verso chiunque vesta una certa divisa..senza preoccuparci di raccogliere altre informazioni su quella persona e presumiamo che quella proprio per la divisa che porta, conosca le strade..o la piu vicina stazione di taxi. !e presumiamo

Si ricorre alle categorizzazioni per ridurre la quantità di informazioni da gestire.

La categorizzazione costituisce, quindi, un aiuto per un sistema di elaborazione la cui capacità è limitata.

La categorizzazione dà luogo a distorsione, a sovra generalizzazione e ad esagerazione delle caratteristiche che impoveriscono l'informazione.

L'idea è quindi che il processo di categorizzazione è un rimedio per ovviare all'estrema complessità dell'esperienza e percezione sociale.

Vantaggio economico, ma svantaggio per perdita in termini di povertà informativa, grossolanità, semplificazione.

Fare uso di Stereotipi comporta un vantaggio per chi li possiede, ma uno svantaggio per chi ne diviene l'oggetto.

Avere a disposizione uno schema di persona, gruppo o situazione, fornisce alle nostre esperienze un carattere di semplicità, ordine e prevedibilità a cui è fatica sottrarsi, anche da parte di coloro che amano le complicazioni.

Usare queste categorie diventa un percorso mentale automatico, un'operazione a cui non dedicare molta attenzione e risorse cognitive.

Lo stereotipo è uno strumento cognitivo potente che l'individuo può utilizzare con poche risorse cognitive, senza utilizzare attività di controllo e intenzione consapevole. E' così facile che uno lo può mettere in atto senza prevenire gli effetti.

Gli stereotipi sono automatici quando il soggetto li attiva:

- senza sforzo intenzionale
- senza consapevolezza
- senza possibilità di controllarne il flusso
- con poco investimento cognitivo

Una possibile via d'uscita è di lasciar perdere i tentativi di nascondere sotto il tappeto la spazzatura, ma di portare tutto alla superficie, confrontandosi anche con gli aspetti meno piacevoli e socialmente accettabili per provare a ragionarci sopra, per capire dove stanno i possibili effetti tendenziosi dei propri ragionamenti.

Tutti abbiamo i nostri stereotipi e pregiudizi, se poi questi orientano le nostre azioni, è importante farli emergere, prendere coscienza, riconoscerli e dargli forma, senza paura.

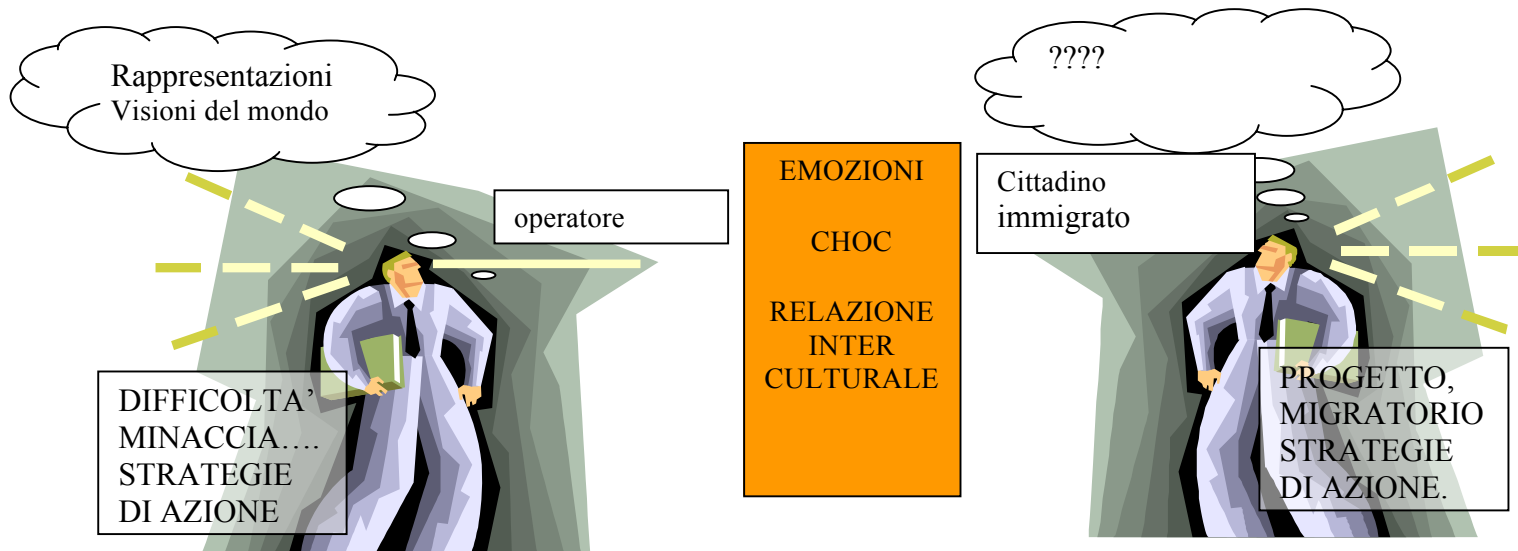
Questo ci serve a capire dove siamo, perchè agiamo, pensiamo, abbiamo emozioni, ci organizziamo così.

Si tratta allora di tentare di riconoscerli il più possibile, sapendo che in ogni comunicazione c'è una parte di approssimazione, una parte di malinteso che non si può evitare e che riflette una parte di inaccessibilità dell'altro che bisogna accettare.

Un operatore interculturale è un operatore che deve imparare a lavorare su di sè prima che sull'altro, a conoscere se stesso prima della conoscenza dell'altro.

Questo implica che la lotta per eliminare stereotipi è persa in partenza, poichè non deve eliminarli, ma farli emergere, dargli forma nei suoi dettagli, nelle sue componenti affettive.

Le rappresentazioni nella relazione interculturale



GLI OSTACOLI: I MECCANISMI ETNOCENTRICI

Il processo di socializzazione

Poiché una cultura stabilisce ciò che è «buono» e ciò che è «cattivo», ciò che è «giusto» e ciò che è «sbagliato», è normale che essa cerchi di trasmettere questa visione del mondo alla generazione più giovane. Questo sforzo di trasmettere i valori di una cultura ai membri più giovani della società è chiamato «processo di socializzazione». Dal punto di vista della persona ricevente, la socializzazione è il processo attraverso il quale essa «interiorizza» e adotta la visione del mondo, i valori e le norme di una data cultura. Il processo di socializzazione, nella sua «naturalità» presenta ovviamente risvolti ambigui: può tradursi da parte dei ragazzi e dei giovani in una passiva accettazione (stimolata da opportuni «premi» e «punizioni») della cultura dominante in cui possono convivere ideali diversi, non tutti positivamente orientati verso la comprensione degli altri.

Sul processo di socializzazione si può quindi innestare una dinamica più propriamente educativa, ossia un rapporto tra adulti e ragazzi volto a stimolare la capacità critica di questi ultimi: se vi sono adulti disponibili a ciò si possono fornire ai ragazzi e ai giovani esperienze e strumenti per valutare appunto criticamente la cultura dominante e per formarsi quindi un'idea autonoma che conduce ad uno sviluppo, anche magari verso direzioni nuove, della cultura stessa.

Si tratta quindi di introdurre all'interno di un processo di socializzazione «naturale» gli stimoli educativi per il superamento dei limiti della propria cultura e per imparare quindi a giudicare gli altri sapendo «relativizzare» il proprio punto di vista.

Etnocentrismo e sue conseguenze

Come abbiamo già detto, quando si giudica un'altra cultura, l'uomo ha la naturale tendenza a giudicarla sulla base dei criteri della sua propria visione del mondo. Questo viene detto etnocentrismo. Nel senso più stretto della parola, l'etnocentrismo implica pure una tendenza a credere la propria cultura superiore alle altre e a giudicare le altre culture attraverso le norme stabilite da questa.

