

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI VERONA
SCUOLA DI DOTTORATO IN SCIENZE UMANE E FILOSOFIA
DOTTORATO IN SCIENZE DELL'EDUCAZIONE
E DELLA FORMAZIONE CONTINUA

PEDAGOGIA E COMUNICAZIONE INTERCULTURALE
NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Tutor

Prof. Agostino Portera

Dottoranda

Sara Mauroner

PEDAGOGIA E COMUNICAZIONE INTERCULTURALE NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

INDICE

<i>Introduzione</i>	p. 7
<i>Capitolo primo – Quadro Generale: cambiamenti della società</i>	p. 13
1.1 Globalizzazione e interdipendenza	p. 13
1.2 Cultura e globalizzazione	p. 18
1.3 Fenomeno dell’immigrazione	p. 24
1.4 Immigrazione in Italia	p. 34
1.5 Dati statistici sull’immigrazione	p. 38
<i>Capitolo secondo – Pedagogia e educazione interculturale</i>	p. 41
2.1 Pedagogia ed educazione: lineamenti teorici	p. 41
2.2 Pedagogia e società di oggi	p. 44
2.3 Pedagogia Interculturale	p. 51
2.3.1 Breve storia della disciplina	p. 51
2.3.2 Presupposti della Pedagogia Interculturale	p. 53
<i>Capitolo terzo - Comunicazione Interculturale</i>	p. 59
3.1 Elementi e funzioni della comunicazione	p. 59
3.2 Teorie della comunicazione	p. 61

3.3 Comunicazione Interculturale	p. 69
3.3.1 Inquadramento teorico	p. 69
3.3.2 Storia della disciplina	p. 73
3.3.3 Cultura e comunicazione	p. 77
3.3.4 Competenza comunicativa interculturale	p. 80
3.3.5 Relazioni multiculturali e conflitti comunicativi	p. 86
<i>Capitolo quarto – Comunicazione Pubblica e rapporto tra Amministrazione Pubblica e stranieri</i>	p. 93
4.1 Comunicazione Pubblica: inquadramento teorico	p. 93
4.2 Origine ed evoluzione della Comunicazione Pubblica tra storia e normative	p. 98
4.3 Comunicazione Pubblica oggi	p. 101
4.4. Piano di Comunicazione	p. 111
4.5 Rapporto tra Pubblica Amministrazione e cittadini stranieri	p. 114
<i>Capitolo quinto – Obiettivo e metodo della ricerca</i>	p. 125
5.1 Finalità della ricerca	p. 125
5.2 Premesse teoriche e scientifiche	p. 126
5.2.1 Interazionismo simbolico	p. 126
5.3 Premesse metodologiche	p. 133
5.4 Metodo della ricerca	p. 138
5.4.1 Campione	p. 138
5.4.2 Scheda informativa	p. 142
5.4.3 Intervista come metodo di indagine	p. 143
5.4.3.1 Griglia delle interviste	p. 148

5.4.3.2 Selezione degli enti e conduzione delle interviste	p. 150
<i>Capitolo sesto - Descrizione dei risultati</i>	p. 155
6.1 Analisi delle schede informative	p. 155
6.2 Analisi delle interviste	p. 172
6.2.1 Comune numero 1: Ufficio stranieri e nomadi	p. 172
6.2.2 Comune numero 2: servizio “Spazio Comune”	p. 179
6.2.3 Comune numero 3: Comunicazione attraverso il Servizio Immigrazione	p. 186
6.2.4 Comune numero 4: Assessorato alla Sicurezza e coesione sociale	p. 194
6.2.5 Comune numero 5: Ufficio Relazioni con il Pubblico multiente	p. 202
<i>Capitolo settimo - Conclusioni. Pedagogia e Comunicazione Interculturale in funzione della ricerca</i>	p. 211
7.1 Riflessioni sui risultati della ricerca	p.211
7.2 Approccio Interculturale nella ricerca nelle Amministrazioni Pubbliche	p.215
<i>Appendice</i>	p. 221
<i>Riferimenti bibliografici</i>	p. 233

INTRODUZIONE

«Se io parlo direttamente o tramite e-mail con un amico a Parigi, mentre sono in California; se seguo avvenimenti politici e culturali ovunque nel globo senza lasciare casa mia; se dati, che contengono il mio profilo personale, vengono impiegati da governi e gruppi industriali in tutto il mondo, senza che io lo sappia o possa impedirlo; se faccio compere a casa utilizzando il computer, allora dove sono? Chi sono?». La domanda di Mark Poster¹ ben inquadra lo smarrimento dell'uomo moderno nell'affrontare un nuovo fenomeno che si affaccia all'inizio del terzo millennio: la globalizzazione.

Nel corso del XX secolo la società ha avuto a che fare con una serie di cambiamenti importanti in ambito sociale, economico e politico². Si è così verificata la profezia di McLuhan³ del 1964 sull'avvento del "villaggio globale" caratterizzato dall'espansione dei mezzi di comunicazione di massa, affermazione di nuovi mercati economici, mutazioni a livello geo-politico. Questi cambiamenti, denominati "globalizzazione", implicano una riduzione delle distanze, un aumento dei legami tra le diverse realtà territoriali, maggiore mobilità, aumento e diversificazione delle direttrici migratorie. L'uomo moderno deve così far fronte ad un crescente pluralismo culturale, economico, scientifico e religioso.

Che cosa significa essere cittadini in un contesto che rende necessaria la moltiplicazione delle appartenenze sociali, culturali, politiche? Quale nuova cittadinanza può esistere in una società dove la differenza è una risorsa? Sono questi alcuni degli interrogativi che stanno alla base della società attuale, una società complessa, multiculturale, in cui è indispensabile un cambiamento di prospettiva, un nuovo approccio sul piano relazionale.

Concetti come identità e cultura non sono più intesi in maniera statica, bensì dinamica e in continua evoluzione; l'alterità, l'emigrazione, la vita in una società complessa e multiculturale non sono considerate come rischi di disagio o di malattie, ma come delle opportunità di arricchimento e di crescita individuale e collettiva; l'incontro con

¹ M. Poster, *Cyberdemocracy. Internet and the Public Sphere*, in D. Porter, *Internet Culture*, Routledge, New York, 1997.

² A. Portera, *Globalizzazione e Pedagogia Interculturale*, Erikson, Trento, 2006, p.18.

³ M. McLuhan, *Gli strumenti del comunicare*, Il Saggiatore, Milano, 1971.

lo straniero, ossia con il soggetto etnicamente e culturalmente differente, rappresenta una sfida, una possibilità di confronto e di riflessione sul piano dei valori, delle regole, dei comportamenti.

Fondamentale in questo senso è l'approccio interculturale dove il prefisso *inter* sta appunto a indicare la matrice fondativa della "reciprocità", il suo essere terreno fecondo di negoziazione e di scambio, facendo risaltare la ricchezza e la produttività del confronto⁴. Se la multiculturalità rappresenta una condizione oggettiva di compresenza di più culture tra loro, l'interculturalità è la risposta alla società multiculturale e multiethnica e consiste nella disponibilità a uscire dai confini della propria cultura per entrare nei territori di altre al fine di vedere, conoscere ed interpretare la realtà secondo schemi e sistemi simbolici differenziati e molteplici.

In questo contesto, un chiaro riferimento può essere individuato nella Pedagogia Interculturale che, come sostiene Portera⁵, rappresenta una vera e propria rivoluzione copernicana: l'alterità, l'emigrazione, la vita in una società complessa e multiculturale non sono considerate come rischi di disagio, ma come delle opportunità di arricchimento e di crescita personale e collettiva; l'incontro con lo straniero, con il soggetto etnicamente e culturalmente differente, rappresenta una sfida, una possibilità di confronto e di riflessione sul piano dei valori, delle regole, dei comportamenti. Mentre la multi e la pluricultura richiamano fenomeni di tipo descrittivo, riferendosi alla convivenza, gli uni accanto agli altri, come in un condominio, di persone provenienti da culture diverse, l'aggiunta del prefisso *inter* presuppone la relazione, l'interazione, lo scambio tra più elementi.

Nella società multiculturale un ruolo importante viene altresì ricoperto dalla *comunicazione*. Baraldi⁶ sottolinea che il dialogo definisce le condizioni di apertura all'Altro e permette di realizzare soglie di passaggio tra forme culturali; d'altra parte il dialogo presuppone l'incontro con l'alterità. Con l'avvento della globalizzazione ogni comunicazione è diventata in un certo senso interculturale, «ognuno di noi funziona interculturalmente ogni volta che comunica con qualcun altro»⁷. Ogni persona, per le proprie caratteristiche fisiologiche, per le influenze culturali, per le esperienze e le relazioni che caratterizzano la sua biografia, costruisce un proprio particolare punto di vista

⁴ F. Pinto Minerva, *Intercultura*, LaTerza, Roma, 2002.

⁵ A. Portera, *Educazione e Pedagogia Interculturale*, in A. Portera (a cura di), *Pedagogia Interculturale in Italia e in Europa*, Vita e Pensiero, Milano, 2003, p.6.

⁶ C. Baraldi, *Comunicazione Interculturale e diversità*, Carocci, Roma 2003.

⁷ M.R. Singer, *Intercultural communication: a perceptual approach*, Englewood Cliff, Nj, Prentice Hall, 1987.

sul mondo, che non può corrispondere esattamente a quello di qualcun altro. Alcuni studiosi⁸ creano così le condizioni strutturali per l'assioma della Comunicazione Interculturale: non si può non comunicare interculturalmente perché l'altro non è più altrove. In effetti nel "Villaggio globale" è impossibile evitare il contatto, se non lo scambio, con soggetti appartenenti a culture anche profondamente diverse da quella che ci appare più familiare.

Molto spesso le persone straniere vengono percepite nella nostra società in maniera negativa e il fenomeno migratorio viene considerato in un'ottica di emergenza e di allarme. Dal punto di vista legislativo, i vari provvedimenti del secolo scorso hanno sempre considerato il fenomeno migratorio in termini di regole da far rispettare, senza lasciare alcuno spazio per un approccio diretto agli aspetti valoriali, sociali e culturali del fenomeno.

In questo quadro generale risulta fondamentale anche il *ruolo* che deve assumere la *Pubblica Amministrazione*. Le istituzioni pubbliche sono infatti il principale ente con cui il cittadino straniero si relaziona. Fin dal suo arrivo in Italia, egli ha a che fare con gli uffici per l'immigrazione per la richiesta del permesso di soggiorno. Ogni scelta e ogni attività devono necessariamente passare per uno degli uffici pubblici del nostro Paese. Affittare una casa, richiedere l'assistenza sanitaria o i sussidi familiari, intraprendere una nuova attività, sposarsi, sono solo alcuni dei casi in cui le persone devono recarsi negli enti pubblici per espletare pratiche burocratiche.

Nei processi di integrazione di una persona straniera sul territorio, un ruolo primario è quindi giocato proprio dalle modalità attraverso le quali viene ad essere gestito il rapporto con la Pubblica Amministrazione. Se si vuole superare la fase di passaggio e di emergenza che ha caratterizzato finora questo sistema per giungere ad un approccio più consapevole ed efficace, occorre che la Pubblica Amministrazione diventi un pilastro portante dell'integrazione e promotrice di una relazione con l'immigrato paritaria e bidirezionale.

In un mondo globalizzato in cui nei prossimi anni è previsto un netto incremento dei fenomeni migratori, è dunque indispensabile che anche gli enti pubblici imparino a comunicare in modo interculturale. La popolazione di origine straniera molto spesso detiene carenti informazioni di ordine pratico; questa situazione è determinata dalle scarse

⁸ A. Giddens *Le conseguenze della modernità*, Bologna, Il Mulino, 1994; J. Thompson, *Mezzi di comunicazione e modernità*. Bologna, Il Mulino, 1998, C. Giaccardi e M. Magatti *La globalizzazione non è un destino*, Roma-Bari, La Terza, 2001.

conoscenze linguistiche, dai pochi contatti sociali, dalle differenze di tipo culturale, istituzionale e burocratico amministrative esistenti fra il loro paese d'origine e quello di accoglienza, dal poco tempo libero a disposizione. Non pochi dei problemi scolastici, economici, o sociali riscontrati nei soggetti di nazionalità straniera potrebbero essere risolti mediante informazioni chiare e pertinenti.

All'interno della Pubblica Amministrazione è fondamentale che si riesca a far fronte alle esigenze dell'utente straniero, primo fra tutti il bisogno di ricevere informazioni e comunicazioni quanto più complete e precise possibili. Per questo bisogna far sì che nell'intera Pubblica Amministrazione si diffonda la consapevolezza della necessità di un nuovo approccio a questo fenomeno, che sia basato sui principi della professionalità, della trasparenza, della comunicazione e della semplificazione, ma anche di dialogo, di confronto e di scambio con l'Altro. Molto spesso avviene che il cittadino straniero si trovi in difficoltà anche solo nel venire a conoscenza dell'ente a cui deve rivolgersi per iniziare una determinata procedura, o per portarla avanti e che si crei addirittura all'interno di tali strutture amministrative una confusione di ruoli che non fa che accrescere il disorientamento dell'utente.

La *presente ricerca* si prefigge l'obiettivo di indagare il modo in cui gli enti pubblici comunicano nei confronti dei cittadini stranieri. A tal fine, si cercherà di delineare un quadro generale delle attività di comunicazione e dei relativi strumenti messi in atto dalle Amministrazioni Pubbliche; in secondo luogo, saranno analizzate le Amministrazioni Pubbliche che risultano più attive nella Comunicazione Interculturale rivolta ai cittadini/utenti stranieri. A tal proposito saranno individuati i punti di forza e di debolezza del rapporto comunicativo fra Amministrazioni Pubbliche e cittadini stranieri determinati da una serie di elementi: fattori esterni alla comunicazione, contesto in cui si comunica, pratiche di comunicazione effettivamente realizzate e loro caratteristiche.

L'ultima fase della ricerca consisterà nella formulazione di proposte e soluzioni per una Comunicazione Interculturale più efficace da parte delle Amministrazioni Pubbliche, tenendo conto dei risultati della ricerca nonché delle teorie e dei principi acquisiti in letteratura.

Il lavoro si suddivide in tre parti. Nella *prima parte*, al fine di giungere ad una comprensione più profonda, nonché scientificamente valida, delle dinamiche in atto nel contesto attuale, sono state considerate le diverse teorie elaborate sulla globalizzazione e sul fenomeno dell'immigrazione (capitolo 1). Successivamente, mediante i risultati degli

studi e delle ricerche realizzate fino ad oggi, si è concentrata l'attenzione sulle implicazioni che la globalizzazione ha determinato in ambito pedagogico ed educativo (capitolo 2) e nel settore pubblico (capitolo 4). Inoltre, dato il tema della ricerca, si è ritenuto opportuno inserire una breve analisi delle teorie più accreditate sulla comunicazione per giungere alla Comunicazione Interculturale (capitolo 3).

La *seconda parte* è dedicata alla ricerca empirica. Dopo aver chiarito gli obiettivi della presente indagine, si è provveduto ad illustrare la scelta della metodologia e i criteri adottati per la selezione del campione (capitolo 5).

Nella *terza parte* si è quindi passati alla valutazione finale dei risultati, con particolare attenzione ai fattori positivi e negativi che caratterizzano le relazioni tra Pubblica Amministrazione e cittadini stranieri (capitolo 6). Partendo da tali risultati, si è cercato di formulare proposte e soluzioni operative per una Comunicazione Interculturale più efficace, alla luce dei principi che sono alla base della Pedagogia e della Comunicazione Interculturale (capitolo 7).

Essere informato, per un cittadino straniero, non è che il primo passo, ma senza dubbio il più importante e indispensabile, non solo per poter esercitare i propri diritti, ma anche semplicemente per migliorare la qualità della vita propria e dei propri familiari. Il presente lavoro non vuole tuttavia essere solo un tentativo per aiutare gli stranieri ad inserirsi nella società. L'obiettivo principale consiste infatti nel cercare di individuare problematiche comuni a tutti i cittadini, siano essi stranieri o italiani, per formulare soluzioni che possano essere condivisibili dall'intera cittadinanza.