Il bisogno di sviluppare una «sensibilità culturale»

Abbiamo già visto che, tramite la cultura, un essere umano acquisisce un'identità culturale. Abbiamo anche visto che, proprio come un individuo non può viveri in completo isolamento dal mondo che lo circonda, così neppure una cultura può vivere in completo isolamento. Allo stesso modo in cui l'identità culturale di un uomo si arricchisce nel contatto con altri uomini, così anche l'identità culturale dei popoli si arricchisce nel contatto con le tradizioni e i valori di altri popoli. Questo è vero specialmente per l'uomo d'oggi, che allarga costantemente i suoi orizzonti. È diventato perciò un cliché dire che viviamo in un mondo che si restringe. Possiamo spostarci ad una velocità tale che ci permette di entrare in contatto con altri molto più rapidamente. Il telefono ci permette di essere in contatto con una larga parte del mondo, come se si trattasse di una chiamata locale. Inoltre, per mezzo dei mass media (giornali, radio, TV, ecc.) il mondo è alla nostra portata ogni giorno, anzi ogni minuto. Con i nostri orizzonti si allargano continuamente e vanno oltre il nostro «villaggio», fino al «villaggio globale» come lo chiamava Marshall McLuhan.

Tuttavia, per quanto noi possiamo essere ben informati (e a volte qualcuno potrebbe sostenere, «super informati») nella maggioranza dei casi siamo informati solo di ciò che si riferisce ad avvenimenti episodici e accidentali. Un terremoto, un tifone, un colpo di stato, sequestri di ostaggi, un incidente terribile o dei seri tumulti fanno notizia in prima pagina e vengono anche riferiti alla televisione e alla radio.

Non veniamo altrettanto informati, ed ancor meno sensibilizzati, sull'«anima interiore» di un popolo, sulle caratteristiche preminenti della sua storia, delle sue tradizioni e della sua cultura. Senza che ne siamo coscienti, ciò può portare a dare giudizi affrettati e sconsiderati che possono essere anche ingiusti e scorretti. È ovvio che anche un grande storico o un antropologo erudito non possono conoscere tutte le società che esistono e le loro rispettive culture. C'è tuttavia qualcosa che noi tutti possiamo fare: sviluppare una «coscienza culturale» che ci aiuti a non giudicare le altre culture secondo le nostre premesse culturali. Questo è un atteggiamento mentale che deriva allo stesso tempo dal rispetto degli altri e dalla onestà intellettuale: può e deve venir coltivato e sviluppato ogni giorno.

Quattro **idee chiave** come abbiamo prima accennato possono servire da base su cui sviluppare questo atteggiamento. Vale certamente la pena di ripeterle:

1. Ogni cultura forma un tutto coerente; esso costituisce un «insieme di significati».
2. Di conseguenza nulla è «arbitrario» in una cultura, ogni cosa è in relazione ad una causa precisa. Anche un'abitudine che a prima vista sembra «strana», «ridicola», «aberrante» o «barbara» per noi, ha un'origine, una ragione d'essere e trova il suo significato ponendola nel suo sistema culturale.
3. Benché ogni cultura sia un tutto coerente, essa non è tuttavia una entità statica. Le culture sono dinamiche, si muovono. Così un cambiamento introdotto in uno degli elementi dell'insieme produrrà dei cambiamenti in tutti gli altri elementi. Un cambiamento in un metodo di produzione o l'introduzione di una nuova tecnologia avrà inevitabilmente delle ripercussioni sullo stile di vita, sui modelli di lavoro, la divisione di lavoro tra i sessi, il cibo e l'igiene, la casa e il matrimonio, ecc. Dovremmo perciò diffidare da giudizi semplicistici e sviluppare un istinto che ci guidi ad esaminare ogni «elemento culturale» come parte di un insieme che non è solo «complesso», ma anche «dinamico».
4. Infine, il punto senza dubbio più importante: si può stabilire un vero «dialogo» nel senso più stretto della parola, uno scambio, una condivisione tra i popoli di culture differenti se ogni persona considera «gli altri» e la gente di altre culture non come esseri «strani», «buffi» o «incomprensibili», ma come persone appartenenti ad una società che accoglie valori degni di esser conosciuti, apprezzati e condivisi. È solo a questo prezzo che possono venire in essere nuove specie di relazioni; relazioni che non saranno più basate sulla dominazione o sulla dipendenza, sulla incomprensione o sulla sfiducia, ma sulla stima reciproca e sul rispetto tra i popoli e i Paesi di differenti culture.

Al fine di raggiungere questo risultato, noi tutti dobbiamo essere capaci di prendere una distanza critica dalla nostra cultura, dal nostro sistema di valori, dalle mete della nostra società, dal nostro modello di sviluppo, ecc. In breve dobbiamo imparare

a giudicare gli altri secondo le loro premesse culturali e non secondo le nostre.

GLI OSTACOLI: I MODELLI PROFESSIONALI

I modelli lavorativi inducono delle aspettative di scenari

Di fatto hanno ancoraggi molteplici:

- regole e saperi che fondano la competenza professionale: i fondamenti ideologici, filosofici e scientifici della professione (concezione della relazione d'aiuto o della relazione educativa e pedagogica, nozione di persona, deontologia professionale, i saperi sulle scienze umane e sociali, i concetti sulla modernità, in particolare la concezione individualista della persona...)
- regole burocratiche e amministrative (mandato giuridico-amministrativo, missioni sociali, statuto di funzionario...)
- modi di fare sociali e regole di buona educazione.

Attraverso questi molteplici ancoraggi, i Modelli si affermano come elementi assoluti, non adattati ad altri contesti socio-culturali che hanno elaborato altre visioni dell'uomo, ad altri modi di fare sociali, a livelli socio-economici molto diversi. Da qui la difficoltà ad adattarli (se non a cambiarli), portandoli sul terreno della negoziazione.

Possibili zone sensibili legate ai Modelli Professionali

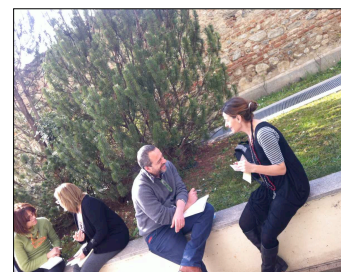
- Modernità:
 - Individuo isolato dal contesto
 - Lavoro individuale, colloquio individuale
- Ideali di uguaglianza
 - Uomo/donna, madre/padre, genitori/figlio
- Comunicazione libera
 - Non esistono ruoli prescritti
 - Uguaglianza dei rapporti sociali
 - Onore
- Razionalità

Modelli professionali legati all'insegnamento:

- Relazione tra compagni e con insegnante
- Riflessione
- Progetto individualizzato
- Partecipazione dei genitori

Modelli professionali legati all'operatore nel sociale::

- No interferenze
- Gerarchia dei bisogni
- Portare a coscienza
- Risorse nella persona
- Neutralità uomo/operatore



Per proseguire, daremo a questo punto, una lettura epistemologica della metodologia adottata che permetta di inquadrare il prosieguo del percorso effettuato ed anche alcune difficoltà che normalmente incontrano i partecipanti nel tipo di lavoro effettuato.

Lavorare solo, o prevalentemente sulla trasmissione di conoscenze ha come effetto quello di “depositare” uno o più strati di conoscenza sui partecipanti. Questo, rispetto ad un percorso iniziale sulla tematica può risultare molto pericoloso. E’ come se avessimo di fronte un vulcano attivo. Depositare nel cratere terra e sassi ci dà l’illusione di averne ridotto la pericolosità, in realtà di fronte ad una eruzione (che oggi possiamo chiamare uno choc culturale) quel sapere depositato diventerà materiale ancor più deflagrante; usato non per capire ma per colpire (stereotipi, pregiudizi, schematizzazioni e generalizzazioni). Il lavoro da fare è sulla massa magmatica presente in ognuno di noi, sulle nostre zone sensibili, il monitorarla e conoscerla, ci darà la garanzia di tenere sempre il contatto nella relazione evitando il rifiuto (più o meno conscio) dell’altro. Lavorare sulle nostre zone sensibili implica quindi, più che un riempimento, uno svelamento, una presa di contatto con alcune parti noi che l’incontro con l’altro ci dà l’occasione di far emergere; queste parti possono essere distruttive o benefiche e ciò dipende dalla possibilità che abbiamo di conoscerle e controllarle.

Rispetto alle tematiche del corso ci troviamo di fronte a persone con un vissuto emotivo personale relativo (primo approccio) era quindi pensabile che la loro esperienza dell’argomento fosse prevalentemente cognitiva. Ecco allora che la rielaborazione di tale esperienza doveva passare da un vissuto emotivo che le coinvolgesse in prima persona

Tale percorso si è basato sull’approccio e sull’esperienza di M: Cohen Emerique di cui abbiamo presentato lo schema di riferimento in precedenza e rispetto alla quale aggiungiamo alcune informazioni biografiche. Margalit Cohen Emerique è nata in Tunisia, di religione ebrea ha lavorato come psicologa in Israele all’interno dei campi di accoglienza degli ebrei che volevano insediarsi nel nuovo stato. Delusa dall’esperienza, M.C.E. si è trasferita in Francia dove attualmente è formatrice-ricercatrice, insegnante alla scuola superiore di lavoro sociale a Parigi. E’ stato all’interno di questo contesto operativo che M.C.E. ha maturato il proprio metodo di lavoro.

L’obiettivo del metodo di M.C.E., consiste nel:

SENSIBILIZZARE l’operatore a percepire, riconoscere (dare valore, conoscere e rispettare), ricercare (essere curioso di ciò che l’altro dice su di lui) le differenze culturali e a INTEGRARLE in una PRATICA professionale.

IL QUADRO DI RIFERIMENTO: La nostra visione del mondo

Il *quadro di riferimento* raggruppa l’insieme delle **esperienze** significative **vissute** e registrate attraverso i cinque sensi dalla persona. Alcune di queste esperienze sono associate a ricordi piacevoli, a successi, altre a fallimenti, a ricordi dolorosi.

In questo *quadro di riferimento* sono anche registrati i criteri, i **valori** e le credenze le quali il singolo individuo è attaccato o rifiuta.

Il *quadro di riferimento* ci dà la **risposta** a due domande essenziali: cosa è reale e chi siamo noi? Guida e dà senso alle nostre percezioni.

Il *quadro di riferimento* non è neutro, agisce come un filtro e influenza la nostra **percezione** delle situazioni, delle persone, di noi stessi. Può condurci a pregiudizi e **stereotipi** individuali o sociali.

Quattro **fonti** intervengono nell’elaborazione del nostro *quadro di riferimento*:

1. il nostro patrimonio socio-genetico

2. il nostro scenario familiare
3. la nostra impronta socio-culturale
4. le nostre esperienze personale

Il nostro modello del mondo non è il mondo

Per lavorare con gli operatori M.C.E. Ha quindi adattato il metodo degli Incidenti Critici in ambito interculturale, prendendo in considerazione gli Choc culturali vissuti direttamente dagli operatori

TEATRO E REALTÀ

Immaginate di trovarvi al teatro, avete fatto la fila per entrare, c'è confusione, cercate il posto per sedervi, si spengono le luci, si apre il sipario;

sulla scena compaiono i primi protagonisti, chiudiamo gli occhi e cerchiamo di immaginare i loro volti.....Adesso possiamo riaprire gli occhi e guardare, lo spettacolo inizia.

Io percepisco la realtà della vita quotidiana come una realtà ordinata.. I suoi fenomeni sono predisposti in modelli che sembrano indipendenti dalla mia percezione di essi e che si impongono su quest'ultima. La realtà della vita quotidiana appare già oggettivata, cioè costituita da un ordine di oggetti che sono stati designati *come* oggetti prima della mia comparsa sulla scena. Il linguaggio usato nella vita quotidiana mi fornisce continuamente le necessarie oggettivazioni e postula l'ordine all'interno del quale queste hanno un senso e in cui la vita quotidiana ha un significato per me. Io vivo in un luogo che è geograficamente designato, adopero strumenti; dagli apriscatole alle auto, al treno, autobus, che sono designati nel vocabolario tecnico della mia società;

La realtà della vita quotidiana è organizzata intorno al mio "io" e a tutto ciò che lo caratterizza, in quanto la mia realtà sia in termini spaziali_ che temporali è attenta a tutto ciò che è direttamente accessibile nell'immediato alla mia manipolazione corporea. Questa zona comprende il mondo a portata delle mie possibilità, il mondo in cui agisco in modo da modificare la realtà o il mondo in cui lavoro. La mia attenzione verso questo mondo è soprattutto determinata da ciò che sto facendo, ho fatto o progetto di fare in esso. Così esso è il mio mondo per eccellenza. Io riconosco importante per la mia vita le persone, i luoghi, gli oggetti familiari, cioè tutto ciò che è fondamentale alla mia realtà determinando ciò che sono adesso e ciò che sarò in futuro, ho interesse per tutto ciò che riconosco appartenere al mio mondo, lasciando fuori tutto ciò che non rientra nel mio progetto di vita, o nei miei affetti o nel mio lavoro, consapevole del fatto che al di là della mia realtà esistono parallelamente ulteriori realtà che seppur lontane possono influire indirettamente sulla mia realtà e sul mio mondo, Io ho un intenso interesse *per* gli avvenimenti implicati nella mia realtà quotidiana: Ho un interesse, meno diretto, per ciò che avviene nei Paesi lontani (guerre, fame, persecuzioni ecc.) ma ciò che avviene seppur lontano potrà forse influire sulla mia vita quotidiana (attraverso crisi economiche, sbarchi di rifugiati).

La realtà della vita quotidiana mi si presenta inoltre come un mondo intersoggettivo, un mondo che io condivido con altri, consapevole del fatto che gli altri hanno nei confronti di questo mondo una prospettiva che non è identica alla mia. I miei progetti possono differire dai loro e possono anche entrare in conflitto con essi. Ma nonostante tutto io so che vivo con loro in un mondo comune. L'appartenere alla stessa realtà fa sì che questa possa sembrare scontata, condividiamo un "senso comune" comune rispetto a questa realtà.

Nel momento in cui si presenta qualcosa che non rientra più nella coscienza comune e quindi identificato come qualcosa di diverso, che non rientra nella routine, può provocare sensazioni di smarrimento o cambiamento di prospettive nei riguardi della realtà di riferimento.

Supponiamo che io sia un meccanico di auto altamente informato su tutte le auto costruite in Italia. Qualsiasi cosa riguardi le auto italiane è una *routine*, un aspetto non problematico della mia vita quotidiana. Ma un giorno capita nel garage uno e mi chiede di riparare la sua Volkswagen. Sono costretto ora a entrare nel problematico mondo delle automobili costruite all'estero. Lo posso fare con riluttanza o con curiosità professionale, ma in ambedue i casi mi trovo ora ad affrontare problemi che non ho ancora trasformato in *routine*. Allo stesso tempo, naturalmente, io non abbandono la realtà della vita quotidiana; anzi, quest'ultima

si arricchisce nella misura in cui comincio a incorporare in essa la conoscenza e gli accorgimenti richiesti per la riparazione di automobili costruite all'estero.

La realtà della vita quotidiana- include ambedue i generi di settori, a meno che ciò che appare come un problema non appartenga interamente a un'altra realtà.

Finché continuano senza interruzione, le *routine* della vita quotidiana sono percepite come non problematiche.

Ma anche il settore non problematico della realtà quotidiana è. tale solo fino a nuovo avviso., cioè fino a che la sua continuità è interrotta dalla comparsa del diverso. Quando questo avviene, la realtà della vita quotidiana cerca di integrare il settore problematico in ciò che è già non problematico. La conoscenza del senso comune contiene una varietà di istruzioni circa il modo in cui ciò deve essere fatto.

Posso affrontare i cambiamenti o con riluttanza o con curiosità, quindi o mi chiudo senza far entrare questa realtà o mi apro arricchendo quella che è la mia realtà nella misura in cui comincio a incorporare in essa la conoscenza e gli accorgimenti richiesti dalla nuova realtà.

L'ANALISI DELLO CHOC CULTURALE

Lo choc culturale: è una reazione negativa, di spaesamento, di rigetto, di disgusto; ma è anche un affascinarsi, un'esperienza emotiva ed intellettuale che il soggetto prova nel contatto con l'altro. Spesso si tratta di choc positivi, quando, cioè, il soggetto si rende conto che, nella relazione, entra in gioco qualcosa: un'emozione.

Lo shock culturale

Lo shock culturale viene descritto come segue: malattie di coloro che vengono trapiantati all'estero e che precipitano nell'ansietà che deriva dalla perdita dei segni familiari e dei simboli della realtà sociale abituale. Essi soffrono di un sentimento di estraneità, di incomprendimento o anche di rigetto nel confronto con i nuovi quadri di riferimento.