CAPITOLO PRIMO

QUADRO GENERALE

CAMBIAMENTI DELLA SOCIETA'

1.1. Globalizzazione e interdipendenza

Nel corso del Ventesimo secolo la società è stata investita da una serie di importanti cambiamenti in campo sociale, economico e politico. Tali modificazioni del panorama mondiale possono essere esplicitate attraverso il termine di “Villaggio globale” coniato da Marschall Mc Luhan⁹ nel 1964. Questo ossimoro riesce a riassumere in due termini la nuova situazione vissuta dall’uomo moderno in questi anni: il passaggio dal “locale” come realtà vicina alla quotidianità dell’essere umano, al globale, inteso come l’intero pianeta. In tale contesto ci si trova di fronte ad un pluralismo sociale, culturale, economico e politico che va al di là dei confini nazionali.

Per anni gli studiosi hanno cercato di dare una definizione condivisa del termine globalizzazione. La paternità viene attribuita a Levitt¹⁰, teorico e docente di marketing della Harvard Business School, che nel 1983 ha parlato per la prima volta di globalizzazione in riferimento ai mercati. Secondo l’economista, per le imprese era giunto il momento di imporre al mondo intero gli stessi consumi, utilizzando le nuove tecnologie della comunicazione per pubblicizzare i loro prodotti o servizi e per organizzarne la produzione. Quando il “villaggio” diventa “globale”, affermava in un articolo pubblicato dall’ “Harvard Business Review”, anche produzione e consumi devono diventare “globali”, con il grande vantaggio per le imprese di realizzare immense economie di scala e giganteschi profitti.

Per Ulrich Beck¹¹ con il termine globalizzazione s’intende «il processo in seguito al quale gli Stati nazionali e la loro sovranità vengono condizionati e connessi trasversalmente da attori transnazionali, dalle loro chance di potere, dai loro orientamenti,

⁹ Mc Luhan M., *Gli strumenti del comunicare*, op.cit., 1971.

¹⁰ T. Levitt, *The Globalization of Markets*, in Harvard Business Review, maggio-giugno, 1983.

¹¹ U.Beck, *Che cos’è la globalizzazione. Rischi e prospettive della società planetaria*, Carocci, Roma, 1999, pp.24-25.

identità e reti». Una differenza essenziale tra la prima e la seconda modernità sta nella reversibilità della globalità. Ma cosa rende la globalità irreversibile? Beck individua otto ragioni:

1) L'estensione geografica e la crescente interazione del commercio internazionale, la connessione globale dei mercati finanziari e la crescita di potenza dei gruppi industriali transnazionali.

2) La rivoluzione permanente delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

3) Le rivendicazioni dei diritti umani che si impongono universalmente, cioè il principio della democrazia (formale).

4) I flussi di immagine dell'industria culturale globale.

5) La politica mondiale postinternazionale, policentrica: accanto ai governi ci sono attori transnazionali crescenti in numero e potenza (gruppi industriali, organizzazioni non governative, le Nazioni Unite).

6) Le questioni della povertà globale.

7) Il problema delle distruzioni globali dell'ambiente.

8) La questione dei conflitti transculturali locali.

Da questo concetto di globalità deve tuttavia distinguersi il concetto di globalizzazione come processo che crea spazi e legami sociali transnazionali, rivaluta le culture locali e stimola le culture terze. Per Antony Giddens¹² la globalizzazione è legata all'intensificazione di relazioni sociali mondiali che collegano tra loro località distanti facendo sì che gli eventi locali vengano modellati dagli eventi che si verificano a migliaia di chilometri di distanza e viceversa.

Il trionfo politico della globalizzazione giunse con la caduta del muro di Berlino. Nel 1990 McDonald apriva il primo fast-food nella piazza Rossa di Mosca. Negli anni Novanta l'avvento di nuovi mezzi di comunicazione di massa come il telefono cellulare e Internet, ha reso ancora più rapide ed economiche le comunicazioni globali. Le distanze sono state cancellate, e i nomi di molte aziende sono diventati i nuovi simboli della globalizzazione.

Con la seconda modernità, dunque, si è attuato un processo per cui nascono spazi e legami sociali transnazionali. Questa intensificazione di luoghi e di eventi viene attribuita ad una serie di fattori che vanno dall'affermarsi di una ideologia neoliberista a sostegno

¹² A. Giddens, *Le conseguenze della modernità*, Il Mulino, Bologna 1994, p. 71.

del mercato mondiale, alla rivoluzione delle tecnologie della comunicazione e dell'informazione. Lo sviluppo di questi nuovi sistemi ha trasformato i tempi e i modi della comunicazione, soprattutto attraverso la rete di internet che permette di raggiungere luoghi e persone in tempi reali. A tal proposito, come afferma Milena Santerini¹³, si può parlare di "Società della comunicazione", considerando l'estensione quasi illimitata del passaggio di informazioni come la peculiarità intrinseca della società attuale.

Ma quali sono le caratteristiche di questa società mondiale? Si può parlare di una "società globale interconnessa" per cui nessun Paese, nessun gruppo si può isolare l'uno dall'altro. Secondo Roland Robertson¹⁴, la globalizzazione conduce ad una intensificazione delle dipendenze reciproche al di sopra dei confini nazionali e all'incontro di culture locali diverse. In effetti i nuovi media tendono ad una "omogeneizzazione" della cultura e degli stili di vita, basti pensare alla teoria di Walter Lippman¹⁵ secondo cui le persone agiscono non sulla base di ciò che è effettivamente accaduto ma sulla base di quella che pensano sia la situazione reale secondo le descrizioni fornite dalla stampa. Dall'altra parte i nuovi mezzi di comunicazione devono cercare di diventare un'occasione di confronto fra culture e luoghi diversi.

Tuttavia è più corretto parlare di "interconnessione" che di "omogeneizzazione" culturale. L'avvento dei nuovi sistemi satellitari trasforma la società civile nella "società globale degli spettatori". In un certo senso, è come se ogni conflitto locale si trasformasse, dopo l'intervento dei media, in un conflitto globale. Basti pensare alla guerra in Iraq e al ruolo centrale della tv araba Al Jazeera, oppure al "caso Sars" che, senza l'intervento della televisione, sarebbe rimasto localizzato in Cina.

Ecco allora che la globalizzazione mette in crisi il concetto di "cittadinanza". Che cosa significa essere cittadini in un contesto che rende necessaria la moltiplicazione delle appartenenze sociali, culturali, politiche? Quale nuova cittadinanza in una società dove la differenza è una risorsa? Tra i fattori rilevati da Milena Santerini¹⁶ negli studi socio-politici per spiegare la crisi della cittadinanza vi sono: l'indebolimento del legame sociale interno alla nazione, il fenomeno della globalizzazione che tende a mutare la fisionomia del mondo, stabilendo nuovi tipi di rapporti oltre gli Stati nazionali, le forti disuguaglianze

¹³ M. Santerini, *Cittadinanza. La Pedagogia e le sfide della globalizzazione*, Carocci, Roma, 2001.

¹⁴ R. Robertson, *Globalization: social theory and global culture*, Sage, London, 1992.

¹⁵ W. Lippman, *L'opinione pubblica*, Donzelli, Roma, 1999.

¹⁶ M. Santerini, *Educare alla cittadinanza: la Pedagogia e le sfide della globalizzazione*, Carocci, Roma, 2001.

economiche in crescita tra le diverse aree, le correnti migratorie dal Sud al Nord del mondo (e dall'Est all'Ovest in Europa) che favoriscono tensione tra e negli Stati.

Secondo Della Porta¹⁷, oggi aumentano sul territorio delle democrazie occidentali i “cittadini senza cittadinanza” o con cittadinanza ridotta. Gli immigrati hanno un portafoglio di diritti molto più povero rispetto a quello dei cittadini dotati di nazionalità. Pagé¹⁸ sostiene che solo recentemente si è cominciato a pensare alla cittadinanza come a un “codice di vita che si applica agli scambi tra gli individui in un mondo in cui la diversità è realtà”.

L'idea di cittadinanza legata solo ad un luogo viene così sostituita da un modello in cui la dimensione spaziale sostituirebbe quella territoriale. Internet è il più chiaro esempio di nuova collettività creata in un cyber-spazio che non corrisponde a un territorio fisico ma lo può inventare.

Dal punto di vista culturale i nuovi mezzi di comunicazione ci portano in un “villaggio globale”. Pertanto «è innegabile una crescente interazione culturale, con un'esportazione – seppur filtrata attraverso le culture locali - di prodotti culturali e valori occidentali»¹⁹. La diffusione di televisioni satellitari e collegamenti Internet ha reso possibile una comunicazione istantanea che oltrepassa i confini nazionali. L'aumento delle interazioni tra culture accresce il numero delle identificazioni che si intrecciano e competono con quelle legate al territorio. La globalizzazione trasforma la vita quotidiana e, di conseguenza, mobilita movimenti locali di resistenza che difendono le tradizioni locali contro l'intrusione di idee straniere e problemi globali; il nazionalismo, i movimenti etnici, le mobilitazioni religiose, il fondamentalismo islamico sono stati visti come una reazione a questo processo²⁰.

Tuttavia il globale e il locale non devono per forza essere visti come due concetti che si escludono a vicenda ma anche come due facce della stessa medaglia. Da questo presupposto deriva l'idea di “glocalizzazione”, definita da Zygmunt Bauman²¹ per adeguare il panorama della globalizzazione alle realtà locali. Ronald Robertson²² sostiene che il locale e il globale non si escludono; al contrario, il locale deve essere compreso

¹⁷ D. della Porta, *Introduzione alla Scienza politica*, Il Mulino, Bologna, 2002.

¹⁸ M. Pagé, *Citoyenneté et pluralisme des valeurs*, in F. Gagnon, M. Mc Andrew, M. Pagé (a cura di), *Pluralisme, citoyenneté, éducation*, L'Harmattan, Paris 1996, pp. 165-188.

¹⁹ R. Robertson, *Globalization: Social Theory and Global Culture*, Sage, London, 1992.

²⁰ D. della Porta, *Introduzione alla Scienza politica*, op.cit.

²¹ Z. Bauman, *Globalizzazione e glocalizzazione*, Armando editore, Roma, 2005.

²² R. Robertson, *Globalization*, in M. Featherstone et al., *Global Modernities*, London, 1995.

come un aspetto del globale. Globalizzazione significa anche l'unirsi, l'incontrarsi reciproco di culture locali che devono essere ridefinite nei loro contenuti.

Tutti questi mutamenti in campo economico e politico e le ultime scoperte tecnologiche fanno sì che le persone si muovano da una parte all'altra del globo senza più tenere in considerazione le distanze. Cambia così la concezione del tempo e dello spazio in cui l'uomo può arrivare a sentirsi solo, senza più legami stabili. Secondo Bauman l'identità non va più considerata come un qualcosa di stabile, ma va intesa come un qualcosa di dinamico e in continua evoluzione. Bauman parla così di identità liquida, flessibile, in grado di adattarsi più facilmente a contesti diversi. Bauman definisce la società della "seconda modernità" come la società della "modernità fluida"²³.

Oggi la globalizzazione è direttamente collegata ai nuovi mezzi di comunicazione di massa, con particolare riferimento a internet. Attraverso la rete è possibile essere in contatto con ogni parte del mondo e il nostro alter ego "virtuale" può anche essere in ogni parte del mondo. Si annullano così le distanze, i confini non esistono più. È soprattutto attraverso la rete che il locale diventa globale in un mondo unico. Secondo Pinto Minerva²⁴, siamo in presenza di uno straordinario moltiplicarsi di fattori che, provocando la crisi dei confini tradizionali (nazionali, economici, sociali, culturali, individuali) aprono al paradosso del dilatarsi e del contemporaneo restringersi delle occasioni di contatto e di comunicazione interpersonale. Santerini²⁵ rileva che vivere in un mondo globale non significa abitare in un mondo più unito. Dietro l'apparente uniformità, in realtà, siamo di fronte ad un "patchwork onnipresente"; i processi di globalizzazione non tendono in modo naturale verso l'unità o l'uniformità, ma al contrario, se lasciati a se stessi, contribuiscono ad allontanare l'ideale di comunità, producendo invece forti squilibri e disuguaglianze.

Scriveva il giornalista Federico Rampini²⁶ sul quotidiano La Repubblica, il 7 maggio 2003 in occasione dei 20 anni dalla definizione data da Levitt del termine globalizzazione: «il terzo millennio si è aperto su un interrogativo: è iniziata la lunga notte della globalizzazione? A vent'anni dal battesimo di quel termine, le resistenze all'omogeneizzazione dei consumi e dei mercati sono in ascesa. Dopo l'offensiva terroristica, è la volta della Sars che può minacciare l'apertura delle frontiere. Di certo l'allarme-Sars dimostra che la globalizzazione non è un fenomeno a senso unico: se noi

²³Z. Bauman, *Modernità liquida*, Laterza, Bari, 2002.

²⁴F. Pinto Minerva, *L'intercultura*, op.cit., p.6.

²⁵M.Santerini, *Intercultura*, La Scuola, Brescia, 2003, p.18

²⁶<http://www.repubblica.it/online/economia/globalizzazione/globalizzazione/globalizzazione.html?ref=search>

abbiamo bisogno della Cina, i cinesi hanno avuto un formidabile sviluppo socio-economico (ed anche politico culturale) grazie all'apertura dei mercati mondiali. Se la globalizzazione si ferma, il loro sogno di sviluppo sarà la prima vittima. Purtroppo non è impossibile. La storia non procede in una sola direzione. Già all'inizio del Novecento il mondo conobbe una prima forma di globalizzazione economica senza una adeguata governance politica: fu travolta da protezionismi, razzismi e ideologie totalitarie, dalla Grande depressione e due guerre mondiali. Quando l'economia corre troppo in avanti e la politica non regge il passo, si creano le condizioni per contraccolpi brutali».

1.2. Cultura e globalizzazione

La globalizzazione ha determinato una serie di mutamenti in tutti i settori, da quello economico a quello tecnologico, da quello politico a quello sociale. In particolare, i nuovi mezzi di comunicazione hanno avuto una ricaduta considerevole sul concetto di cultura che non va più inteso come una proprietà legata al territorio, ma come qualcosa che va ben al di là, frutto del rimescolamento di stili di vita, di contaminazioni, sottoposto alle influenze più varie. Tali cambiamenti sul piano culturale sono stati paragonati da Brunet²⁷ alla “rivoluzione industriale del XIX secolo”.

Secondo Pinto Minerva²⁸ tali contatti e spostamenti, reali e virtuali, stanno modificando la logica e lo spirito del legame tra l'individuo e la propria terra e hanno reso oggi il concetto di cittadinanza molto più complesso, quello di patria meno statico e scontato rispetto al passato, e hanno posto le premesse per un nomadismo fisico, intellettuale e culturale sempre più accentuato. Il difficile problema della contemporaneità è quello di tenere insieme particolarità e universalità, località e globalità, evitando che le pur legittime istanze di universalità si traducano in omologazione totalitaria, con la conseguente riduzione della varietà di forme di vita e di cultura, di linguaggi e intelligenze, con l'esclusione cioè della possibilità di essere “altrimenti” e di pensare “diversamente”. Nello stesso tempo, l'altrettanto legittima difesa della particolarità deve evitare il rischio di rimanere impigliata nelle trappole del localismo, imprigionata nel culto delle radici, vittima di quella “ossessione identitaria” causa di violente divisioni, di conflitti e di discriminazioni.

²⁷O. Brunet, *Memorandum sull'istruzione e sulla formazione continua*, Commissione Europea, Bruxelles, 2001.

²⁸F. Pinto Minerva, *L'interculturalità*, op.cit., pp.7-8.

Anche la globalizzazione, sottolinea Bauman²⁹, determina la nascita di nuovi confini nell'agire quotidiano, nell'economia, nella tecnica, nell'ecologia, comunicando l'estraniante percezione di una perdita di controllo sulla vita umana.

Numerose sono le definizioni attribuite al concetto di cultura e, dalla scuola americana degli anni Trenta in poi, è stato al centro del dibattito antropologico³⁰. In passato il termine cultura rimandava al concetto di natura. Oggi invece evoca il conflitto e lo scontro tra civiltà e proprio in termini culturali si interpretano numerosi fenomeni quali le guerre, i genocidi e le migrazioni³¹. Da un punto di vista etimologico, il termine cultura rimanda al latino *colere* che significa coltivare, nel senso letterale del termine (coltivare la terra); il dizionario Garzanti³² definisce il termine cultura come «patrimonio specifico di conoscenze e nozioni, organicamente legate fra loro, che un individuo possiede, e che contribuiscono in modo sostanziale alla formazione della sua personalità»; da un punto di vista antropologico «l'insieme dei valori, delle tradizioni e dei consumi che caratterizzano la vita sociale di un popolo; il complesso delle conoscenze e delle pratiche attinenti alle attività lavorative e agli altri aspetti della vita materiale di un popolo».