Dopo una luna di miele più o meno lunga, dovuta alla novità, il migrante si sente inizialmente in un mondo straniero non solo per tutto quanto riguarda le norme e i valori, ma anche per tutto ciò che compone l'ambiente sociale e culturale, e cioè gli odori, i rumori, i colori, la luce, ecc.. E soprattutto i codici sono per lui incomprensibili. Si tratta dei codici relazionali e del funzionamento delle istituzioni e delle amministrazioni, senza parlare del sentimento di impotenza e di svalorizzazione che il migrante sente se è analfabeta, e senza parlare del sentimento di impotenza o, meglio, del sentimento di insicurezza di fronte alla discriminazione razziale. La migrazione intacca necessariamente l'immagine che si ha di sé per quanto riguarda la sua continuità nel tempo e nello spazio, nei confronti della percezione di sé stessi e del modo con cui gli altri ci guardano.

Lo studio di uno psicologo americano sull'adattamento dello straniero definisce varie tappe dello choc da trapianto:

Prima tappa: luna di miele per un certo tempo, quando il neo-arrivato a contatto con gli autoctoni che parlano la sua lingua è affascinato dalla novità.

Seconda tappa: difficoltà di vario genere e atteggiamento ostile e aggressivo, in misura crescente se la gente del paese di accoglienza è indifferente e si aspetta dal migrante che si adatti, rinfacciandogli: "Qui si fa così", senza neppure prendere in considerazione come "si fa" al suo paese.

Terza tappa: collasso nervoso.

Quarta tappa: se si superano le precedenti, l'adattamento si farà tramite la comprensione completa di tutti gli indicatori sociali. Si accetta il paese perché piace o perché fa guadagnare qualcosa.

Questo è solo uno schema molto generale, perché la prima tappa, "luna di miele", non si verifica sempre: dipende dalle condizioni in cui arriva lo straniero. Se sono condizioni di rottura brutale e drammatica, si tratta piuttosto di uno shock fin dall'inizio; le nostre osservazioni tratte da incontri con dei rimpatriati dall'Algeria mostrano che essi parlano ancora con sofferenza dopo quindici anni di quanto hanno lasciato o perso laggiù e dell'accoglienza che venne loro riservata qui. Ci sarebbero delle osservazioni da fare anche con i rifugiati del Sud-Est asiatico.

Anche la quarta tappa dipende molto dal progetto migratorio e dalle motivazioni che si hanno per restare e dal tempo passato nel nuovo paese, ecc. I progetti migratori sono molto diversi e bisogna sempre prenderli in considerazione; e poi c'è un'altra nozione di cui tenere conto, e cioè il ritorno mitico, il ritorno sempre rinviato a più tardi.

Esempio di narrazione di uno choc culturale da parte di un partecipante

ITALIA-EGITTO 2 a 5

Due fratelli egiziani (uno maggiorenne ed uno minorenni, M) si presentano al Servizio, chiedendo di attivare la procedura di regolarizzazione per il minore. Il protocollo prevede l'apertura di una tutela, l'avvio della pratica di affidamento a parenti (il fratello maggiorenne) ed una visita domiciliare.

Concordiamo, con la mediatrice marocchina, una data per la visita domiciliare.

Il giorno convenuto, veniamo accolte alla porta da 5 giovani di cui uno è M. Ci fanno accomodare sull'unico sedile della stanza, un divano sfondato dove, lentamente ma inesorabilmente, la mediatrice ed io, cominciamo a sprofondare fino alla cintola. I 5 ragazzi si siedono sul tappeto, girandoci la schiena e guardando un enorme schermo al plasma sintonizzato su una stazione in lingua araba. Comincio a spiegare il sistema normativo che regola l'affidamento, mentre la mediatrice marocchina traduce e la TV trasmette un momento culminante di una partita di calcio. I ragazzi, accovacciati sul tappeto, guardano fissamente la TV, in un incrocio di parole in italiano ed arabo che si accavallano, si intrecciano, si sovrappongono. Ad un certo punto, guardando il collo dei miei ospiti, alzo la voce: "abbiate pazienza ma l'appuntamento me lo avete dato voi. Se non viene firmato l'affidamento non ci sarà alcuna possibilità di avere un permesso di soggiorno per M.". Vedo le teste che annuiscono vigorosamente all'unisono. Proseguo: "E poi...non potreste girarvi.? Non ce la faccio a parlare senza guardarvi in faccia. " Uno dei ragazzi ruota appena il capo e in italiano mi dice "Non possiamo guardare le donne in faccia ,,è proibito...sarebbe un'offesa" La mediatrice è ormai paonazza per la furia che l'assale: "Non è vero...questa è una cosa che fanno solo gli egiziani ...maleducati, ignoranti e villani"

Finisco il colloquio contemplando le nuche degli egiziani, accanto alla mediatrice che schiuma dalla rabbia, immobilizzate entrambe dalle molle del divano.

GRIGLIA DI ANALISI DEGLI CHOC CULTURALI

OBIETTIVI Sensibilizzare il professionista in contesto interculturale a scoprire e poi a capire le differenze culturali, riconoscendo allo stesso tempo i propri valori, quadri di riferimento, pregiudizi. ecc., che sono ostacoli per la comprensione e la comunicazione con le persone o i gruppi di cultura differente.

Gli attori

1. Chi sono gli attori presenti in questa situazione interculturale? Quali le loro identità (età, sesso, professione, origine culturale, sociale, nazionale, gruppo di appartenenza, ecc.). Quali i loro tipi di rapporti e quelli che collegano i loro gruppi di appartenenza?

La situazione

2. Descrivere il contesto nel quale si svolge la scena (contesto fisico, psicologico, politico, economico...).

3. La reazione di choc: quali sono stati i sentimenti vissuti ed eventualmente i comportamenti che essa ha suscitato in chi racconta.

Il quadro di riferimento culturale

4. Attorno a cosa “ruota” la situazione, quali sono gli elementi cardine/perno (differenti concezioni del denaro, del ruolo dei genitori, delle relazioni uomo/donna, ecc.)
5. Rispetto a questi elementi cardine, descrivere le rappresentazioni, i valori, le norme, le concezioni, i pregiudizi, i “miti”, in breve il quadro di riferimento della persona che ha vissuto lo choc e l’ha raccontato.
6. Quale immagine dell’altro gruppo si sviluppa da questa descrizione? E’ un’immagine neutra, leggermente negativa, leggermente ridicola, negativa, molto negativa, stigmatizzata, positiva, molto positiva, idealistica, irrealista...?
7. A proposito degli stessi elementi cardine (segnalati al punto 4), provare ad interpretare le rappresentazioni, le norme, i pregiudizi, le idee, i miti, in breve il quadro di riferimento della persona o del gruppo che è all’origine della choc (l’ALTRO), che ha provocato lo choc nel narratore

E poi?

8. Questo incidente critico pone un problema di fondo sia riguardo la vostra pratica professionale sia verso, in generale, il “rispetto delle differenze” in situazione multiculturale?

Nel suo lavoro di ricerca-Azione ha sottolineato alcune **tendenze** esperite dagli operatori che riportiamo e possiamo leggere in parallelo con le esperienze dei partecipanti durante il percorso ed in particolare nell’analisi degli choc culturali:

1. Di fronte alle differenti culture e alle differenti etnie, è impossibile conoscerle tutte.

Il bisogno di conoscenza di alcuni corsi rispetto a culture altre è legittimo ma non può considerarsi esaustivo, bisogna stimolare la curiosità dell’operatore, a partire dall’accettazione di ciò che non sa, per poi aiutarlo ad accettare che la relazione sia simmetrica: l’uno interroga l’altro (e cioè prendere l’altro come informatore).

2. C’è una tendenza alla generalizzazione.

Bisogna differenziare e per farlo ci sono 4 modi:

1. prendere in considerazione la cultura nazionale (sia di quella di partenza che di quella di arrivo);
 - a) concezione moderna (geografia, governo, moneta):
 - 1) civilizzazione/civiltà
 - 2) antropologico
 - 3) relazione con la differenza
 - b) concezione antica (antropologia)
2. prendere in considerazione la cultura regionale:
 - a) regionale e nazionale a caratteristiche diverse
 - b) aree culturali (es.: mediterraneo)
3. prendere in considerazione le microculture
 - a) etnia/popolo
 - b) classi sociali
 - c) lingua
 - d) città - campagna
 - e) cultura professionale
 - f) ecc,
4. prendere in considerazione le macroculture
 - a) laico - religioso
 - b) ideologia
 - c) ecc.



3. Spesso non si tiene conto dell’identità legata all’immigrazione.

E' importante sapere che ogni migrazione corrisponde ad una storia ed avviene all'interno di un contesto e che tutti gli emigranti sono attori protagonisti del loro progetto migratorio (non sono vittime). Il progetto migratorio spesso non è individuale, ma è un progetto della famiglia: se l'immigrato fallisce, fallisce anche la famiglia, o il villaggio. Il progetto migratorio prevede anche il ritorno. Coloro che si presentano allo sportello sono coloro che hanno fallito? Se sì, fallito rispetto a cosa? Rispetto ad un progetto migratorio. E cosa intende l'immigrato per "miglior vita per i suoi figli"?

Chi emigra cambia così come cambia indipendentemente da lui il paese che ha lasciato.

4. Non vengono presi in considerazione i processi di acculturazione.

Questi dipendono dai processi identitari di ognuno: cosa conservare della propria cultura e cosa prendere di quella nuova? Spesso però cambiano solo gli aspetti esteriori (per esempio il modo di vestire).

Il cambiamento non è comunque lineare e dipende da molti fattori (per esempio dal controllo sociale della comunità etnica di appartenenza o della società di accoglienza). Esso è inoltre complicato da variabili di tipo sociologico oltre che individuale. Esistono molte forme di transizione o non transizione e la concezione lineare del cambiamento deriva da teorie sociologiche degli anni trenta e quaranta in cui si pensava che l'industrializzazione e l'urbanizzazione avrebbe portato alla modernizzazione sulla base del modello occidentale. Oggi ci si rende conto che esistono molte forme di sviluppo verso la modernità che sono però diverse da quella della nostra società.

5. Non si tiene conto delle risorse e della rete solidaristica esistente tra gli immigrati nel paese di accoglienza (network informali, reti di inserimento).

La persona non va presa in considerazione come singolo, ma come essere sociale che è già in relazione con altri.

6. Come viene considerata la seconda generazione e cioè i figli degli immigrati? Spesso vengono assimilati ai genitori, oppure ai locali, oppure ancora con la distinzione "o, o": o simili ai genitori, o simili alla società locale.

I figli rappresentano sia un'assimilazione ai genitori, sia alla società locale, perciò vanno considerati come "e, e".

Nei figli si provoca un conflitto intra-psichico causato dalle due agenzie socializzanti: la famiglia ("sono uguali") e la scuola ("sono simili").

Nella seconda generazione emerge la questione identitaria: chi sono? a chi appartengo?

7. Non si tiene conto dei processi di costruzione identitaria personale, ma si identifica l'altro ad un quadro culturale preciso e basta.

Bisogna sempre ricordare che si tratta di un processo unico e personale.

8. Si tende al riduzionismo culturale.

Molto spesso ci si affida a frasi quali, "ma questo succede anche con gli italiani", "per me non è importante la nazionalità di chi ho davanti ma quello che fa...".

Se non ci si preoccupa delle differenze tra le significazioni, si manifesterà etnocentrismo cognitivo che consiste, in situazione interculturale, nell'attribuire ad una parola il senso che ha nella propria lingua, interpretando in seguito le affermazioni partendo da falsi presupposti. Per esempio, le espressioni: rispetto dei genitori, onore, pudore, sguardo, nonostante vengano espresse nella stessa lingua avranno un senso molto differente a seconda che siano pronunciate da un cinese, un nigeriano, un maghrebino, o un italiano, perché si iscrivono nella configurazione del senso proprio a ciascuna società e sono i supporti dell'identità della persona. Questo problema si pone per qualsiasi comunicazione. Si amplifica quando gli interlocutori sono originari di società molto differenti. E' solamente spiegandosi, chiarendosi con l'altro fin dall'inizio ed informandosi eventualmente in seguito del senso dato a certe parole-chiave che ritornano di frequente nel

suo discorso oppure ad espressioni specifiche spesso solo immaginate: citazioni di proverbi, storie edificanti e allegorie, che potranno essere comprese nel sistema di riferimento e di rappresentazione dell'altro, passo essenziale per la sua comprensione.

9. Il nostro quadro di riferimento culturale è posto come universale.

Bisogna invece indagare nel quadro di riferimento culturale dell'altro, facendogli domande tipo: "come succede a casa tua?"

Bisogna tenere presente sia l'aspetto verbale, sia l'aspetto non-verbale.

Grande attenzione è stata posta ai modelli lavorativi che vengono valutati come giusti o efficaci per tutti e possono essere quindi di ostacolo nella relazione: quanto è importante la relazione con il singolo individuo nel mio lavoro? Quanto gioca la rappresentanza e la delega? Quanto gioca il principio di parità di trattamento?....

TRE PASSAGGI PER UNA METODOLOGIA DIALETTICA DELLA RELAZIONE INTERCULTURALE

Importanza di....		
DECENTRAMENTO Partire da se stessi	PENETRAZIONE Provare un altro ruolo	NEGOZIAZIONE/MEDIAZIONE Conoscenza, percezione reciproca
Conoscere i propri schemi mentali	Ri-conoscere	Trasmettere
Conoscere il nostro ruolo	Trovare nell'altro più identità che differenze	Accettare il confronto
Sapere e sentire come sono visto dagli altri	Domandare il come	Disponibilità a capire
Riflettere sulla propria identità e la sua perdita	Ascoltare	Imparare reciprocamente
Percepire il proprio confine	Delle parole (linguaggio)	Attraversare del confine
Rivivere e riflettere sul proprio vissuto	Empatia	Paura di perdere la propria identità
Capacità di riflessione	Tentativo di percezione altrui	Dialogo
Consapevolezza	Accettazione delle diversità	Superamento della tolleranza
Lucidità	Della progressione e dell'arricchimento	Scambio
Chiarezza	Si alimenta la forbice diversità	
Capacità di sedimentare		
L'altro mi rimanda qualcosa di mio		
Sospensione del giudizio Capire le immagine reciproche valori		
Vuol dire.....		
Prendere coscienza di sé <i>Autoanalisi</i> <i>Soggettività</i> <i>Analizzarsi</i> <i>Noi</i> <i>Se stessi</i>	incontrare l'altro Alterità Crescita Integrazione Fuori di noi Come (metodi per) incontrare l'altro	Interazione Reciprocità Migliorare Interazione Insieme Relazione Apertura Confronto

Il primo passaggio: il decentramento, prendere coscienza di sé

prendere distanza da sé, riflettendo su se stesso, come soggetto che si percepisce in quanto oggetto, portatore di una cultura e di sotto-culture alle quali si integrano dei modelli professionali e delle norme istituzionali, ricollocate di volta in volta in una prospettiva personale. E' solo attraverso una migliore conoscenza di sé, della propria identità sociale e culturale, che si potrà far emergere la relatività dei propri punti di vista. Sempre tenendo presente che -ma senza colpevolizzarsi- l'etnocentrismo così come i pregiudizi e gli stereotipi sono propri all'uomo, sono processi normali inerenti alla sua appartenenza ad una società e a dei gruppi.

Questo passaggio non può che operarsi nello scontro con il diverso. Quest'ultimo, a causa dei suoi comportamenti e delle sue attitudini, che a noi appaiono estranei e incomprensibili, assume il ruolo di rivelatore di noi stessi, una

sorta di specchio che riflette le nostre norme e i nostri valori. Attraverso il disagio che suscita, ma a condizione che ci si soffermi sopra -dato che qui si giocano le attitudini di tolleranza e accettazione dell'altro che caratterizzano il modello ideale di chi aiuta- lo choc culturale permetterà di accedere ai propri quadri di riferimento.

Capacità di sedimentare

Soffermarsi sullo choc culturale significa non fidarsi delle prime impressioni, considerarle come provvisorie, ed in particolare quando è ampio il divario culturale tra le persone in relazione.

Riflettere sul proprio vissuto

Soffermarsi sullo choc culturale, significa anche essere attenti ai valori impliciti, alle 'immagini guida' attraverso le quali sono decodificate e valutate numerose situazioni professionali nelle quali le relazioni familiari sono sempre presenti, significa far emergere i propri modelli e valori, concernenti i ruoli maschili e femminili, la vita familiare, l'educazione del bambino, lo spazio della religione e del sacro nella propria vita e i valori concernenti la persona. Per non parlare dei modelli meno coscienti: i tabù della comunicazione (quello che non si può dire durante le situazioni ed in presenza degli interlocutori), la concezione del tempo e dello spazio, il rapporto con il corpo.