Nella concezione classica o umanistica, sotto il profilo metaforico si fa dunque riferimento alla coltivazione dello spirito e al processo di formazione dell'individuo³³. Fino alla fine del Settecento prevalse l'accezione di Matthew Arnold «quanto di meglio è stato pensato e conosciuto nei diversi ambiti dell'espressione umana: arte, letteratura, poesia, musica; durante l'illuminismo tedesco, l'accento posto da Rousseau sull'educazione o formazione, come valorizzazione della genuina natura umana, fece giungere in primo piano una più specifica accezione di cultura e, in opposizione a essa, la nozione di civiltà»³⁴.

Ma è nella seconda metà dell'Ottocento che Tylor definisce per la prima volta «la cultura, o civiltà, intesa nel suo ampio senso etnografico, è quell'insieme complesso che include le conoscenze, le credenze, l'arte, la morale, il diritto e qualsiasi altra capacità e abitudine acquisita dall'uomo in quanto membro della società»³⁵. È però all'antropologia che dobbiamo la definizione scientifica del termine. Malinowski, nel 1931 spiega che «la

²⁹Z. Bauman, *Dentro la globalizzazione. Le conseguenze sulle persone*. Laterza, Bari, 1999.

³⁰A.L. Kroeber, C.K. Klukhohn, *Il concetto di cultura*, Milano, Bologna, 1972.

³¹M. Callari Galli, M. Ceruti, T. Pievani, *Pensare la diversità. Per un'educazione alla complessità umana*, Meltemi, Roma, 1998.

³²Dizionario Garzanti, voce *cultura*, Garzanti, Milano, 2000.

³³L. Sciolla, *Sociologia dei processi culturali*, Bologna, Il Mulino, 2002.

³⁴L'Universale, Filosofia, voce *cultura*, Garzanti, Milano, 2003.

³⁵E.B. Tylor, *Primitive culture*, Murray, London 1971, p. 1.

cultura comprende gli artefatti, i beni, i processi tecnici, le idee, le abitudini e i valori che vengono trasmessi socialmente. Non si può comprendere realmente l'organizzazione sociale se non come parte della cultura; e tutte le direzioni specifiche di indagine che hanno per oggetto le attività, i raggruppamenti, le idee e le credenze umane possono incontrarsi e fecondarsi reciprocamente nello studio comparativo delle culture»³⁶.

Kroeber e Kluckhohn³⁷ sostengono che «la cultura è composta di modelli, espliciti e impliciti, di e per il comportamento, acquisiti e trasmessi mediante simboli, costituenti il risultato distintivo di gruppi umani; il nucleo essenziale della cultura consiste di idee tradizionali [...] e specialmente in valori loro attribuiti; i sistemi culturali possono considerarsi da un lato prodotti dell'azione, e dall'altro punto di vista sono elementi condizionanti l'azione futura». Tale definizione è tratta dalla loro celebre raccolta "Il concetto di cultura" che raccoglie 150 definizioni di cultura raggruppabili in diverse sottocategorie³⁸:

1. il modo di vivere di un popolo (tutte le usanze relative alla vita quotidiana: dalla conformazione e struttura delle abitazioni, alla preparazione e al consumo di cibi, all'abbigliamento; tutto ciò che riguarda i riti collettivi e il passaggio da una fase a un'altra del ciclo della vita: nascite, matrimoni, funerali; il tipo di istituzioni di cui ci si dota, l'organizzazione della struttura sociale; le forme di alfabetizzazione e trasmissione della tradizione, ecc.);

2. eredità sociale che ciascuno acquisisce dal proprio gruppo di appartenenza (per esempio i valori di riferimento, come sono, per l'occidente, la libertà e la democrazia);

3. il modo di pensare, sentire e di credere (per esempio la gamma delle emozioni ritenute accettabili e appropriate rispetto alle diverse situazioni e le modalità legittime della loro espressione nei diversi contesti; la percezione dell'identità personale come qualcosa di individuale, dotato di valore in sé, o come dotata di valore in quanto parte di un insieme, la fiducia in qualcosa di trascendente, ecc.);

4. la generalizzazione derivata dall'osservazione dei comportamenti (ciò che antropologi, scienziati sociali, giornalisti riportano a partire dall'osservazione dei comportamenti di un gruppo e definiscono come caratteristico. Tra i rituali di saluto, per esempio, si può osservare che in alcuni paesi dell'Africa centrale, per esempio, ci si bacia tre volte, mentre in Europa ci si bacia due volte);

³⁶B. Malinowski, *La teoria scientifica della cultura e altri saggi*, Feltrinelli, Milano, 1962.

³⁷A. L. Kroeber, C.K. Kluckhohn, *Il concetto di cultura*, op.cit..

³⁸C. Giaccardi, *La Comunicazione Interculturale*, Il Mulino, Bologna, 2005, pp.23-27.

5. il deposito di sapere posseduto collettivamente (per esempio, i proverbi);
6. l'insieme dei comportamenti standardizzati nei riguardi di problemi ricorrenti (per esempio, la decisione di chiamare il medico, o lo stregone, o un anziano, o un sacerdote in caso di malattia);
7. l'insieme dei meccanismi per la regolazione normativa del comportamento (per esempio, tutte le regole che disciplinano il comportamento coniugale, come la monogamia o la poligamia, o le regole che disciplinano il comportamento del coniuge superstite in caso di vedovanza);
8. l'insieme delle tecniche per adeguarsi all'ambiente (il tipo di abitazioni, di alimentazione, di utensili costruiti; la capacità di modificare le condizioni ambientali rendendole più favorevoli alla vita quotidiana e allo sfruttamento delle risorse a fini economici, ecc.).

Tali definizioni mettono l'accento su cinque dimensioni della cultura:

- **dimensione oggettiva/soggettiva:** il primo aspetto si riferisce alle forme culturali in quanto collettivamente condivise, patrimonio di un gruppo; tali forme vengono però interiorizzate e declinate in modo soggettivo;
- **dimensione concreta/astratta:** il primo aspetto riguarda le componenti materialmente osservabili, mentre il secondo richiede delle inferenze o delle interpretazioni da parte di un osservatore esterno;
- **dimensione descrittiva-cognitiva/prescrittiva:** da un lato la cultura è capace di fornire immagini del mondo, interpretazioni della realtà, rappresentazioni sociali; dall'altro prescrive o proscrive specifiche modalità di comportamento sia per l'individuo che per la collettività;
- **dimensione esplicita/implicita:** secondo Hall c'è una cultura manifesta, che viene appresa attraverso la parola e la socializzazione e una "cultura tacita", non verbale ma fortemente situazionale, che opera secondo regole non consapevoli, che non vengono insegnate o apprese, ma acquisite nelle diverse circostanze e nei diversi ambienti, dall'esperienza della vita quotidiana;
- **dimensione coerente/incoerente,** ogni sistema culturale presenta un certo grado di coerenza tra le sue componenti, altrimenti la cultura non sarebbe

neppure riconoscibile come qualcosa di unitario, ma presenta anche un certo grado di pluralità, complessità e conflittualità interna che ne garantisce il dinamismo.

Accanto alle dimensioni, gli scienziati sociali hanno identificato le “componenti della cultura”:

- I **valori** sono ideali a cui un gruppo sociale aspira e a cui fa riferimento quando deve formulare giudizi, prendere decisioni, orientare l’azione.
- Le **norme** derivano dai valori poiché li specificano attraverso precise indicazioni di comportamento.
- I **concetti** rappresentano gli strumenti per organizzare l’esperienza dal punto di vista cognitivo. Possono coincidere con le forme di categorizzazione della realtà di un determinato gruppo, o articolarsi in proposizioni descrittive della realtà e modelli di visione del mondo.
- I **simboli** termine che significa “mettere insieme”. Il simbolo è caratterizzato dal rinvio, sta per qualcos’altro. I simboli hanno un significato pubblico, condiviso; possono essere impiegati in assenza delle cose che significano.

Mantovani, Schiavinato e Cottone³⁹ individuano poi una distinzione tra due concezioni alternative di cultura: una “reificata” e l’altra “narrativa”. Tale distinzione produce effetti sul piano teorico (come concepire le culture), metodologico (come studiare le culture) e pratico (come intendere, progettare e valutare la cultura). La concezione reificata della cultura è quella dominante nella letteratura scientifica. Definita da Baumann⁴⁰, secondo questa concezione le culture sono realtà omogenee, definite da confini netti e impermeabili. L’importanza attribuita all’omogeneità e alla separazione produce sistemi di opposizioni rigide e stereotipiche, codificate da etichette verbali generiche. In questo modo vengono attivati e riproposti gli stereotipi associati a tali etichette. All’interno di questa visione la cultura preesiste e controlla l’agire quotidiano

³⁹G. Mantovani, V. Schiavinato, P. Cottone, *Comprendere le differenze: le influenze di concezioni diverse di cultura* in A. Portera (a cura di), *Educazione interculturale nel contesto internazionale*, Guerini Scientifica, Milano, 2006.

⁴⁰G. Baumann, *Contesting culture. Discourses of identity in multi-ethnic London*, University Press, Cambridge, 1996.

delle persone, esulta la purezza dei gruppi culturali che scoraggia la comunicazione tra persone appartenenti a gruppi diversi.

Per quanto riguarda invece l'altra concezione di cultura, quella intesa come "narrazione condivisa, contestata e negoziata", vede la cultura non come una "cosa", ma come una costruzione attuata nelle pratiche quotidiane delle persone. Invece di enfatizzarne la purezza e l'omogeneità, si valorizza l'interazione nelle "zone di scambio"⁴¹; non vi è utilizzo di etichette culturali. Nella cultura si può vedere un sistema di mediazione attraverso il linguaggio che media ogni sorta di attività quotidiana. Un'altra formulazione è incentrata sulla narrazione secondo cui la cultura «è una narrazione condivisa, contestata e negoziata»⁴².

Sempre secondo Mantovani, Schiavinato, Cottone la concezione reificata non consente di riconoscere le differenze qualitative. La concezione narrativa riconosce che gli attori sociali sono le persone, non le culture. Il superamento dunque della presunzione di purezza e di superiorità morale è una condizione necessaria per affrontare l' "altro" culturale senza svalutarne l'alterità e senza rinchiuderlo in un suo mondo a parte.

Santerini⁴³ sostiene che la questione culturale è divenuta centrale a causa degli avvenimenti contemporanei legati a vari tipi di conflitto, dal problema della convivenza di culture diverse nello stesso territorio a seguito dell'immigrazione, alle rivendicazioni etniche collegate alla precarietà sociale, al dibattito sui diritti culturali nell'ambito dell'universalità dei diritti umani. La globalizzazione si presenta come un fenomeno dai mille volti ma è in particolare sul piano culturale, con l'enorme estensione della comunicazione, la mescolanza di stili di vita, l'incontro tra culture differenti a seguito delle migrazioni o alla rapidità dei trasporti, e con le ibridazioni di forme musicali, letterarie, artistiche che la globalizzazione fa sentire i suoi effetti diretti sulle persone. Ad una visione superficiale, potrebbe apparire che la pressione della globalizzazione abbia messo in comunicazione e incrociato per la prima volta culture che un tempo erano separate. In realtà, ciò che la globalizzazione ha indotto a scoprire è che non ci sono culture "pure" ma solo miste, caratterizzate da continuità e discontinuità. Differenziarle è utile solo da un

⁴¹M. Clifford, *Routes: travel and translation in the late twentieth century*, Harvard University Press, Cambridge, 1997.

⁴²S. Benhabib, *The claims of culture. Equality and diversity in the global era*, Princeton University Press, Princeton, 2002.

⁴³M. Santerini, *Intercultura*, op.cit., pp.15-24.

punto di vista metodologico, ma non possono essere considerate come estranee, neanche quando vogliono distinguersi, poiché sono sempre aperte al contatto e al confronto⁴⁴.

La separazione delle diverse culture è dunque il risultato di un lavoro di ricerca in campo antropologico, ma pensare la cultura come qualcosa di legato a un luogo, a un popolo, a una società che si sforzerebbe di riprodurla identica e di assorbire gli elementi estranei neutralizzandoli non è più utile⁴⁵. Ecco allora che la cultura non deve più essere pensata come un qualcosa di legato ad un luogo specifico in quanto la globalizzazione mette in contatto il locale con il globale.

1.3. Fenomeno dell'immigrazione

Con il termine migrazione si intende il «trasferimento di persone da una località all'altra dello stesso paese o da un paese ad un altro alla ricerca di un lavoro e di migliori condizioni di vita. Dal punto di vista demografico sono migranti anche coloro che spostano la loro residenza per ragioni di studio e i rifugiati politici. Rispetto alla località di partenza il trasferimento è detto emigrazione; rispetto alla località di arrivo, immigrazione. La differenza tra immigrati ed emigrati costituisce il saldo migratorio»⁴⁶.

Interessante anche la definizione di Marco Breschi e Alessio Fornasin che rimanda al concetto di mobilità. «Intenderemo per emigrazione non solo i flussi definitivi o di lungo periodo, ma pure quelli di breve durata, come gli spostamenti stagionali di manodopera, i pellegrinaggi, i trasferimenti per motivi di studio, cioè tutti quei movimenti che, seppur limitati nel tempo, presuppongono una base di arrivo nei luoghi di immigrazione: un'abitazione, un rifugio, un recapito. (...) Considereremo migrazioni anche gli spostamenti che, indipendentemente dalla distanza percorsa, indicano una "ricontestualizzazione sociale" dell'emigrante, come i trasferimenti dalla campagna alla città, da un villaggio ad un altro, da Comune a Comune»⁴⁷.

La storia dell'uomo è sempre stata caratterizzata dalla mobilità. In particolare, negli ultimi cinque secoli non c'è stato Paese che non abbia avuto uomini e donne emigranti verso altre zone del mondo. A partire dal XIX secolo il fenomeno ha però

⁴⁴J.L. Amselle, *Connessioni. Antropologia dell'universalità delle culture*. Bollati Boringhieri, Torino, 2001. In M.Santerini, *Intercultura*, op.cit. p.18.

⁴⁵U. Fabietti, M.Malighetti, V. Matera, *Dal tribale al globale*, Mondadori, Milano, 2002, p.31.

⁴⁶L'Universale, Enciclopedia generale, voce *migrazione*, Garzanti, Milano, 2003.

⁴⁷Agenzia romana per la preparazione del Giubileo spa, *Migrazioni. Scenari per il XXI secolo*, atti del convegno internazionale Roma, 12-14 luglio 2000.

conosciuto una trasformazione profonda in conseguenza agli sviluppi sociali, economici, culturali e tecnici. Grazie alla navigazione a vapore, la costruzione delle ferrovie e il miglioramento delle comunicazioni non solo resero possibile l'ampliamento del raggio degli spostamenti e della quantità degli emigranti, ma aumentò la velocità e la sicurezza dei movimenti e, contemporaneamente, ne diminuì il costo.

Nel XXI secolo le migrazioni costituiscono un importante fenomeno sociale che interessa tutti i popoli e le nazioni, senza alcuna eccezione. Oggi, nel mondo globalizzato, non ci si sposta più soltanto per cercare un lavoro o per turismo ma, soprattutto, per motivi di sopravvivenza legati alla povertà, alla fame, alle persecuzioni e alle discriminazioni, per scappare da guerre e violenze, dalle crisi economiche e dai cataclismi naturali. Studiare le migrazioni dei nostri giorni significa pensare da una parte ai drammi geopolitici del mondo, dall'altra alle abitudini, alle culture e alle paure dei singoli cittadini. Proprio per queste sue caratteristiche e complessità la questione delle migrazioni viene posta sempre più di frequente al centro delle riflessioni sulla condizione attuale e sulle prospettive future della società contemporanea.

Per individuare le tipologie di migrazione, Golini⁴⁸ utilizza quattro criteri: distanza, periodicità e durata, causa, legittimità:

1) **Distanza:** è meglio non fissare una distanza minima. Anche lo spostamento della propria abitazione nell'ambito dello stesso Comune, e addirittura dello stesso edificio, costituisce, ovviamente, uno spostamento territoriale. Se invece lo spostamento è tale che si attraversa un confine, questo può essere quello del Comune, o della regione o della nazione.

2) **Periodicità e durata:** è opportuno considerare congiuntamente *periodicità e durata* dello spostamento. Gli spostamenti ricorrenti possono avere una periodicità giornaliera, settimanale o stagionale nel corso dell'anno, mentre quelli non ricorrenti possono avere una durata breve (diciamo meno di un anno), una durata media (diciamo tre o cinque anni), una lunga durata (superiore a tre o a cinque anni), che normalmente, in sede internazionale, fa considerare lo spostamento come permanente.