Conoscere i propri schemi mentali

Soffermarsi sullo choc culturale, significa anche procedere in un lavoro di riflessione su certi nostri presupposti che ci nascondono delle evidenze, e questo perché da un lato le consideriamo come dati scientifici indiscutibili, dall'altro perché 'è sempre stato così'. In breve, si tratta di mettere in dubbio le nostre evidenze, i nostri presupposti basati sui modelli tecnico-scientifici occidentali, su di una concezione individualistica della persona, su di un tipo di controllo della natura e del cosmo,... e molti altri ancora.

Infine significa far emergere le proprie ideologie, in particolare quelle concernenti la propria concezione dell'integrazione dei migranti nel paese d'accoglienza. E' una concezione assimilatrice? O piuttosto un'idea di integrazione che rispetta le specificità? Per gli operatori che provengono da comunità etniche, questa riflessione su di sé è essenziale, altrimenti rischiano di proiettare le loro stesse strategie di acculturazione e le loro stesse concezioni di integrazione come modelli per le persone delle quali si occupano.

Il secondo passaggio: penetrare il quadro di riferimento dell'altro

Appropriarsi della cultura dell'altro in un approccio empatico, rivolto al profondo, attraverso gli occhi dell'altro esige un'attitudine all'apertura, uno sforzo personale di curiosità "per la scoperta delle linee di forza che in una cultura si ordinano attorno ad elementi di riferimento di base e di significazione fondamentale interpretati e integrati in modo unico dalla persona" (Douyon, 1988).

Ma come ci si può appropriarsi della cultura dell'altro o, più modestamente, fare delle osservazioni partendo dal punto di vista dell'altro?

Domandare il come

Innanzitutto, informarsi attraverso delle letture, dei corsi sulla cultura dell'altro, è un passo che non si può che incoraggiare ma che rimarrà insufficiente, se non pericoloso se l'osservazione si limita ad un sapere obiettivo che non cerca di integrare la dimensione individuale significativa per la persona in questione. E' con l'utente che questa scoperta sarà più ricca -come dice Emerson Douyon- "attraverso una lingua parlata dalle consonanze nuove, al di là del linguaggio silenzioso, questo utente diversamente dagli altri ci invita a scoprire un universo di differenze del quale noi non possediamo le chiavi" (1988). Senza questa percezione dell'intimo, non vi sarà reale empatia.

L'ascolto

Ma appropriarsi della cultura dell'altro dal di dentro è anche imparare ad ascoltare il discorso dell'altro senza tentare di interpretarlo immediatamente, senza cioè ricercare il motivo dei comportamenti, passo estremamente pericoloso quando i quadri di riferimenti linguistici e simbolici non coincidono. Inoltre, si deve apprendere ad interrogare il senso delle parole e dei valori che esse veicolano, perché quando il migrante parla la lingua del paese di accoglienza, la utilizza molto spesso all'interno delle rappresentazioni sociali e dei valori culturali della sua lingua madre. Si tratta dunque di esercitarsi all'ascolto del linguaggio e dei sistemi di rappresentazione che esso veicola, ponendo l'attenzione ai proverbi, alle metafore, alle allegorie che arricchiscono il discorso dell'altro

diverso culturalmente e, in modo generale, di aprirsi al linguaggio popolare, riflesso della cultura orale e di ogni rappresentazione dell'uomo nel mondo (Calvet, 1984). Infine si deve essere attenti alle ripetizioni delle parole-chiave, portatrici dei valori fondamentali che strutturano l'identità della persona come "onore", "vergogna", "tradizione", "rispetto", cercando di chiarirne il senso con l'interlocutore stesso. Questo ascolto del linguaggio è un percorso privilegiato per la comprensione dell'universo dell'altro. Ma non è sufficiente.

Delle parole e dei gesti

Dovranno anche essere sviluppate le capacità della comunicazione non verbale, cioè distaccarsi dalla trasmissione orale del messaggio e aprirsi al contesto portatore della comunicazione, così come è stato studiato dalla Scuola di Palo Alto (Hall, 1990). Concretamente, questo significa apprendere ad osservare, ad essere attenti al contesto e ai dettagli più sottili ma più significativi, portatori di significato (abbigliamento, oggetti simbolico-religiosi, organizzazione dello spazio, posizione degli interlocutori, ecc.). Sfortunatamente la nostra concezione antropocentrica ci ha abituati a concentrarci sull'individuo per spiegarne i comportamenti, svalORIZZANDO così i fattori del contesto, ricchi di messaggi (Cohen-Emirique, 1990).

Sospensione del giudizio

L'approccio interculturale è prima di tutto una questione di tempo, si deve "dare tempo al tempo" poiché la scoperta dell'universo dell'altro, decentrandosi dal proprio è un processo di apprendimento che richiede un tempo di maturazione progressivo.

Bisogna sottolineare che rimarranno sempre parte dei fraintendimenti e dell'approssimazione del significato e che questi si dovranno considerare come una componente ineliminabile dell'altro.

Il terzo passaggio: l'interazione attraverso al negoziazione/mediazione

Per gli attori sociali che, a differenza dei ricercatori, devono risolvere dei problemi, questa fase si iscrive nella fase della risoluzione dei conflitti. Infatti, il principio del relativismo culturale che consiste nel rispettare le differenze così come sono nella loro integrità -poiché esse sono relative ai contesti ecologici, economici e sociali dei gruppi umani che li hanno creati- non offre delle risposte quando delle differenze si integrano in un'altra società. Tuttavia, il problema è fondamentale quando coesistono dei gruppi e delle minoranze etniche all'interno di una società di accoglienza o di una stessa società. Fino a che punto si possono tollerare le differenze senza minacciare la propria identità nazionale? Fino a che punto il rispetto di uno è possibile senza minacciare l'altro ed in particolare quando si manifestano frequenti conflitti tra i codici culturali della società d'accoglienza e delle famiglie immigrate?

Non vi è una risposta globale a questi interrogativi. Solo un processo di negoziazione, caso per caso, può far intravedere una via d'uscita a questo problema complesso. Interagire, "è assicurare una serie di scambi, di punti di vista, di passi per giungere ad un accordo, per giungere ad un termine come in un negoziato". In entrambi i casi, si tratta di giungere ad un minimo di accordo, di compromesso, ad un terreno comune per una serie di passi, di scambi per evitare il conflitto e -nel contesto dell'azione sociale o educativa- evitare la violenza simbolica nella quale uno dei protagonisti impone il proprio codice all'altro, sia in un processo di assimilazione che nega l'altro così come egli è, sia adottando un atteggiamento indifferente. In entrambi i casi, l'altro, se non è tenuto in conto, reagirà con delle resistenze o una sottomissione passiva che non possono garantire un terreno propizio per la risoluzione dei problemi, o del processo di aiuto.

Punti importanti rispetto alla funzione e ruolo della MLC

- LE CONDIZIONI DI EMERGENZA NELL'UE CHE HANNO PORTATO ALLA MEDIAZIONE.. Collegamento con le concezioni ideologiche e le differenti politiche nei vari paesi;
- LE DIFFERENTI CORRENTI TEORICHE CHE AFFRONTANO LA QUESTIONE DELLA NEGOZIAZIONE/MEDIAZIONE CULTURALE: approccio etnologico, filosofico, psicologico, psicoanalitico ecc

- I TRE TIPI DI MEDIAZIONE INDIVIDUATI SUL CAMPO:
 - la mediazione come “facilitatrice della comunicazione”: due sottotipi
 - la mediazione relais (collegamento)
 - la mediazione istituita
- la gestione dei conflitti di valore
- la creazione di nuove norme, di nuovi programmi.

- I TRE LIVELLI DELLA MEDIAZIONE:
 - sul campo, il margine di libertà degli attori sul campo;
 - al livello dei responsabili dei servizi e dei decisori;
 - al livello delle istanze giuridiche.
- LE TRE IPOTESI DI BASE CONCERNENTI LA FUNZIONE DI MEDIAZIONE
 - Costituisce la terza tappa dell’approccio interculturale: La specificità del mediatore in rapporto all’operatore nell’ambito socioeducativo e medico-sociale. Le condizioni del suo intervento.
 - Partecipa all’integrazione degli immigrati nel paese di accoglienza e permette loro di diventare degli attori a pieno titolo nella soluzione dei loro problemi.
 - Modifica e arricchisce la società di accoglienza.

- LE QUATTRO PREMESSE ALLA NEGOZIAZIONE/MEDIAZIONE
 - Riconoscere che si ha a che fare con delle difficoltà di comunicazione e/o a dei conflitti di valore tra la famiglia migrante e la società di accoglienza o a dei conflitti di valore all’interno della famiglie attraversate da processi di acculturazione
 - Riconoscere il migrante come partner uguale o almeno indispensabile. Nozione di “riconoscimento di uno stato di speranza”
 - Un avvicinamento di uno verso l’altro sia da parte del migrante che della società di accoglienza
 - Richiede l’utilizzo di una doppia griglia di lettura dei problemi: quella delle appartenenze culturali e quella delle strategie di adattamento uniche di ogni persona

LE RISORSE A DISPOSIZIONE IN SITUAZIONE DI CHOC CULTURALE

RISORSE SEMPLICI (LEGATE AL SINGOLO INDIVIDUO)

- Presa Di Coscienza Della Minaccia (in Situazione O Poco Dopo)
- Ricerca Di Indizi Per Il Qdr Dell'altro (5 Sensi, Cnv..)
- Manifestare La Sorpresa: Farsi Aiutare Dall'altro
- Raccogliere Info Dopo L'incontro
- Cambio Di Registro
- Sfida Ad Imparare
- Obiettivi Flessibili
- Fare Ipotesi Diverse
- Quale È La Forza Del Valore Dell'altro?
- Mantenere La Relazione
- Anticipare Lo Scarto Di Scenario
- Usare La Comunicazione Analogica: Proverbi, Metafore..

RISORSE COMPLESSE (RICHIEDONO LA PARTECIPAZIONE SISTEMICA)

- Mediazione: minimo accordo per il rispetto delle 2 identità
- Appoggio istituzionale
- Cambiamento procedurale

LA PARTECIPAZIONE SISTEMICA DELL'ENTE DI RIFERIMENTO

Tipo di rapporto tra gli enti e la persona immigrata

Simmetrico= sullo stesso piano (scambio, sostegno)

Asimmetrico= diseguale, uno dei due è in posizione di superiorità (assistenza)

Inesistente = il rapporto è con agenzie e/o persone italiane (sensibilizzazione)

Approfondimento del rapporto simmetrico (W. Fornasa).

EGOCENTRISMO IO/ALTRO Il punto di vista dell'altro non esiste

/MONOCULTURALE

Pensiero egocentrico infantile, importanza delle percezioni.

Relazione giustapposta IO ↔ ALTER Il punto di vista dell'altro viene esplorato ma non modifica il mio

ETEROCENTRAZIONE IO ↔ ALTER Il punto di vista dell'altro viene preso in carico e può modificare il mio
Relazione bidimensionale in un contesto dato

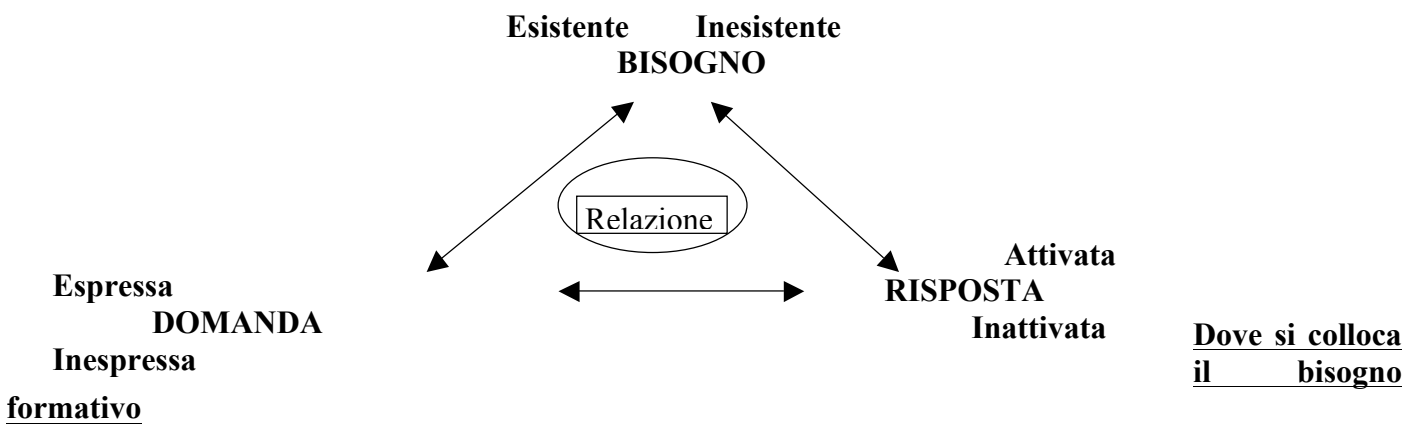
AUTO-ETEROCENTRAZIONE IO ↔ ALTER Io spiego all'altro come io penso che lui pensi la logica della mia azione (io penso ciò che lui pensa di ciò che penso). Nel mio ragionamento il suo ragionamento è pre-visto.
Relazione autoreferente in un contesto costruito dai soggetti riflessiva dai soggetti (cooperazione)

Approfondimento del rapporto asimmetrico

Bisogno= assenza di un bene o un'opportunità necessario o particolarmente utile per vivere dignitosamente (Il desiderio è la forza e la voglia che spinge a risolvere il proprio bisogno)

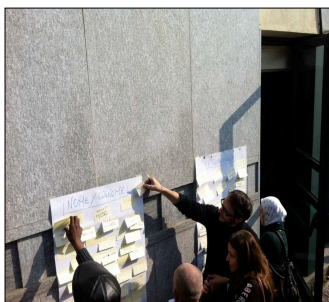
Domanda= coscienza verbalizzata del bisogno

Unità d'offerta= Risposta che si mette in atto per far fronte al bisogno



La richiesta di un intervento formativo sul versante dell'operatività, alla luce di quanto detto, va precisato. Infatti può riguardare:

1. il collegamento tra i vari enti che si occupano a diverso titolo di immigrazione;
2. il modo migliore di fare sensibilizzazione nei confronti della comunità civile o religiosa;
3. nella relazione con l'immigrato, che nella maggior parte dei casi è d'aiuto e quindi asimmetrica
4. nelle capacità organizzative di ciascun ente



I nostri servizi e la sfida delle relazioni interculturali

Una checklist per accompagnare la trasformazione dell'operatività quotidiana

Area 1. Mediazione linguistico-culturale

1. Nel servizio sono presenti mediatori linguistico-culturali?
2. La presenza di mediatori è costante nel tempo o è legata a specifiche progettualità ? Che impatto ha questo sul funzionamento del servizio ?
3. Come dovrebbe funzionare il raccordo tra il mediatore linguistico-culturale e il resto dell'equipe ? Come dovrebbe avvenire l'integrazione della funzione di mediazione nell'operatività quotidiana del servizio ?
 - Quanto è coerente la situazione attuale con quella desiderata ?
4. Quale dovrebbe essere, nella cultura del servizio, il ruolo del mediatore linguistico-culturale ? In che cosa si distingue dal ruolo degli altri membri dell'equipe ? Come dovrebbe svolgersi il suo lavoro ? Quale dovrebbe essere il setting dell'intervento di mediazione ?
 - Quanto è coerente la situazione attuale con quella desiderata ?
5. In che modo vengono selezionati i mediatori linguistico-culturali ? Quali sono i criteri ritenuti più importanti?
6. Quali dovrebbero essere, nella cultura del servizio, le competenze di un mediatore culturale ? Come è possibile verificarne il possesso ?
 - Quanto è coerente la situazione attuale con quella desiderata ?
7. Altri operatori dell'equipe svolgono funzioni di mediazione linguistica o mediazione culturale ? In che modo ? Con quali conseguenze ?
8. In che modo le funzioni di mediazione dovrebbero promuovere l'autonomia e la competenza dei cittadini nell'accesso al servizio ?
 - Quanto è coerente la situazione attuale con quella desiderata ?
9. I mediatori partecipano a percorsi di formazione e aggiornamento ? Su quali temi ? Con quale cadenza ? Con quali esiti ?
10. Gli altri operatori del servizio partecipano a percorsi di formazione o supervisione sui temi connessi alla relazione interculturale ? Con quale cadenza ? Con quali esiti ?
11. Come si vedono i mediatori all'interno dell'equipe?
12. Come sono visti i mediatori dal resto dell'equipe ?
13. Come sono visti i mediatori dagli utenti del servizio ?

AREA 2. Gerarchie e reti fuori e dentro il servizio.