3) **Causa:** sulle *cause* dei movimenti territoriali esiste una letteratura vastissima che ne individua e ne elenca innumerevoli. In termini generali la causa di fondo può essere ricondotta alla ricerca di un migliore equilibrio fra l'individuo e il suo

⁴⁸A. Golini, Population movements. *Typology and data collection, trends, policies*, in *Plenaries of the eUrpean population conference 1987*, Helsinki Eaps and central statistical office of Finland.

“spazio” personale, familiare, economico, politico e culturale⁴⁹. In termini specifici, le cause devono individuarsi in lavoro, formazione, modifica e rottura dell’unione familiare, abitazione, desiderio o necessità di vivere vicino al (o lontano dal) posto di lavoro o in luoghi più confortevoli (per clima, servizi, costo della vita, ambiente, ecc.) o più amati (per esempio per i migranti di ritorno); le scelte possono provocare spostamenti territoriali più legati alla qualità che a strette necessità della vita come studio, disastrosi eventi naturali, guerre, regimi non democratici, occupazioni militari, trattati, mancanza di libertà religiosa, lavoro che richiede necessariamente uno spostamento ricorrente (come quello del personale viaggiante su mezzi di trasporto, o di agenti di commercio o di uomini d’affari, ecc.) o occasionale (come quello di professionisti che partecipano a un congresso o di sportivi professionisti che si recano in trasferta, ecc.), turismo e attività culturali, pratiche religiose e pratiche legate all’uso del tempo libero, ai consumi, allo sport e alla burocrazia.

4) **Legittimità**: anche la legittimità può essere vista come criterio distintivo degli spostamenti territoriali, considerata però in un’ottica collettiva, dal momento che il singolo individuo nel momento in cui si sposta si ritiene legittimato a farlo. Ci possono essere però dei vincoli di legge a spostarsi, tanto all’interno del proprio paese (come era in Italia quando vigeva la legge fascista contro l’urbanesimo), quanto all’estero quando non si è abilitati a entrare in un certo paese.

Dalla combinazione di questi criteri Golini arriva a definire tre tipi di mobilità degli individui sul territorio: la mobilità migratoria, la mobilità pseudomigratoria, la mobilità non migratoria:

– la *mobilità migratoria* include da un lato tutti i cambi nel luogo di dimora abituale, qualunque sia la ragione che ne sta alla base (compresa quella di natura fiscale, ad esempio) e dall’altro tutti gli spostamenti legati alle necessità di base della vita, cioè scuola, lavoro, famiglia e abitazione. Per spostamento territoriale si intende quello per il quale l’individuo si sposta da quello che lui stesso individua come luogo di “dimora abituale e prevalente”; l’area minima di riferimento è l’abitazione; se non si considera l’abitazione si vengono a creare molti problemi di comparabilità e di individuazione della migrazione;

– la *mobilità pseudo-migratoria*, include gli spostamenti causati da disastri naturali o da condizioni politiche in senso lato. Questi spostamenti, pur essendo

⁴⁹ D. Courgeau, *Analyse quantitative des migrations humaines*. Masson, Paris, 1980.

provocati da necessità di base della vita, mancano di un elemento fondamentale perché si possa parlare di migrazione fisiologica, che dovrebbe essere soltanto il frutto di una decisione individuale e liberamente presa; in secondo luogo la decisione individuale e liberamente presa manca anche in chi si muove perché la migrazione rappresenta l'unica possibilità di sopravvivenza e comunque non è sempre facile e possibile distinguere fra chi fugge dalla fame e dalla povertà assoluta ed endemica e chi fugge da un regime persecutorio;

– la *mobilità non migratoria*, o *altri spostamenti territoriali*, include tutti gli spostamenti dovuti alle cause di lavoro, turismo e attività culturali.

Un altro tipo di classificazione ci viene offerto da Stalker⁵⁰ che individua cinque categorie di migranti:

1) **Permanenti**: sono individui che intendono stabilirsi e rimanere nel loro nuovo paese. La maggior parte di costoro si dirige verso i principali Paesi di insediamento, soprattutto Stati Uniti, Canada, Australia e Nuova Zelanda. Per essere accettati come coloni è necessario avere determinati requisiti. Esistono per questo numerose categorie, ma le principali sono quelle degli emigranti qualificati, e quelle di coloro che abbiano già dei legami di parentela nel paese in questione. Chi è abbastanza ricco, può anche comprare il proprio diritto d'ingresso nel paese, attraverso forme di investimento economico.

2) **Lavoratori a contratto**: si tratta di individui ai quali viene consentito l'ingresso in paesi diversi dal proprio a condizione che vi si trattengano solo per un breve periodo. Alcuni sono lavoratori stagionali, che fanno avanti e indietro, per esempio, tra la Polonia e la Germania, per la raccolta degli asparagi, o tra il Mali e la Costa d'Avorio per il taglio della canna da zucchero. Altri si avvalgono di contratti più lunghi, di un anno o più.

3) **Professionisti**: questa categoria comprende impiegati di corporazioni transnazionali che vengono trasferiti da un paese all'altro. Ma accanto a questi, le società internazionali reclutano anche molti altri professionisti stranieri. Tutti i paesi industrializzati hanno elaborato un sistema di permessi di lavoro.

4) **Lavoratori senza documenti**: in questa categoria rientrano gli immigrati illegali, alcuni dei quali sono stati aiutati a entrare illegalmente nel paese, mentre altri si

⁵⁰ P. Stalker, *L'immigrazione*, Carocci, Roma, 2003, pp. 15, 18.

sono trattenuti nel paese oltre la scadenza del visto turistico. Negli Stati Uniti è presente il maggior numero di immigrati illegali, circa 6 milioni di individui, la maggior parte dei quali arriva dal Messico.

5) **Rifugiati e richiedenti asilo politico**: un rifugiato è un individuo che «ha fondate ragioni per temere persecuzioni di natura razziale o religiosa, o per motivi di nazionalità, di appartenenza a un particolare gruppo sociale, o di opinione politica»⁵¹.

Sempre Stalker sottolinea l'importanza di distinguere nell'analisi del fenomeno dell'immigrazione tra flussi e gruppi, laddove per flussi si intende il numero di individui che ogni anno transitano attraverso le frontiere internazionali, mentre i gruppi rappresentano l'accumularsi dei flussi, cioè il numero complessivo di immigrati che in un determinato periodo si trovano a vivere in un determinato paese.

Particolarmente complesse sono le ragioni per le quali un individuo decide di emigrare. È tuttavia innegabile che nella maggioranza dei casi alla base della decisione ci sia un motivo economico che va dalla ricerca di un'occupazione, di un maggior benessere, alla possibilità di sostenere i propri familiari, di risparmiare ed eventualmente tornare in patria. Si tratta di una spinta che caratterizza i Paesi in via di sviluppo a cui corrisponde la prospettiva di una progressiva diminuzione di forza lavoro nelle società avanzate. In questo senso si possono individuare due approcci a cui vengono ricondotte le principali teorie della migrazione: quello individuale e quello strutturale⁵²: l'approccio *individuale* considera ciascun migrante come essere umano razionale che attentamente soppesi le opzioni disponibili e contempi le destinazioni che offrono i salari più alti e le migliori prospettive di lavoro. Questo si chiama anche approccio del "capitale umano"; così come un capitale finanziario libero da vincoli vaga per il mondo alla ricerca delle opportunità più redditizie, allo stesso modo singoli migranti, in possesso di un certo grado di istruzione, o di competenza o di semplice forza fisica, valuteranno dove sia possibile ottenere il migliore rendimento economico in relazione al capitale umano che incarnano.

L'approccio *strutturalista* è alquanto diverso. In quest'ottica il migrante è in balia delle forze più diverse, forze che possono essere economiche, sociali o politiche, che spingono gli individui fuori da un paese e li attirano in un altro. Nel paese di provenienza le forze strutturali che inducono gli emigranti ad andar via possono essere:

⁵¹La definizione è stata data dalle Nazioni Unite in occasione della convenzione sullo stato dei rifugiati firmata a Ginevra il 28 luglio 1951.

⁵²P. Stalker, *L'immigrazione*, op.cit., pp.26 – 28.

la pressione della popolazione, la scarsità di terra, o la discriminazione sessuale. Nel paese di approdo le forze strutturali che attraggono l'immigrato possono essere: un ridursi della popolazione, una scarsità di braccia per lavorare la terra, o la richiesta di lavoranti domestici.

La globalizzazione ha provocato un alto grado di mobilità delle merci, delle informazioni e delle persone. Non dimentichiamo poi la rivoluzione tecnologica che ha accelerato ancora di più questi processi, annullando in un certo senso anche le distanze e gli spostamenti per ragione di studio e di formazione. Tutti fattori da tener presente quando si va a determinare la differenza tra le migrazioni del passato e quelle di oggi.

Le migrazioni del passato hanno avuto dimensioni eccezionali e hanno determinato in molti casi lo spopolamento delle zone di partenza. I flussi migratori hanno avuto per molto tempo caratteristiche di massa, un modo per ridurre la pressione sociale in molte parti del mondo caratterizzate da sottosviluppo unito ad una elevata crescita demografica.

Diversamente dal passato, oggi le migrazioni non possono costituire una soluzione al problema dello sviluppo economico delle zone sovrappopolate. Secondo Francesco Bandarin⁵³ «le migrazioni di massa non sono più possibili. Le barriere giuridiche poste dagli Stati e gli ostacoli che incontrano gli immigrati a inserirsi rendono il processo molto selettivo: solo i più preparati e determinati riescono a emigrare. In genere si tratta di persone giovani, relativamente istruite, capaci di affrontare le difficoltà che si presentano inevitabilmente. Emigra chi è capace di esprimere un progetto personale, non chi è più povero. In molti casi il progetto non ha carattere individuale, ma familiare o di gruppo sociale. Per questi motivi, di ordine qualitativo e quantitativo, le migrazioni non sono e non saranno più lo strumento per sciogliere i grandi “nodi” dello sviluppo economico e degli squilibri internazionali. Non c'è dubbio, tuttavia, che esse possano contribuire, e in alcune situazioni regionali anche in modo significativo, alla crescita economica, soprattutto attraverso il trasferimento di risorse effettuato dai lavoratori emigrati. Per molti paesi, come ad esempio il Marocco e le Filippine, le rimesse degli emigrati costituiscono una voce di importanza determinante nella bilancia commerciale e sono lo strumento per lo sviluppo della microimpresa e della piccola impresa locale».

⁵³F. Bandarin, *Migrazioni e trasformazioni sociali nel XXI secolo*, in *Migrazioni. Scenari per il XXI secolo*, op.cit., p.18.

Le migrazioni sono inoltre state da sempre un fattore di sviluppo dal momento che per i Paesi di destinazione apportano forze nuove e, nella maggior parte dei casi, giovani; per i Paesi di origine invece permettono di limitare la pressione di una popolazione in eccesso e aumentano le risorse disponibili attraverso le “rimesse”; Molti degli emigrati che partono per un lavoro temporaneo di solito cercano di risparmiare il più possibile, o per riportare i soldi con sé al ritorno o per mantenere la famiglia in patria. Un tempo si riteneva che queste rimesse sarebbero diminuite una volta messe le radici nel Paese di destinazione, ma ciò non sembra verificarsi, anzi; le rimesse verso i Paesi in via di sviluppo e verso l’Europa dell’est hanno continuato a crescere stabilmente.

Negli ultimi cinquant’anni la riorganizzazione produttiva su scala mondiale costituisce le fondamenta del modello attuale delle migrazioni contemporanee “globali”. Le migrazioni oggi non sono più infatti limitate ad un flusso con direzione Sud- Nord, o fra Paesi con legami tradizionali di tipo coloniale o di vicinanza geografica. Le migrazioni contemporanee interessano tutti i Paesi del mondo e si caratterizzano per una varietà di provenienza, durata della migrazione, composizione per genere, regolarità. Anche se le dimensioni delle migrazioni sono più ridotte rispetto al passato, il fenomeno resta comunque importante in relazione alla trasformazione della società contemporanea. In particolare, il processo migratorio che si è avviato nell’ultimo decennio si svilupperà ulteriormente nei prossimi decenni. Un primo fattore che va ad affermare tale concetto lo possiamo trovare in Europa dove, la cosiddetta “apertura delle frontiere” ai Paesi dell’est, ha provocato un elevato incremento delle migrazioni verso i Paesi dell’Europa occidentale.

Castles e Miller⁵⁴ individuano caratteristiche e tendenze dei movimenti migratori dell’ultima parte del XX secolo che continueranno ad agire anche nella prima parte del XXI secolo:

- *globalizzazione delle migrazioni*. Un ampliamento straordinario, quale mai si era visto, dei paesi di origine delle migrazioni si unisce ad un forte allungamento del tragitto dei trasferimenti. Un tempo le migrazioni erano largamente collegate a precisi legami storici o politici o economici o culturali o di contiguità geografica fra paesi di origine e paesi di destinazione, mentre attualmente tutti questi legami

⁵⁴S.Castles, M.J. Miller, *The age of migration. International population movements in the modern world*, London, Macmillan, 1993.

sono “saltati”. Si sta ampliando anche il gruppo dei paesi di destinazione, man mano che la transizione demografica e lo sviluppo economico cominciano a creare squilibri qualitativi, e anche quantitativi, fra domanda e offerta di lavoro. Così paesi di tradizionale emigrazione diventano paesi di immigrazione (quello che è successo per i paesi meridionali della Unione Europea comincia a succedere per la Turchia) e paesi prima del tutto chiusi alle migrazioni internazionali per motivi politici, diventano paesi di destinazione o di transito (per esempio Polonia e Ungheria e, più in generale, i paesi dell’Est europeo). E pur tuttavia nell’ambito di questo processo di globalizzazione si intravede un parallelo processo di *regionalizzazione*, nel senso che l’America del Nord tende ad accogliere sempre più frequentemente e intensamente immigrati dall’America centrale e meridionale (anche per effetto dell’accordo Nafta), l’unione Europea tende ad accogliere prevalentemente immigrati che vengono dall’Europa dell’Est e dall’Africa (dove si registrano anche molte migrazioni intrafricane), l’Asia ha intense migrazioni intracontinentali;

- *accelerazione delle migrazioni*. L’ampliamento e la diversificazione dei paesi di origine e di quelli di destinazione stanno provocando un’accelerazione quantitativa delle migrazioni;
- *femminizzazione delle migrazioni*. Le donne sono state sempre una proporzione significativa di tutte le migrazioni internazionali. Ma mentre prima le donne normalmente emigravano al seguito degli uomini o a essi si ricongiungevano più tardi, adesso è molto larga la proporzione di donne che emigrano da sole;
- *differenziazione della tipologia delle migrazioni*. Le migrazioni si sono largamente differenziate: non più prevalenti migrazioni per motivi economici, ma in larga misura anche migrazioni “eterodosse” di massa dovute a guerre, gravi disordini politici e persecuzioni religiose, disastrosi eventi naturali. Si tratta, in questi ultimi casi, di rifugiati che poi però si trasformano in immigrati.

Per quanto riguarda la destinazione delle migrazioni, chi emigra ha la possibilità di scegliere il mondo intero. Si può tuttavia osservare che la tendenza è quella di seguire rotte ormai consolidate, basate su legami storici quali i legami coloniali o sulle strutture create da pionieri che le avevano già percorse in precedenza. Non dimentichiamo inoltre che i paesi di arrivo dei migranti tendono ad agevolare

sempre di più i ricongiungimenti familiari⁵⁵. Nonostante sia possibile viaggiare in modo indipendente, molti oggi si rivolgono tuttavia ad intermediari e ad organizzazioni. Esistono infatti numerosi mediatori di manodopera in grado di procacciare attività per i lavoratori. Spesso però sono molto costosi e richiedono soldi in anticipo. Per questo motivo molti si rivolgono ad organizzazioni illegali che introducono clandestinamente i migranti in altri Paesi, nascondendoli nei camion, fornendo documenti falsi.

Se le migrazioni sono l'espressione di processi di crisi sociale nei paesi di origine e di una domanda di lavoro crescente nei paesi di accoglienza, è inevitabile che si pongano problemi di "governo dei processi migratori"⁵⁶ legati alla programmazione, al controllo dei flussi, all'inserimento nel mercato del lavoro, all'integrazione sociale.

Parlando di immigrazione non possiamo inoltre non fare un breve riferimento al concetto di cittadinanza, di cui si può trovare ampia letteratura⁵⁷. La cittadinanza viene definita da Marshall come «uno status che viene conferito a coloro che sono membri a pieno titolo di una comunità»⁵⁸. Bauböck⁵⁹ individua al concetto due accezioni: da una parte il legame con uno Stato (*nationality* o cittadinanza formale), dall'altra l'insieme di diritti e doveri connessi alla cittadinanza formale, vale a dire il diritto di voto, il rispetto delle leggi, ecc... (*citizenship* o cittadinanza sostanziale). È con la nascita degli Stati – Nazione che il concetto di cittadinanza si definisce in una prospettiva moderna, in riferimento al senso di appartenenza ad una "comunità nazionale", rischiando però di sovrapporre i concetti di *nationality* e *citizenship*. È con l'arrivo della globalizzazione e di tutto ciò che tale fenomeno ha comportato che si crea una progressiva divaricazione tra i due concetti. Tale fenomeno ha infatti influito su due fronti:

⁵⁵L'articolo 15 della Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo afferma che ognuno ha diritto a sposarsi e che la famiglia costituisce la "fondamentale unità di gruppo della società" e, come tale, ha il diritto di ricevere protezione dallo Stato. La Convenzione europea per i diritti umani stabilisce inoltre che ognuno ha il diritto di vivere insieme al proprio nucleo familiare, e l'articolo 19 della Carta europea dei diritti sociali stabilisce che i diversi stati debbono fare ogni sforzo per aiutare i lavoratori migranti che si siano stabiliti legalmente in un Paese a riunirsi alle proprie famiglie. Allo stesso modo lo Statuto dell'ILO, l'organizzazione internazionale del lavoro, per i lavoratori migranti, del 1975, sollecita i diversi Paesi a facilitare i ricongiungimenti familiari.

⁵⁶F. Bandarin, *Migrazioni e trasformazioni sociali nel XXI secolo*, in *Migrazioni. Scenari per il XXI secolo*, op.cit., p.29.

⁵⁷Per approfondire il tema cfr C. Mantovan, *Immigrazione e cittadinanza*, Franco Angeli, Milano, 2007

⁵⁸T.H. Marshall, *Citizenship and social class and other essays*, Cambridge University Press, Cambridge, 1950.

⁵⁹R. Bauböck, *Transnational citizenship: membership and rights in international migration*, Edgar Elgar, Aldershot, 1994.

→ **sovranazionale** per l'aumento di questioni che interessano a livello globale, al di là dei confini;

→ **infranazionale** per l'incremento dei "non cittadini" all'interno degli Stati. La globalizzazione ha infatti provocato un aumento delle migrazioni.

Tale incremento sta minando la legittimità delle istituzioni politiche e la sovrapposizione della cittadinanza formale a quella sostanziale che ha caratterizzato le democrazie fino alla metà del XX secolo. Spiegano Castles e Davidson «milioni di persone sono private di diritti poiché non possono divenire cittadini del paese in cui risiedono. Ancora più numerosi, tuttavia, sono coloro che hanno lo status formale di membri dello Stato nazionale ma mancano di molti dei diritti che si è soliti pensare discendano da questa convinzione. Confini porosi e identità multiple erodono le linee di appartenenza culturale che costituiscono il necessario accompagnamento dell'appartenenza politica. Ci sono sempre più cittadini che non appartengono, e questa circostanza mina a sua volta la base dello Stato nazionale come luogo centrale della democrazia»⁶⁰.

Secondo Donati⁶¹ la cittadinanza può diventare un privilegio se vincoliamo le prestazioni dello Stato assistenziale alla cittadinanza intesa in senso classico, data la sempre maggior percentuale di non cittadini in questa accezione; l'affermarsi di una nuova società multietnica e multiculturale mette inoltre in discussione la standardizzazione delle prestazioni di cittadinanza. Ecco allora che per il concetto di cittadinanza si passa dall'inclusione all'esclusione. Dahrendorf⁶² sostiene che la globalizzazione economica sembra associata a nuovi tipi di esclusione sociale, tanto che una porzione significativa della popolazione sembra aver perso ogni contatto con la sfera della cittadinanza, ma la cittadinanza è incompatibile con il privilegio. Fino a quando ci sono individui che non hanno diritti di partecipazione sociale e politica, i diritti dei pochi che ne usufruiscono non possono considerarsi legittimi.

⁶⁰S. Castles, A. Davidson, *Citizenship and migration. Globalization and the politics of belonging*, Macmillan, London, 2000.

⁶¹P. Donati, *Introduzione. Politiche sociali e nuova cittadinanza: dal welfare state ad una nuova configurazione relazionale*, in R. De Vita, P. Donati, G. Sgritta (a cura di), *La politica sociale oltre la crisi di welfare state*, Franco Angeli, Milano, 1994, pp.11-42.

⁶²R. Dahrendorf, *Quadrare il cerchio. Benessere economico, coesione sociale e libertà politica*, Laterza, Bari, 1995, pp.33-34.

Per analizzare il concetto di cittadinanza oggi occorre tener presente la svolta delle politiche migratorie nei Paesi di accoglienza: si chiudono le frontiere, i controlli dei flussi migratori si fanno sempre più pressanti, le politiche cercano di limitare i flussi migratori. Dall'altra parte l'immigrazione viene sempre più collegata ad un "problema" di ordine pubblico. Il binomio immigrazione/criminalità diventa sempre più stretto; l'immigrato clandestino ed "extracomunitario" diventa il capro espiatorio dell'insicurezza generata dai cambiamenti in atto. In questo senso gioca un ruolo fondamentale il sistema dei mass media. Come spiega Corte «È prassi ormai da anni, nei media italiani, accostare l'arrivo di migranti non regolari a fatti di cronaca nera in cui compaiono soggetti di origine straniera: si tratti di incidenti stradali con pirati della strada o guidatori ubriachi, si tratti di violenza carnale, si tratti di attacchi contro il patrimonio (rapine e simili), i media non mancano mai di ricordarci che l'immigrazione alimenta l'insicurezza. Il lettore è così indotto a pensare che se non vi fossero cittadini stranieri – o comunque persone estranee – sul territorio nazionale, saremmo un Paese sicuro, le nostre città sarebbero vivibili e probabilmente potremmo aspirare a diventare una comunità di santi o, male che vada, di beati senza problemi»⁶³.

1.4. Immigrazione in Italia

Dalla fine dell'Ottocento fino alla metà del Novecento l'Italia è stato Paese di emigrazione. È soltanto negli anni Settanta che i primi stranieri sono arrivati in Italia, nella maggior parte dei casi per motivi di asilo politico, studio e lavori domestici.

La prima legge in materia di immigrazione è stata promulgata in Italia nel 1986 (n.943/1986) al fine di regolare l'accesso degli immigrati che cercavano un impiego; questa legge considerava però il fenomeno dell'immigrazione come un fenomeno limitato e transitorio. È soltanto nel 1990 che l'immigrazione inizia ad essere concepita come un qualcosa che avrebbe fatto parte anche del futuro dell'Italia. Di fronte all'intensificarsi degli arrivi di immigrati, si è tentato di dare più organicità alle norme sull'immigrazione attraverso l'adozione di misure più incisive. Con la legge Martelli (n.39/1990) è stata introdotta una programmazione annuale dei flussi migratori. Tale legge ha convertito il precedente decreto n. 416 del 30 dicembre 1989 nel tentativo di

⁶³M. Corte, *I mass media, gli stupri etnici e la "sindrome di erba"*, Appunti di giornalismo interculturale, n.2, a.09, www.cestim.it.

fare fronte all'emergenza migratoria. Si tratta del primo intervento che ha disciplinato in maniera organica la materia dell'immigrazione, introducendo disposizioni relative a ingresso, soggiorno, espulsione e diritto d'asilo; con la legge Martelli sono state previste per la prima volta norme per regolamentare i diritti e i doveri, le condizioni di soggiorno degli immigrati e la riunificazione familiare. In particolare, con tale legge viene introdotto lo strumento della programmazione dei flussi migratori per regolare l'accesso di chi vuole risiedere e lavorare in Italia. Sulla base di queste disposizioni, ancora oggi vengono fissate, per mezzo di decreti annuali, quote d'ingresso che stabiliscono il numero massimo di lavoratori ammessi sul territorio italiano, allo scopo di far fronte alle esigenze dell'economia nazionale e di favorire l'incontro tra domanda e offerta sul mercato del lavoro.

Bisognerà attendere il 1998 per un nuovo intervento in materia di immigrazione. Dopo l'emanazione di una serie di decreti per integrare o modificare la legge Martelli, è stata approvata la legge n. 40 del 6 marzo 1998, nota come "Turco-Napolitano", che ha riorganizzato la disciplina dell'immigrazione e ha superato la logica di "emergenzialità" che aveva influenzato la normativa precedente. La legge, oltre a regolamentare l'ingresso, soggiorno ed espulsione, ha specificato i diritti e i doveri dello straniero e ha previsto inoltre l'introduzione di una carta di soggiorno di durata illimitata.

In seguito all'esigenza di armonizzare le varie norme sull'immigrazione, nello stesso anno la legge n. 40 è confluita nel decreto legislativo 286/98, noto come il "*Testo Unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero*", testo ancora oggi di riferimento in materia di immigrazione. Questo decreto corrisponde ad un corpo di norme unico, coerente e organico, finalizzato a rispondere in maniera concreta ai problemi dell'immigrazione. In questo modo è stato possibile armonizzare le molteplici norme prodotte in materia di immigrazione.

Le disposizioni del Testo Unico regolano i principali aspetti della politica migratoria in Italia. In particolare, il Testo Unico ha stabilito che possono entrare in Italia tutti i cittadini non comunitari in possesso di un visto d'ingresso e di documenti di viaggio validi, ad eccezione di coloro che sono stati dichiarati pericolosi per l'ordine pubblico e la sicurezza dello Stato; la legge Bossi-Fini ha in seguito vietato l'accesso anche a coloro che sono stati condannati per i reati previsti dagli articoli 380 e 381 del

Codice di Procedura Penale o per reati inerenti il favoreggiamento dell'immigrazione clandestina.

Il Testo Unico ha disposto altresì la possibilità di richiedere il permesso di soggiorno a tutti i cittadini stranieri entrati regolarmente in Italia, prevedendo per coloro che risiedono da oltre un certo numero di anni anche il rilascio della carta di soggiorno; la legge Bossi-Fini ha stabilito che il cittadino straniero che richiede o rinnova il permesso di soggiorno venga sottoposto a rilievi “fotodattiloscopici”.

Il Testo Unico ha inoltre stabilito specifiche misure in materia di lavoro agli stranieri, ribadendo che il numero di lavoratori non comunitari ammessi in Italia resti vincolato alle quote fissate ogni anno dal decreto flussi; la legge Bossi-Fini ha previsto che tale decreto venga emanato entro il 30 novembre dell'anno precedente a quello di riferimento del decreto stesso. La stessa legge ha anche istituito un nuovo ufficio in Prefettura che prende il nome di “Sportello Unico per l'immigrazione” dedicato al procedimento per l'assunzione di lavoratori subordinati stranieri a tempo determinato ed indeterminato, assunti secondo i criteri stabiliti nella nuova figura del contratto di soggiorno per lavoro subordinato.

Il Testo Unico tutela e riconosce al cittadino straniero una serie di diritti in parità con i cittadini italiani, come il diritto all'unità familiare, il diritto a ricevere assistenza sanitaria e sociale e il diritto a ricevere un'istruzione; dispone inoltre alcune misure che intendono favorire l'integrazione sociale, quali l'istituzione di un Fondo nazionale per le politiche migratorie, con cui finanziare i programmi regionali o locali che sostengono l'inserimento sociale degli immigrati, e l'istituzione di una Commissione per le politiche di integrazione, che redige ogni anno un rapporto sullo stato di attuazione delle politiche a favore dell'integrazione sociale.

Al Testo Unico nel 2002 si sono aggiunte le integrazioni e le modifiche previste dalla legge n.189, meglio nota come legge “Bossi-Fini”. Ecco i principali punti della legge:

- **Permesso di soggiorno:** viene concesso solo allo straniero che ha già un contratto di lavoro. Il permesso di soggiorno durerà due anni; se nel frattempo lo straniero ha perso il lavoro dovrà tornare in patria, altrimenti diverrà irregolare.
- **Quote:** entro il 30 novembre il presidente del Consiglio, sentita la Conferenza unificata Stato-Regioni, pubblica il decreto con le quote flussi, cioè il numero di stranieri che possono entrare.

- **Sponsor:** è abrogata la figura dello sponsor, prevista dalla Turco-Napolitano, e usata soprattutto dalle famiglie per assumere nuove colf.
- **Colf e badanti:** sarà possibile sanare una colf a famiglia nonché un numero illimitato di badanti purchè venga certificata la presenza di anziani o disabili che ne hanno bisogno.
- **Ricongiungimenti:** il cittadino straniero, in regola con i permessi, può chiedere di essere raggiunto dal coniuge, dal figlio minore, o dai figli maggiorenni purchè a carico e a condizione che non possano provvedere al proprio sostentamento.
- **Irregolari:** l'irregolare viene espulso mediante "accompagnamento alle frontiere".
- **Clandestino:** il clandestino viene condotto in appositi Centri di permanenza fino a 60 giorni, durante i quali si cerca di scoprirne l'identità per poterlo rimandare in patria.
- **Reato di ingresso clandestino:** uno straniero che rientra in Italia clandestinamente dopo un'espulsione, compie un reato.
- **Minori:** i minori non accompagnati da nessun parente sono ammessi per almeno tre anni a un progetto di integrazione sociale e civile di un ente pubblico o privato. Avranno il permesso di soggiorno al compimento dei diciotto anni. Una volta maggiorenne sarà l'ente gestore del progetto a dover garantire e provare che il ragazzo si trovava in Italia da non meno di quattro anni, che aveva seguito il progetto di integrazione da non meno di tre, che ha una casa e che frequenta corsi di studio oppure lavora. I permessi di soggiorno rilasciati a minori ed ex minori dovranno essere sottratti alle quote d'ingresso definite annualmente.
- **Contributi Inps:** gli immigrati per i quali sono stati versati anche meno di cinque anni di contributi potranno riscattarli ma solo quando avranno raggiunto i 65 anni.
- **Infermieri professionisti:** fanno parte delle categorie speciali, sottratte alle norme sui flussi, vista la grande carenza di questa figura professionale nel nostro Paese.
- **Prevenzione:** per prevenire l'immigrazione clandestina il Ministero dell'Interno potrà inviare in ambasciate e consolati funzionari di polizia esperti.

Secondo Franco Pittau⁶⁴, le leggi sull'immigrazione hanno diversi limiti: sono incomplete (la legge del 1986 si occupa solo del lavoro subordinato, ma non di quello autonomo e del soggiorno) o in parte velleitarie (la legge del 1990 prevede solo una modestissima copertura finanziaria per la prima accoglienza e le iniziative per l'inserimento socio-culturale), a volte contraddittorie (il decreto legge del 1995, cosiddetto decreto Dini, accosta due filoni ben distinti, uno aperto all'integrazione e l'altro decisamente improntato alla chiusura), sempre caratterizzate da un supporto burocratico debole e dall'assenza di una strategia di lunga durata. Ma, soprattutto, si ostinano a non trattare il fenomeno immigratorio in Italia per ciò che realmente è: un fenomeno importante e strutturale, che richiede di essere affrontato in modo organico.

1.5. **Dati statistici sull'immigrazione**

Quando si parla del fenomeno dell'immigrazione un riferimento ai dati statistici viene fornito dall'Istat e dalla Fondazione Caritas Migrantes. Questa differenza tra le due fonti è dovuta al fatto che il dossier di Caritas Migrantes tiene conto anche di quanti, arrivati più di recente, non hanno ancora acquisito la residenza, per il cui ottenimento si richiede spesso più di un anno. Il "dossier Statistico Immigrazione" viene elaborato su base annuale e raccoglie tutti i dati disponibili sul fenomeno dell'immigrazione relazionandoli nel piano nazionale e in quello degli ambiti regionali e locali, occupandosi dei suoi vari aspetti e problematiche. All'esposizione statistica si accompagna l'analisi delle informazioni rilevate esposta con un apposito corredo di dettagliate tabelle esplicative e riassuntive.

I dati presi in esame sono quelli relativi al 2010⁶⁵. Secondo l'Istat, i cittadini stranieri residenti, dopo un aumento annuale di circa mezzo milione di unità, all'inizio del

⁶⁴F. Pittau, in C. Mantovan, *Immigrazione e cittadinanza*, op.cit., p. 38.