1. Come sono organizzate le relazioni e le comunicazioni tra le diverse persone che lavorano nel servizio ?
2. Esistono momenti periodici di confronto, ripensamento e programmazione del lavoro ? Chi vi partecipa ? Come funzionano ? Come potrebbero essere resi ancora più efficaci ?
3. Esistono momenti periodici di confronto con i responsabili e i dirigenti ? Come funzionano ? Come potrebbero essere resi ancora più efficaci ?
4. Esistono forme di raccordo e condivisione (di materiali, contatti, informazioni...) tra operatori ? Come funzionano ? Come potrebbero essere potenziate ?
5. Che ruolo giocano gli operatori di front-office nella programmazione delle attività e nel ripensamento periodico del servizio ? E che ruolo potrebbero giocare ?
6. A livello territoriale ci sono reti tra istituzioni e tra organizzazioni sui temi connessi alle migrazioni e alla trasformazione dei servizi? Come funzionano? Di quali temi si occupano?
7. Che ruolo gioca il vostro servizio in queste reti?
8. Ci sono spazi di miglioramento rispetto al lavoro di rete territoriale? Che cosa potrebbe fare il vostro servizio per affrontare gli elementi di criticità che riscontrate?
9. Esistono relazioni -formalizzate oppure no- con le organizzazioni della società civile? E con le associazioni di migranti? In che modo queste relazioni contribuiscono all'efficace funzionamento del servizio? Ritenete che esistano spazi di miglioramento?
10. Come funzionano le relazioni con Ambasciate, Consolati e Corpi Diplomatici? Avete riscontrato particolari elementi di criticità? Come potrebbero essere affrontati?
11. Esistono reti -formali o informali- tra operatori di front-office che si interfacciano con una utenza simile? Come funzionano? Di che cosa si occupano?
12. Solitamente a chi ci si rivolge per problemi di inusuale complessità? Vi sembra una soluzione adeguata? Come potrebbe essere migliorata?
13. Le domande che vengono espresse al vostro servizio sono tutte pertinenti? Cosa viene fatto in caso contrario? Esistono domande reiterate non pertinenti? Quale è a vostro avviso il loro significato?

AREA 3. Le procedure, i supporti e il setting

1. Gli orari di funzionamento del vostro servizio sono coerenti con l'utenza a cui si rivolge? Come potrebbero essere modificati?
2. Come è organizzato lo spazio fisico nel vostro servizio? Che impatto ha questa organizzazione dello spazio sull'operatività quotidiana? Pensate che possa essere migliorata in qualche modo?
3. Dove si sviluppano i colloqui con i cittadini? Quanto conta il setting nello sviluppo della relazione? Come potrebbe essere migliorato?
4. Di quali supporti informativi si è dotato il vostro servizio (sito web, monitor, diapositive, cartellonistica, locandine, vademecum...)? Come e da chi sono stati progettati? Vi sembrano adeguati rispetto all'utenza del servizio? Come potrebbero essere migliorati?
5. Esistono supporti informativi per gli operatori? Da chi sono realizzati? Come vengono aggiornati? Come potrebbero essere migliorati?
6. Che ruolo giocano i supporti informatici nel lavoro con cittadini che hanno un background migratorio? Come potrebbero essere migliorati?
7. Esiste un meccanismo per raccogliere i feed-back da parte dell'utenza?
8. Nel vostro servizio è utilizzata modulistica particolare? Come e da chi viene progettata? È utilizzata anche in altri servizi? Ritenete che sia coerente rispetto all'utenza del vostro servizio? Come potrebbe essere migliorata?
9. Esistono dispositivi per supportare a distanza i cittadini (call center, mail, forum, chat, portali)? Che ruolo hanno nell'operatività del servizio? Come potrebbero essere migliorati?
10. Esistono dispositivi che permettano al cittadino di procurarsi autonomamente la modulistica necessaria?

BIBLIOGRAFIA

FENOMENO MIGRATORIO

- Donati- Sbritta (a cura di) Cittadinanza e nuove politiche sociali
- Portes A- Borocz J. Contemporary Immigration International migration Review 1989
- Park R.E. Human Migration and the marginal man , 1928
- Zelinsky W Hypothesis of the mobility transition, Geographical Review, 1971
- Granaglia E.-Magnaghi M. (a cura di) Immigrazione: quali politiche?
- Murer B L'associazionismo in emigrazione, Emasi
- Bogardus E.S. Introduzione alla Sociologia, Etas Kompass, 1965, Milano
- Collinson Le migrazioni internazionali e L'europa, Il Mulino
- Bergnach-Sussi (a cura) Minoranze etniche ed immigrazione, F.Angeli, 1993, Milano
- Franchi A Modernizzazione, sviluppo e migrazioni internazionali. Le risposte della sociologia, Vita e Pensiero
- Fawcett J.T. Networks, linkages and mIgrations Systems, International migration Review, 1989
- Favaro G.-Tognetti Bordogna M. (a cura di) Politiche sociali ed immigrati stranieri
- Zani (a cura); *Volte d'Europa: unità nella diversità; La scuola; ;*
- Balducci E.; *Montezuma scopre l'Europa; ECP; 1992; Fiesole*
- Dassetto F-Bastenier A.; *Europa: nuova frontiera dell'Islam; Edizioni Lavoro; ; Roma*
- Richmond A.H. Sociology of Migration in Industrial and post-Industrial Societies, Cambridge University Press, 1969, Londra
- Scidà G. Pollini G. Stranieri in città. Politiche sociali e modelli di integrazione
- Kritz M.-Lin L.-Zlotnik H. Global Interactions, Clarendon Press, 1992, Oxford

IDENTITÀ E CULTURA

- Andolfi F. (a cura di) Figure d'identità. Ricerche sul soggetto moderno, Franco Angeli, 1988, Milano
- Altan T. *Antropologia culturale* Bompiani, 1979, Milano
- Dal Lago A. *I nostri riti quotidiani. Prospettive nell'analisi della cultura*, Costa e Nolan
- Demetrio *Raccontarsi (l'autobiografia come cura di sé)*, Cortina R., 1997
- Rosoli G. (a cura di) Identità degli italiani in Argentina. Reti sociali - famiglia - lavoro, Studium, 1993, Cosenza
- Grinberg L.-Grinberg R. Identità e cambiamento, Armando, 1976, Milano
- Di Cristofaro Longo G. Identità e cultura. Verso un'antropologia della reciprocità, Studium, 1993, Roma
- Fedeli L. Individuazione e identità, Borla, 1990, Roma
- Levi Strauss (a cura di) L'identità, Sellerio, Palermo
- AAVV *Avanzamenti in psicologia transculturale. Nuove frontiere della cooperazione*, Franco Angeli, 1991, Milano
- Fabietti U. L'identità etnica, La Nuova Italia Scientifica, 1995, Roma
- SELIM ABOU, *Identité culturelle*, Anthropes, Paris, 1981.

RELAZIONE INTERCULTURALE

- Perotti A. La via obbligata dell'interculturalità, EMI, 1994, Bologna
- *Immagini dell'altro nella cultura europea contemporanea*, Harmattan, 1997
- Demetrio D. - Favaro G. *Bambini stranieri a scuola.*
- Dewey *Scuola e società*
- Rizzi Educazione e società interculturale
- Moscato Il viaggio come metafora pedagogica
- Economi C. (a cura di) L'educazione interculturale nei documenti del Ministero della PI
- G. HOFSTEDE, *Culture's consequences: International Differences in World Related Values*, Beverly-Hills, 1980.

- G. HOFSTEDE, D. BOLLENGER, Les différences culturelles dans le Management, Edition d'Organisation, 1987
- *L'approccio interculturale nella relazione d'aiuto*, tesi di diploma per Educatore Professionale di Domenghini Giancarlo (rel.: Ravasio Stefania). Enaip Bergamo, 1998
- T. TODOROV, *La conquista dell'America*, ed. Einaudi, Torino, 1992
- M. ABDALLAH PRETCEILLE, L. PORCHER, *Education et communication interculturelle*, Presses Universitaires de France, Paris, 1996
- M. COHEN-ÉMÉRIQUE, *Élément de base pour une formation à l'approche des migrants et plus généralement à l'approche interculturelle*, Annales de Vaucresson n° 17, 1980,
- M. COHEN-ÉMÉRIQUE, *L'approche interculturelle dans le processus d'aide*, in "Santé mentale au Québec", 1993