⁶⁵ In questa sede si fa riferimento al XX rapporto sull'immigrazione, disponibile in formato elettronico sul sito www.dossierimmigrazione.it.

2008 erano quasi 3.433.000, inclusi i comunitari: All'inizio del 2010 l'Istat ha registrato 4 milioni e 235mila residenti stranieri, ma, secondo la stima del *Dossier*, includendo tutte le persone regolarmente soggiornanti seppure non ancora iscritte in anagrafe, si arriva a 4 milioni e 919mila (1 immigrato ogni 12 residenti). L'aumento dei residenti è stato di circa 3 milioni di unità nel corso dell'ultimo decennio, durante il quale la presenza straniera è pressoché triplicata, e di quasi 1 milione nell'ultimo biennio.

La Lombardia accoglie un quinto dei residenti stranieri (982.225, 23,2%). Poco più di un decimo vive nel Lazio (497.940, 11,8%), il cui livello viene quasi raggiunto da altre due grandi regioni di immigrazione (Veneto 480.616, 11,3%) e Emilia Romagna (461.321, 10,9%), mentre il Piemonte e la Toscana stanno un po' al di sotto (rispettivamente 377.241, 8,9% e 338.746, 8,0%). Roma e Milano, rispettivamente con quasi 270mila e 200mila stranieri residenti, sono i comuni quantitativamente più rilevanti, ma gli immigrati si stabiliscono anche nei piccoli centri, spesso con incidenze elevate rispetto al totale dei residenti.

La collettività romena è la più numerosa, con poco meno di 1 milione di presenze (quasi 900 mila residenti); seguono le persone albanesi e marocchine, quasi mezzo milione, mentre quelle cinesi e ucraine sono quasi 200mila. Nell'insieme, queste 5 collettività coprono più della metà della presenza immigrata (50,7%). Gli europei sono la metà del totale, gli individui provenienti dall'Africa poco meno di un quinto e quelli dall'Asia un sesto, mentre gli americani incidono per un decimo.

Le donne incidono mediamente per il 51,3%; i nuovi nati da entrambi i genitori stranieri nel corso del 2009 sono 77.148 i figli degli immigrati iscritti a scuola sono 673.592 e incidono per il 7,5% sulla popolazione scolastica. Sono circa 240mila i matrimoni misti celebrati tra il 1996 e il 2008 (quasi 25mila nell'ultimo anno); più di mezzo milione le persone che hanno acquisito la cittadinanza, complessivamente 541.955 di cui 59mila nel 2009; oltre 570mila gli "stranieri" nati direttamente in Italia; quasi 100mila quelli che ogni anno nascono da madre straniera; più di 110 mila gli ingressi per ricongiungimento familiare.

In tutta Europa la crescita dell'occupazione è legata ai lavoratori immigrati. Essi sono circa 17,8 milioni, dei quali circa 2 milioni in Italia. Nel 2008 è stato varato l'ultimo decreto flussi per lavoratori dipendenti (150mila persone), mentre nel 2009 è seguito un decreto flussi solo per gli stagionali (80.000 unità), e infine nel mese di settembre 2009 è stata approvata la regolarizzazione degli addetti al settore domestico e di cura alla persona

(295.000 domande presentate). Secondo i dati Istat, nel 2009, un anno in cui l'occupazione complessiva è diminuita di 527.000 unità, i lavoratori stranieri occupati sono aumentati di 147 mila unità, arrivando a quota 1.898.000, con una incidenza dell'8,2% sul totale degli occupati (nell'anno precedente l'incidenza era del 7,5%). Il loro tasso di occupazione, rispetto al 2008, è passato dal 67,1% al 64,5% (quello degli italiani è sceso al 56,9% dal 58,1%), mentre quello di disoccupazione è aumentato dall'8,5% (media 2008) all'11,2% (per gli italiani il cambiamento è stato dal 6,6% al 7,5%). Nel 2010, ogni 10 nuovi disoccupati 3 sono immigrati. Inoltre, tra i lavoratori immigrati è più elevata la percentuale dei non qualificati (36%), molto spesso perché sotto inquadri (il 41,7% rispetto alla media del 18%). Il sottoinquadramento non diminuisce in modo significativo anche quando si risiede da molti anni in Italia. Rilevante anche la quota dei sottoutilizzati (il 10,7% rispetto alla media del 4,1%). Inoltre, 4 stranieri su 10 lavorano in orari disagiati (di sera, di notte, di domenica).

Le persone immigrate assicurano allo sviluppo dell'economia italiana un contributo notevole: sono circa il 10% degli occupati come lavoratori dipendenti, sono titolari del 3,5% delle imprese, incidono per l'11,1% sul prodotto interno lordo (dato del 2008), pagano 7,5 miliardi di euro di contributi previdenziali, dichiarano al fisco un imponibile di oltre 33 miliardi di euro.

«Alla luce degli effetti della crisi - si legge nel dossier - bisogna chiedersi se le persone straniere, che contribuiscono alla produzione del Prodotto interno lordo per l'11,1% (stima di Unioncamere per il 2008), siano il problema o non piuttosto un contributo per la sua soluzione. Diversi studi, tra i quali quello della Banca d'Italia di luglio 2009, hanno posto in evidenza la funzione complementare dei lavoratori immigrati in grado di favorire migliori opportunità occupazionali per gli italiani. Venendo essi a mancare, o a cessare di crescere, nei settori produttivi considerati non appetibili dagli italiani (in agricoltura, in edilizia, nell'industria, nel settore familiare e in tanti altri servizi), il paese sarebbe con ogni probabilità impossibilitato ad affrontare il futuro».

CAPITOLO SECONDO

PEDAGOGIA E EDUCAZIONE INTERCULTURALE

2.1 Pedagogia e educazione: lineamenti teorici

Al fine di chiarire le premesse e gli elementi costitutivi della Pedagogia, risulta innanzitutto fondamentale un chiarimento epistemologico e concettuale sui concetti educabilità, educazione e Pedagogia.

Una spiegazione chiara viene fornita da Secco: «parlare di educazione significa riferirsi all'azione pratica, ovunque presente e verificatasi in tutti i tempi, per cui la generazione più adulta si piega verso la più giovane per aiutarla a sviluppare quella capacità di cui ciascun uomo necessita per inserirsi utilmente nel contesto sociale del tempo. [...] Questo il fine esplicito dell'educazione: aiutare ogni singolo a pervenire alla capacità di fare da sé, di provvedere alle proprie necessità e all'inserimento nella società da protagonista e non da succubo. In questa direzione oltre la famiglia, operano la scuola e tutte quelle agenzie educative che nelle diverse culture e civiltà si organizzano in funzione della promozione dell'autonomia dei più giovani». Nel momento in cui l'educazione è l'atto pratico, «la Pedagogia è il discorso teoretico sull'educazione»⁶⁶.

Occorre però tener presente che l'educazione, come spiega sempre Secco, è strettamente legata all'educabilità dell'uomo, «intesa come la capacità del soggetto di prestarsi all'attività educativa»⁶⁷. Il rispetto del soggetto "educabile" nella sua originaria forza di farsi attivo, protagonista del suo agire secondo la propria identità, nell'utilizzo delle sue particolari e originali disposizioni, è l'approdo più recente di un cammino lungo e pieno di oscillazioni. Oggi, pertanto, siamo giunti a concepire l'educabilità come qualità propria del soggetto. Secondo Portera, «l'educabilità mette in rilievo le facoltà presenti in

⁶⁶ L. Secco, *Dall'educabilità all'educazione*, Morelli editore, Verona, 1990, pp.15-16.

⁶⁷ *Ibidem*, p.9.

potenza nel soggetto, che esigono l'intervento esterno da parte dell'educatore affinché possa manifestarsi»⁶⁸.

D'altra parte sia la storia dell'educazione che la storia della Pedagogia testimoniano il diffuso convincimento dell'educabilità dell'uomo. Già Pestalozzi⁶⁹ parlava infatti di facoltà della natura umana dove è insito l'impulso a passare dallo stato di stasi a quello di forza sviluppata. Occorre poi tener presente che l'educazione deve essere legata alla fase evolutiva del bambino. Rousseau⁷⁰ nell'Emilio proclamava la perfezione di ciascuna fase dell'età evolutiva: il bambino non vale meno del fanciullo, dell'adolescente, dell'adulto; un comportamento si valuta secondo le forze del soggetto che lo produce, secondo le sue capacità. Secondo Bohm⁷¹ in Occidente la storia dell'educazione e della Pedagogia mostrano per quasi 2500 anni la stessa struttura, ovvero il passaggio dal disordine all'ordine, all'inizio pensato come ordine cosmico, poi diventato ordine del creato nel cristianesimo e poi mutato in ordine dato dalla ragione nell'età moderna. In seguito alcuni studiosi come Darwin, Einstein e Nietzsche hanno distrutto l'ordine e il concetto di base della Pedagogia è diventato il bisogno inteso come bisogni sociali e bisogni individuali. Ecco allora che si inizia a parlare di Pedagogia della persona che vede nel *personalismo pedagogico* di Flores d'Arcais il massimo sviluppo.

Secco⁷² individua gli elementi formali del discorso pedagogico:

1. Il **fine educativo**: per ogni persona sarà la propria e specifica forma migliore di vita la finalità da conseguire in educazione. L'uomo è educato per diventare quello che può e quindi quello che deve diventare. Parliamo allora in termini formali di educazione ordinata a far raggiungere, attraverso i singoli atti educativi, quella forma migliore di vita di volta in volta possibile, ma sempre entro quella visione ultima dell'uomo cosciente e responsabile delle sue scelte nell'ordine dei valori per cui l'uomo è fatto e con cui si fa o, meglio, realizza in pienezza la sua umanità.
2. I **contenuti dell'educazione**: l'educazione si avvale della *cultura*, la quale va intesa anzitutto nel suo aspetto socio-antropologico come tutto ciò che è stato prodotto

⁶⁸ A. Portera, *Globalizzazione e Pedagogia Interculturale*, op.cit., p.40.

⁶⁹ E. Pestalozzi, *Il canto del cigno*, La Nuova Italia, Firenze, 1962.

⁷⁰ G.G. Rousseau, *Emilio*, Sansoni, Firenze, 1950.

⁷¹ W.Bohm, *Educazione e Pedagogia nel XXI secolo*, in A. Portera, op.cit., *Educabilità, educazione e Pedagogia nella società complessa: lineamenti introduttivi*, Utet, Torino, 2007, pp.42-47.

⁷² L. Secco, *Dall'educabilità all'educazione. Riflessioni pedagogiche*, in A. Portera, *Educabilità, educazione e Pedagogia nella società complessa: lineamenti introduttivi*, op.cit., pp.18-28.

dall'uomo: usi, costumi, tradizioni, modalità di pensiero e di comportamento. Qualora non lo facesse, l'educando non potrebbe inserirsi nella società di cui ignora il linguaggio e non conosce il significato e il valore degli usi e dei costumi. I *Valori* rappresentano il distillato positivo della cultura e regnano sovrani in Pedagogia, nel senso che si educa per i valori con i valori

3. Il **metodo educativo**: mentre in passato si utilizzava un metodo logico, uguale per tutti, negli ultimi anni si è passati a un metodo globale (nel senso di tenere conto di tutte le intelligenze dell'alunno) e individuale (nel senso di considerare le caratteristiche individuali: età, genere, bisogni, emozioni). Il metodo passa da oggettivo a soggettivo.
4. I **mezzi educativi**: sono gli strumenti di cui l'educatore si serve nel costruire il progetto educativo. Lavagna, penna, microfono ma anche tv, computer, laboratori e test, mezzi di comunicazione di massa (l'efficacia della loro penetrazione oltrepassa quella di ogni altro veicolo)
5. Il **rapporto educatore-educando**: solo l'educatore può garantire un'adeguata considerazione dei bisogni, dei sentimenti e delle aspirazioni dell'educando. L'educatore sarà pro-attivo, ossia attivo nello stimolare l'attività dell'educando.
6. L'**ambiente** in educazione: in Pedagogia è impossibile trascurare gli apporti dell'ambiente all'educazione protesa a valorizzare l'individuo con la realtà che egli ha di fronte. L'educazione avviene sempre in situazione ambientale. Il discorso si fa rigorosamente metodologico dovendosi accogliere l'ambiente com'è, senza alterazioni. Potremo dire che si tratta di servirsi dell'ambiente per imparare a vivere in esso; si dovrà giungere alla capacità di fruire stimolazioni culturali dell'ambiente attraverso l'esperienza del vivere a contatto, dell'essere dentro. Cultura e ambiente non sono i fini dell'educazione ma i mezzi di cui servirsi per l'educazione.

Frabboni e Pinto Minerva individuano i tre poli coinvolti nel rapporto educativo: il soggetto, la cultura, la società⁷³. Occupandosi della formazione dell'individuo nel contesto culturale e sociale in cui esso è immerso, lo svolgersi dell'attività educativa comporta sempre il collegamento di elementi contrastanti sotto diversi aspetti. Da una parte entrano in gioco le istanze della tradizione culturale all'interno della quale il processo educativo si svolge; si tratta delle istanze di conservazione, trasmissione e interiorizzazione dei modelli

⁷³ F. Frabboni, F. Pinto Minerva, *Introduzione alla Pedagogia generale*, Laterza, Roma, 2003, pp.128-130.

valoriali e etici e delle forme di pensiero e di mentalità, in cui una certa cultura si sostanzia e si riconosce. Dall'altra, sono in gioco le istanze sociali della comunità dove si realizza il processo educativo: sono le richieste di sicurezza, conferma e riproduzione dell'assetto politico, istituzionale, professionale ed economico che sostiene e stabilizza una determinata società. Inoltre occorre tener presente che il rapporto educativo mette in gioco le attese del soggetto della formazione. Questo aspetto fa riferimento alla naturale indole dell'individuo che lo spinge verso la piena ottimizzazione delle proprie risorse cognitive, affettive, comunicative e relazionali.

Ecco allora che il soggetto, la cultura e la società si incontrano e si scontrano, si condizionano e si modificano vicendevolmente, stratificando complesse dinamiche di interdefinizione, di cui gli stessi processi educativi sono contemporaneamente testimoni e partecipi.

2.2 Pedagogia e società di oggi

In una società complessa e pluralistica come quella in cui viviamo oggi diventa importante che la Pedagogia si interroghi su nuove prospettive. Negli ultimi decenni si è verificata la profezia di Mc Luhan del 1964 sull'avvento del "Villaggio globale" che ha determinato una serie di cambiamenti, denominati "globalizzazione" che hanno condotto ad una riduzione delle distanze, un aumento dei legami tra le diverse realtà territoriali, maggiore mobilità, aumento e diversificazione delle direttrici migratorie. Ecco allora che l'uomo moderno deve far fronte ad un crescente pluralismo culturale, economico, scientifico e religioso⁷⁴.

In questo contesto è indispensabile affrontare una chiarificazione semantica e concettuale di altri termini collegati alla vita in contesto plurietnico e multiculturale con cui la Pedagogia deve relazionarsi⁷⁵:

- *Stereotipo*. Gli stereotipi costituiscono una "scorciatoia mentale" e una forma di "economia del pensiero", tali da far sì che la percezione di un individuo come appartenente a una categoria particolare permetta una rapida inferenza

⁷⁴ Per il tema della globalizzazione si rimanda al capitolo primo.

⁷⁵ A. Portera, *L'educazione interculturale nella teoria e nella pratica*, Cedam, Padova, 2000.

circa le caratteristiche di quell'individuo e ciò che ci si può aspettare da lui⁷⁶. Il possesso di uno stereotipo relativo a un gruppo di individui implica che i membri di quel gruppo siano percepiti come essenzialmente simili, almeno sotto certi aspetti. Legato a questo termine vi è il concetto di categorizzazione che rappresenta un processo mentale di inclusione, di inserimento dell'oggetto della nostra considerazione in un contesto del quale siamo già in possesso, di cui disponiamo. Secondo Allport «uno stereotipo è un'opinione esagerata in associazione a una categoria. [...] Lo stereotipo non è identico alla categoria; esso è piuttosto un'idea fissa che lo accompagna. Ad esempio, la categoria negri può essere conservata nella nostra mente come un concetto indifferente privo di valutazioni, usato solo per riferirsi ad un ceppo razziale. Lo stereotipo si ha allorchè la categoria iniziale si arricchisce di immagini e giudizi sui negri, per cui essi sarebbero amanti della musica, pigri, superstiziosi o che altro ancora»⁷⁷.

“Stereotipizzazione” significa dunque determinare la nostra percezione di casi e l'accomodarla all'immagine generale di essi.

- *Pregiudizio*. Mentre gli stereotipi sono forme di generalizzazione di per sé neutre, «il pregiudizio rimanda ad un giudizio immotivato ed ingiustificato verso altri esseri viventi (individui o gruppi), che spesso si colora emotivamente di valenza negativa, ma che può anche essere positivo»⁷⁸. Brown definisce il pregiudizio come «il mantenimento di atteggiamenti sociali o credenze cognitive squalificanti, l'espressione di emozioni negative o la messa in atto di comportamenti ostili o discriminatori nei confronti dei membri di un gruppo per la loro sola appartenenza ad esso». Per Mazzara «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»⁷⁹.

Secondo Calegari⁸⁰, il pregiudizio può portare a comportamenti diversi a seconda dell'intensità con cui è avvertito e praticato: evitare i contatti o

⁷⁶ M. Corte, *Comunicazione e giornalismo interculturale*, Cedam, Padova, 2006, p.65.

⁷⁷ G. Allport, *La natura del pregiudizio*, La nuova Italia, Firenze, 1973, pp.266-267.

⁷⁸ A. Portera, *L'educazione interculturale nella teoria e nella pratica*, op.cit., p.18.

⁷⁹ B. Mazzara, *Stereotipi e pregiudizi*, Il Mulino, Bologna, 1997, p.10.

⁸⁰ Calegari P., *Il muro del pregiudizio*, Liguori, Napoli, 1994, p.36.

comunque mantenere le distanze con chi è oggetto di pregiudizio, tentando di isolarlo e di indebolirlo, diffamando pubblicamente, screditando l'oggetto del pregiudizio con attacchi verbali allo scopo di offendere; ponendo in essere un'azione discriminatoria (sul lavoro, nel quartiere, a scuola) fino ad arrivare alla segregazione; ricorrendo all'attacco fisico diretto con la violenza individuale e di gruppo.

Allport affronta il tema del pregiudizio etnico definendolo come «un'antipatia basata su una generalizzazione irreversibile e in mala fede che può solo essere intimamente avvertita o anche dichiarata. Essa può essere diretta a tutto un gruppo come tale, oppure a un individuo in quanto membro di tale gruppo. Il vero effetto del pregiudizio così definito è quello di porre il suo oggetto in una condizione di svantaggio, immeritato sulla base del suo comportamento obiettivo»⁸¹.

- *Etnocentrismo* Il termine etnocentrismo (dal greco 'éthnos', popolo, e 'kétron', perno, centro) è stato introdotto nell'antropologia da W.G. Summer nel 1962 per indicare la tendenza, da parte dei membri di un gruppo etnico, a valutare gli altri gruppi o i singoli individui tenendo la propria cultura come criterio unico di riferimento e così, implicitamente, assumendone la superiorità.

L'idea di etnocentrismo può essere paragonata a quella di 'egocentrismo', laddove una persona considera se stessa come centrale rispetto alla realtà percepita dagli altri⁸². Gli usi del linguaggio suggeriscono il nostro punto di vista come quello centrale rispetto al quale si misurano le variazioni degli altri. Un termine come "diversità", per esempio, contiene in sé un potenziale etnocentrico: innanzitutto i diversi sono sempre gli altri. Il fatto che l'etnocentrismo sia inevitabile, non significa, però, che venga legittimata o che sia utile; la consapevolezza che ciascuno, in qualunque cultura si ritrovi, guarda il mondo con lenti che evidenziano alcuni aspetti rispetto ad altri, implica non certo uno scambio di lenti, ma uno stimolare la curiosità di conoscere quello che vedono gli altri allargando il proprio angolo di visione.

⁸¹ G. Allport, *La natura e il pregiudizio*, op.cit.

⁸² I. Castiglioni, *La Comunicazione Interculturale: competenze e pratiche*, Carocci, Roma, 2005, p. 14.

Il non saper cogliere segnali espliciti o cogliere segnali non esistenti esclusivamente sulla base della propria cultura può essere definita come percezione etnocentrica. Qualora si attribuisca un significato agli eventi, solamente all'interno del proprio contesto culturale, implica una interpretazione etnocentrica. Sia la percezione che l'interpretazione etnocentrica sono in linea con l'idea di relatività culturale secondo cui la nostra esperienza della realtà differisce sia dal punto di vista culturale che individuale⁸³. Poiché l'obiettività e il decentramento non sono innati nell'essere umano, è necessario che tali attitudini siano evocate mediante l'educazione⁸⁴.

- *Razzismo*. Il termine “razza” è stato considerato un concetto pseudoscientifico ed il ‘razzismo’ una somatizzazione impropria delle differenze culturali e sociali. La scienza, attraverso lo studio della mappatura del genoma umano, ha dimostrato che il patrimonio genetico umano è comune. L'errata concezione che esisterebbero “razze” precostituite e gerarchicamente ordinate, può solamente alimentare discriminazioni etniche, nazionali, culturali, basate soprattutto su caratteristiche esteriori, come il colore della pelle.

Quello di razza è, dunque, un concetto che assume una valenza politica e culturale coniugandosi con l'etnocentrismo. Siebert⁸⁵ sostiene che «è il razzismo come ideologia che produce la nozione di “razza” e non la razza che produce il “razzismo”» e le razze esistono solo come ‘fatti sociali’, costruendo l'immagine dell'altro in modo riduttivo e denigratorio e facendo del razzismo un “fenomeno relazionale”, dove il rapporto con l'altro non è di riconoscimento, ma di misconoscimento. Il razzismo parte dalla credenza relativa alla superiorità di una razza sulle altre e porta a «consentire atteggiamenti di discriminazione e di persecuzione nei confronti delle razze ritenute inferiori»⁸⁶.

⁸³ M. J. Bennett, *Principi di Comunicazione Interculturale*, Franco Angeli, Milano, 2004, p. 42.

⁸⁴ A. Portera, *L'educazione interculturale nella teoria e nella pratica*, op.cit., p.22.

⁸⁵ R. Siebert, *Il razzismo*, Carocci, Roma, 2003.

⁸⁶ Matteucci, 1990, p.934.

Si possono individuare tre tipologie di razzismo⁸⁷: *razzismo addizionale*, atteggiamento offensivo e/o discriminatorio che nasce dall'addizione tra un'identificazione fisica, etnica o culturale ed un fattore di allarme o minaccia sociale, alimentato da sentimenti di angoscia collettiva; *razzismo concorrenziale*: atteggiamento che nasce dal controllo simbolico e materiale del territorio e delle sue risorse. Questo modello è caratterizzato dalla competizione per risorse scarse privilegiando le motivazioni economiche; *razzismo culturale*: atteggiamento che nasce dalla difesa della propria cultura, delle proprie tradizioni, del proprio stile di vita e del proprio sistema di valori e dal rifiuto o dalla svalutazione di quelli altrui.

- *Etnia*. Il termine ha origine nel greco “*ethnos*”, che indica un aggregato di individui distinto da proprie caratteristiche⁸⁸. In greco, *ethnos* è usato prevalentemente per indicare gruppi altri e diversi, in modo cioè sostanzialmente discriminatorio, nello stesso senso in cui gli stessi greci e i romani parlavano di barbari (coloro che balbettano, cioè non sanno parlare la lingua dominante).

Il Grande dizionario Garzanti della lingua italiana definisce l'etnia come “gruppo accomunato da determinati caratteri fisici, linguistici e culturali”. Questa definizione mostra però i limiti legati ad una concezione statica, portando così ad assimilarla al concetto di razza.

Collegata al concetto di etnia vi è quello di etnicità che, secondo Bolaffi⁸⁹, si fonda su tre elementi: l'appartenenza a un gruppo, che può dipendere da una scelta interna operata da un certo numero di individui; la ricerca dell'identità comune da parte dei membri del gruppo; il riconoscimento da parte degli altri di stereotipi più o meno coerenti comuni ai membri del gruppo stesso.

⁸⁷ L. Balbo, L. Manconi, *Razzismi, un vocabolario*, Feltrinelli, Milano, 1993, pp.62-78.

⁸⁸ B. Bernardi, “Il fattore etnico: dall'etnia all'etnocentrismo”, *Ossimori*, 4, 1994, pp. 13-36; v. anche A. Rivera, “Etnia-etnicità”, in R. Gallissot, A. Rivera, *L'imbroglione etnico in dieci parole-chiave*, Bari, Dedalo, 1997, pp. 77-98.

⁸⁹ G. Bolaffi, *Dizionario della diversità : le parole dell'immigrazione, del razzismo e della xenofobia*, Liberal Libri, Firenze, 1998, p.133.

In questo quadro la Pedagogia deve dunque adattarsi ai cambiamenti della società. Una differenziazione epistemologica che è necessario chiarire in questo contesto è quella tra i concetti di multi, meta, pluri, trans e intercultura⁹⁰:

- *Multicultura* è la trascrizione oggettiva di una realtà di fatto: la compresenza, su uno stesso territorio, di popoli diversi per etnia, lingua e cultura; indica una situazione statica del fenomeno che prende atto dall'esistenza di una pluralità di popolazioni all'interno di uno stesso contesto territoriale. L'intervento educativo, definito del multiculturalismo, parte dalla situazione di fatto, dalla presenza di due o più culture, e mira allo studio di comunanze e differenze. Si rischia di limitarsi a presentazioni esotiche e folcloristiche che condurrebbero a vincolare sempre più le persone alle presunte "culture d'origine".
- *Metacultura* fa riferimento a una "cultura situata al di là della cultura", una sorta di "supra-cultura". Poiché l'intervento educativo non è scindibile da un coinvolgimento a livello culturale, tale assunto è pedagogicamente improponibile e il suo utilizzo non può essere che erroneo.
- *Pluricultura*, corrisponde invece ad una sovrapposizione di culture. Fondato sul pensiero teorico del relativismo culturale⁹¹, rimanda al concetto di irripetibilità e non compatibilità di ciascuna cultura, nonché al diritto di una propria autonomia.
- *Transcultura* significa cercare di attraversare e oltrepassare i confini delle singole culture. Si tratta di un'idea regolativa che si fonda sul riconoscimento dell'appartenenza alla comune specie umana e alla comune terra-madre. Un'idea che si realizza attraverso la condivisione di un progetto di cittadinanza planetaria sorretta dai principi e dai valori di un'etica cosmica.
 - *Intercultura* rimanda invece ad un progetto dato che presuppone l'idea, o l'impegno, a ricercare forme, strumenti, occasioni, per sviluppare un confronto e un dialogo costruttivo e creativo; esprime dunque un concetto più dinamico. Il prefisso *inter* sta appunto a indicare la matrice fondativa della "reciprocità" interculturale, il suo essere terreno fecondo di negoziazione e di scambio, facendo risaltare la ricchezza e la produttività del confronto.

⁹⁰ Per approfondire questa distinzione si veda F. Pinto Minerva, *Intercultura*, op.cit., e A. Portera in A. Portera (a cura di), *Pedagogia Interculturale in Italia e in Europa*, Vita e Pensiero, op.cit..

⁹¹ N. Abbagnano, *Il relativismo culturale*, "Quaderni di sociologia", 1962, 1, pp.5-22.

Un elemento fondamentale quando si parla di interculturalità è l'identità personale, che nasce e si struttura a partire dalla propria identità biologica, attraverso un processo che fa sì che ogni individuo di una specie riconosca diversi dagli individui di altre specie ma anche unico e distinto rispetto a quelli della propria. La costruzione dell'identità personale appare tuttavia costitutivamente strutturata innanzitutto dalla rete di relazioni intersoggettive. Il concetto di identità rimanda in modo diretto ed esplicito al concetto di alterità. È il rapporto con gli altri che ci consente di riconoscere e attestare la nostra unicità e singolarità. L'identità si costituisce come processo aperto e continuo verso l'altro, strutturandosi come permanente esperienza di distinzione e di incontro, di coesione e di separazione, di allontanamento e di ritorno. L' "altro" ci aiuta a delimitare il nostro stesso essere, a definirci e a riconoscerci. Ci aiuta a scoprire la parzialità del nostro punto di vista, ci motiva a cercare, attraverso gli altri, la possibilità di moltiplicare i modi di guardare e di interpretare la realtà. La disponibilità a confrontarsi con la differenza comporta, pertanto, la capacità di problematizzare la propria posizione e il proprio pensiero.

Si tratta allora di imparare a guardare e leggere la realtà a partire da ipotesi interpretative molteplici e diverse, a confrontare tali molteplici forme di lettura e ad accorgersi che più sguardi interpretativi ci rimandano un'immagine molto più articolata e complessa della realtà.

Identità, alterità e irriducibile esigenza di interazione, scambio, dialogo, comunicazione sono, pertanto, ineludibili categorie utili alla Pedagogia in chiave interculturale, il cui traguardo formativo consiste nella costruzione e nello sviluppo di un pensiero aperto e flessibile, problematico e antidogmatico, un pensiero capace di decentrarsi, di allontanarsi dai propri riferimenti mentali e valoriali, di andare verso le altre culture per riconoscere e comprendere le differenze e le analogie, capace inoltre di tornare nella propria cultura avvalendosi dell'esperienza del confronto. Spesso è la fragilità dell'identità che rende difficile il confronto, la relazione, la comunicazione con quanto si allontana e differisce dal proprio modo di essere. Rafforzare la propria identità personale e di gruppo rappresenta, pertanto, una condizione fondamentale per l'affermazione dell'interculturalità.

2.3 Pedagogia Interculturale

2.3.1 Breve storia della disciplina

L'evoluzione della Pedagogia Interculturale è legata alle migrazioni del secolo scorso e alle politiche connesse⁹². I primi impulsi a livello teorico si possono riscontrare nei provvedimenti degli organismi internazionali, in particolar modo l'Organizzazione delle Nazioni Unite e l'Unesco; il preludeo dell'educazione interculturale da parte di quest'ultimo si può individuare nella Conferenza Generale del 1972 a Parigi, le cui risoluzioni (1.141 e 1.142) costituiscono il punto di partenza dell'attività dell'Unesco in tema di educazione dei lavoratori migranti e delle loro famiglie. Negli anni Settanta negli Stati Uniti si iniziò a parlare di educazione multiculturale. Fino a quel momento il melting pot aveva evitato di affrontare le effettive diversità etnico-culturali che caratterizzavano la società americana. Negli Stati Uniti vennero adottati differenti concezioni di multiculturalismo: una promuoveva l'espansione culturale americana, senza svalutare i classici del pensiero occidentale; una seconda, ispirata al relativismo, riteneva come curriculum ideale quello che attinge alle opere di culture diverse; una terza, orientata all'etnocentrismo, proponeva la rivalutazione unilaterale della cultura delle minoranze, per svelarne l'oppressione⁹³. Sempre negli anni Settanta anche in Canada e in Australia si iniziarono a fornire risposte pedagogiche in chiave multiculturale.

Nel Vecchio Continente, i primi Paesi che si occuparono della gestione dell'educazione dei bambini immigrati furono quelli con un passato coloniale che per primi ebbero a che fare con il fenomeno dell'immigrazione nel dopoguerra, quali Francia, Germania, Inghilterra, Belgio e Olanda. I primi interventi, legati in particolare alle strategie multiculturali adottate negli anni Settanta dal Consiglio d'Europa, ebbero uno sviluppo simile nei diversi Paesi: inizialmente la riduzione dei problemi agli aspetti linguistici, gli incentivi per l'apprendimento della seconda lingua, progetti di tipo multiculturale che avevano per obiettivo la conoscenza della diversità. Dagli anni Ottanta vennero messi in

⁹² Per maggiori approfondimenti sullo sviluppo della disciplina si vedano A. Portera, *Pedagogia Interculturale in Italia e in Europa*, op.cit., A. Portera, *L'educazione interculturale nella teoria e nella pratica*, op.cit., G. Campani, *L'educazione interculturale nei sistemi educativi europei*, in F. Susi (a cura di), *Come si è stretto il mondo*, Armando, Roma, 1999, H.C.A. Cang, Cecchin M., *L'educazione interculturale. Prospettive pedagogico didattiche degli organismi internazionali e della scuola italiana*, Las, Roma, 1996.

⁹³ S. Brint, *Scuola e società*, Il Mulino, Bologna, 1999.

campo i primi interventi di natura interculturale e nel decennio successivo nelle scuole europee si assistette ad un movimento “pendolare” tra soluzioni a carattere universalistico, che minimizzano la diversità, e soluzioni a carattere relativistico, che la esaltano⁹⁴. La Francia può essere considerato il Paese a cui attribuire la paternità dell’aggettivo “interculturale” nell’ambito della Pedagogia. Ouellet e Lorreyte⁹⁵ affermano che nel settore della didattica e della Pedagogia Interculturale non bisogna mettere in rilievo solamente le differenze culturali, ma occorre concentrarsi soprattutto sull’interazione dei soggetti appartenenti a cultura diversa. Fondamentale in questo senso anche l’esperienza tedesca, dove Nieke⁹⁶ individua tre fasi di sviluppo della Pedagogia Interculturale: Pedagogia per stranieri come educazione compensatoria e Pedagogia dell’assimilazione (anni Sessanta); critica alla Pedagogia (speciale) per stranieri, da cui è scaturito lo sviluppo della Pedagogia Interculturale (fine anni Settanta); educazione interculturale per la società multiculturale (inizio anni Ottanta).

In Italia la questione dell’istruzione scolastica dei bambini stranieri venne affrontata verso la fine degli anni Settanta; questo consentì di prendere spunto dalle esperienze positive dei Paesi del nord Europa. Tra i precursori della Pedagogia Interculturale in Italia troviamo Luigi Secco⁹⁷. Sul piano didattico, uno dei primi contributi di didattica interculturale può essere considerato quello di Favaro e Colombo, “I bambini della nostalgia”, in cui si cerca di individuare i reali bisogni e le difficoltà dei bambini stranieri prospettando opportune modalità di intervento⁹⁸. Anche il libro di Durino Allegra⁹⁹, “Verso una scuola interculturale”, traccia una tappa fondamentale. In questo contesto l’autrice individua cinque obiettivi dell’educazione interculturale: conoscenza di sé, disposizione a lasciarsi coinvolgere in relazioni di amicizia, capacità di vivere senza eccessive certezze, capacità di superare l’etnocentrismo, capacità di studiare ogni cultura a partire dal quadro di riferimento della stessa.

⁹⁴ C. Alleman Ghionda, *L’educazione interculturale in Francia, Germania e Svizzera*, in C. Sirna Terranova (a cura di), *Docenti e formazione interculturale*, Il Segnalibro, Milano, 1996, pp.107-126.

⁹⁵ F. Ouellet, B. Lorreyte, *L’éducation interculturelle a-t-elle une spécificité? Essai sur le contenu de la formation des Maîtres*, L’Harmanattan, Paris, 1991.

⁹⁶ W. Nieke, *Multikulturelle gesellschaft und interkulturelle erziehung, Die deutsche schule*, 1986, 4.

⁹⁷ Un primo momento è stato organizzato nel 1985 all’Università di Verona, con il convegno “Pedagogia Interculturale”. In quell’occasione Secco parlò di educazione interculturale a partire dall’infanzia.

⁹⁸ A questo testo occorre aggiungere G. Zanniello, *Interculturalità nella scuola*, La Scuola, Brescia, 1992, S.S. Macchietti, *Verso un’educazione interculturale*, Irsae Toscana, Firenze, 1992, e i numerosi contributi di A. Nanni nell’ambito della rivista “*Cem mondialità*” e delle pubblicazioni presso l’editrice Emi di Bologna.

⁹⁹ A. Durino Allegra, *Verso una scuola interculturale*, La Nuova Italia, Firenze, 1993.

Secondo Portera¹⁰⁰, la Pedagogia Interculturale probabilmente ha già vissuto la sua fase di fioritura, senza ancora riuscire a divenire una “Pedagogia della normalità”. In Europa, come in tutti i Paesi industrializzati, solo se si riuscirà a porre in adeguata discussione critica i concetti di cultura e di etnia, a considerare maggiormente opportunità e limiti della Pedagogia Interculturale, solo se si riuscirà a concepire una teoria dell’educazione supportata da una sufficiente pratica educativa e ricettiva delle correzioni e critiche che ne scaturiscono, si potrà assistere a una rifioritura dei concetti pedagogici (interculturali) atti a far fronte alle molteplici sfide e alle trappole insite nella globalizzazione e nella complessità, tramutandole in reale opportunità di arricchimento per l’intera umanità.

2.3.2 Presupposti della Pedagogia Interculturale

Friesenhahn individua le finalità della Pedagogia Interculturale: è la risposta pedagogica alla società multiculturale; si fonda su un concetto di cultura allargato ed egualitario che difende l’uguaglianza del valore di tutti gli uomini di tutte le culture; sostiene la possibilità di una convivenza pacifica e collaborativa di tutti gli uomini; propugna un concetto aperto dell’apprendimento politico-interculturale; dispone di una consapevolezza politica che va al di là dell’apprezzamento paternalistico di forme di folklore o di esotismo; rifiuta l’identificazione con una singola istanza pedagogica, con un’istituzione determinata o con una sola materia d’insegnamento; assume una posizione problematicistica, sempre in movimento, che svolge una funzione trasversale a diversi campi della Pedagogia; si collega ai concetti di orientamento comune, lavoro collettivo e community education; si riconosce come contributo all’educazione alla pace e alla comprensione reciproca a livello internazionale¹⁰¹.

La Pedagogia Interculturale - che negli anni passati ha oscillato tra il polo della difesa delle differenze e delle specificità culturali e il polo dell’adattamento e dell’integrazione - si esprime soprattutto in due constatazioni¹⁰²:

- a. La Pedagogia Interculturale si prefigge di delineare le strategie migliori (dal punto di vista organizzativo e delle finalità) perché soggetti che fanno

¹⁰⁰ A. Portera, *L’educazione interculturale in Italia e in Europa*, op.cit., pp.22-23.

¹⁰¹ G.F. Friesenhahn, in G. WallnÖefer, *Pedagogia Interculturale*, Bruno Mondadori, Milano, 2000, pp.33-34.

¹⁰² G. Favaro, *Introduzione storica e delineazioni teoriche in ambito interculturale*, approfondimento disponibili al seguente indirizzo: <http://www.bdp.it/interculturala/approfondimento.php>

riferimento a culture e origini culturali diverse possano imparare a comunicare fra loro indipendentemente dalle differenze di lingua, comportamenti culturali e credenze. La scuola e i servizi educativi che condividono questa prospettiva si muovono riconoscendosi nel principio che la comunicazione è possibile e che lo scambio è fonte di sapere e di arricchimento. Perché l'estraneità e il suo superamento, sono il vero contenuto sul quale lavora una Pedagogia che cerca di evidenziare tanto le differenze, quanto le affinità; che vuole far affiorare i contrasti e non rimuoverli, ora con la negazione delle diversità, ora con risposte di carattere riparatorio che rischiano talvolta di accentuare i disagi adattivi.

b. La Pedagogia Interculturale delinea una linea di condotta contro i pericoli già evidenti, o sempre pronti ad esplodere, dell'intolleranza e del razzismo; che è compito dei luoghi educativi prevenire e contrastare, cercando di decostruire, attraverso l'esercizio di una reciprocità conoscitiva e della cooperazione, gli stereotipi e i pregiudizi.

Tra i fautori della Pedagogia Interculturale in Italia vi è Luigi Secco. «Negli studi più recenti sull'intercultura ritorna d'obbligo il richiamo *al dialogo fra le culture*. Per la verità l'intercultura in sé e per sé non esiste. Esistono i rapporti fra persone appartenenti a diverse culture ed è su questi che occorre fermare l'attenzione: pertanto il dialogo si fa tra persone appartenenti a diverse culture. Voler mettersi in dialogo sul piano interculturale significa rinunciare a una dominanza e alla concezione universalistica della propria cultura»¹⁰³. Sempre Secco «sembra più giusto fondare la Pedagogia Interculturale sull'essere dell'uomo, su quanto emana dalla sua natura, e poi modulare il contingente (tra cui i rapporti tra culture) sulle funzioni che esso può svolgere a vantaggio di una migliore affermazione della propria umanità sia in sé, sia in rapporto con gli altri»¹⁰⁴.

Anche per Santerini¹⁰⁵ il nodo centrale dell'Educazione Interculturale è la necessità di fondare e istituire un reale dialogo tra le persone di culture diverse fatto di comprensione che rimane un percorso arduo. L'intercultura presuppone di comprendere le compenetrazioni e gli scambi che portano ad avvicinarsi, senza occultare divergenze, conflitti e incomprensioni che possono però essere letti come elementi nella strada del

¹⁰³ L. Secco, *Pedagogia Interculturale (problemi e concetti)*, in Aa.Vv., *Pedagogia Interculturale (problemi e concetti)*, La Scuola, Brescia, 1992, p.35.

¹⁰⁴ *Ibidem*, p.43

¹⁰⁵ M. Santerini, *Intercultura*, op.cit.

dialogo. Per questo tende ad accentuare le sovrapposizioni cioè i significati convergenti, espressi in modalità differenti. Gli elementi legati alla famiglia, al lavoro, alla cura, al corpo contengono differenze e somiglianze ma spesso i significati fondamentali sono gli stessi (amore per i familiari, sentimento religioso, senso dell'onere). Le aree di coincidenza permettono i processi di comprensione e di comunicazione. L'Educazione Interculturale non assume una sola cultura a modello di riferimento delle altre ma lavora sul confronto tra di esse.

Per Pinto Minerva¹⁰⁶, l'Educazione Interculturale rappresenta una molteplice e variegata gamma di esperienze di apprendimento e di relazione che portano a conoscere e incontrare altre culture, finalizzando tale conoscenza alla costruzione di un reale *dialogo interculturale*, alimentato dalle occasioni quotidiane di confronto, cooperazione e continua scoperta di analogie e di differenze. Obiettivo primario dell'Educazione Interculturale diventa, dunque, imparare a costruire una concreta prospettiva di reciproco arricchimento (intellettuale, emotivo, relazionale, etico ed estetico) a partire da una conoscenza dell'alterità. L'educazione alla differenza, in chiave interculturale, comporta la capacità di andare oltre i propri particolarismi e di imparare a ricercare e a interconnettere le differenze attraverso un pensiero di tipo transitivo: un pensiero capace di spostarsi dialetticamente tra lingue, culture, fedi e valori. Si tratta allora di imparare a leggere tale diversità: un obiettivo che è possibile raggiungere solo esercitandosi nella logica dell'intreccio piuttosto che in quella della cesura, nella logica dello scambio piuttosto che in quella dello scontro. L'educazione alla differenza e al pluralismo comporta un costante tirocinio percettivo, sensoriale, intellettuale, emotivo e relazionale, alla scoperta delle mille diversità che oggi arricchiscono le nostre città. Un tirocinio che va sperimentato soprattutto a scuola, luogo privilegiato e specializzato della formazione, anche quando non sono presenti bambini stranieri. Se si è invece in presenza di persone e bambini stranieri è l'educazione all'ascolto che fonda la crescita di un'educazione alla differenza.

Secondo Demetrio e Favaro, occorre *passare da una Pedagogia dell'integrazione a una Pedagogia dell'interazione*; dal momento che la valorizzazione delle culture altrui equivale alla messa in campo di una pratica educativa che va oltre l'espressione di una solidarietà verso chi è più debole, per suscitare interazioni, ovvero il riconoscimento dei diritti del diverso da noi, occorre educare alla “convivenza e alla democrazia culturale”¹⁰⁷.

¹⁰⁶ F. Pinto Minerva, *Intercultura*, op.cit.

¹⁰⁷ Demetrio D. e Favaro G., *Immigrazione e Pedagogia Interculturale*, La Nuova Italia, Firenze, 1992, p.9.

Se infatti il compito di una integrazione riuscita è la creazione di nuove mentalità e ordini sociali, quello dell'interazione consiste nel riconoscere il ruolo ineliminabile delle differenze. Questo orientamento mentre vuole facilitare il sorgere di nuovi ordini psicologici, sociali, economici, urbani all'insegna dei diritti comuni, non può esimersi pertanto dal farsi patrocinatore di un'attenzione per le alterità, per il rispetto delle tradizioni che accettino, senza isolarsi condannandosi così all'autoesclusione, di convivere con quelle del Paese con cui esse progressivamente si radicano¹⁰⁸. «La Pedagogia Interculturale oltre a tentare di salvaguardare uno sviluppo integrato, opera per la creazione di identità culturali “nuove”. Potremmo dire “polivalenti” o “transetniche” o transnazionali e la scuola, come luogo di educazione alla mondialità, dovrebbe già essere in marcia per la formazione di questa cultura». La Pedagogia Interculturale si fa così promotrice di ciò che possiamo identificare nelle strategie di comunicazione, per relazionarsi con i nuovi venuti (contro la tendenza, soltanto tollerante, che si limita a concedere spazi autocentrati o autarchici, ma che, talvolta, assumono la forma di una vera e propria separazione giuridicamente avallata); occasioni per stimolare attenzioni per la cultura che gli immigrati recano con sé, e testimoniano, con la cultura che gli immigrati recano con sé, e testimoniano, con la loro presenza etnolinguistica (contro la tendenza a dimenticare che lo straniero adulto o bambino, seppur provenienti da zone del mondo dove la povertà e l'analfabetismo sono più che valide ragioni di fuga, ha tradizioni antiche non soltanto da rispettare, ma da conoscere e approfondire rispetto a saperi la cui ignoranza genera un nuovo analfabetismo del Duemila anche nella donna o nell'uomo istruiti: la mancanza di codici validi ad interpretare antropologicamente le più diverse identità etniche¹⁰⁹.

Borrelli sottolinea *l'esigenza di non separare la Pedagogia Interculturale dalla Pedagogia in genere*. «a differenza dell'educazione biculturale, ossia della possibilità che viene offerta ai bambini stranieri di decidersi tra l'una e l'altra cultura, l'Educazione Interculturale dovrà basarsi sul confronto del pensiero, nonché sul confronto tra concetti e preconcetti; non bisogna effettuare particolari distinzioni fra la Pedagogia Interculturale e la Pedagogia tout court: la Pedagogia, infatti, non prevede alcuna differenza tra autoctoni e stranieri, è una disciplina rivolta a tutti gli uomini, pertanto va sempre intesa come interculturale. Aggiungendo l'aggettivo interculturale, si vuol solo richiamare ad una definizione della Pedagogia non racchiusa nelle categorie delle nazioni e delle nazionalità:

¹⁰⁸ *Ibidem*, p. 30.

¹⁰⁹ D. Demetrio, G. Favaro, U. Melotti, L. Ziglio (a cura di), *Lontano da dove. La nuova immigrazione e le sue culture*, Milano, Franco Angeli, 1990.

non come arricchimento di un patrimonio culturale mediante l'aggiunta di un'altra cultura (biculturalità), né come accostamento di nazionalità (principio della multiculturalità) né, tanto meno, come sostituzione di una forma di pensiero attraverso un'altra (assimilazione). La Pedagogia (interculturale) si basa sull'uomo, definito attraverso il suo pensiero, che è universale e nega ogni barriera. In tal senso, la presenza di soggetti con caratteristiche socio-culturali diverse non va considerata come minaccia, bensì come fonte di arricchimento e di crescita»¹¹⁰.

Come evidenzia Secco «siamo di fronte ad una Pedagogia dell'essere più che della cultura. Essa ci ricorda che l'educazione è formazione dell'essere, valorizzazione delle proprie potenzialità interiori attraverso una cultura che sempre travalica e verso la quale si apre per arricchirsi, per comprendere gli altri e comunicare con essi. Quando il soggetto scopre, costruisce e rafforza la sua identità senza legame incondizionato alla cultura che gli è servita per la sua formazione, sarà in grado di crescere secondo un suo progetto (identità), aperto alla comprensione di altre culture e atto a mettersi in dialogo con esse e ad operare le migliori integrazioni»¹¹¹.

Occorre dunque superare l' "etnocentrismo dogmatico"¹¹² e promuovere il dialogo fra le culture, nella consapevolezza che l'interculturale in sé e per sé non esiste. «Affinchè dalla multiculturalità esistente in ogni parte del pianeta possano sfociare relazioni interculturali, è ineludibile l'intervento educativo: mediante finalità, metodi e mezzi che la Pedagogia dispone, è indispensabile stimolare, promuovere, e suscitare opportunamente il dialogo e l'interazione fra persone umane appartenenti a culture diverse»¹¹³.

Secondo Portera¹¹⁴, *l'approccio della Pedagogia Interculturale rappresenta una vera e propria rivoluzione copernicana*: l'alterità, l'emigrazione, la vita in una società complessa e multiculturale non sono considerate come rischi di disagio, ma come delle opportunità di arricchimento e di crescita personale e collettiva; l'incontro con lo straniero, con il soggetto etnicamente e culturalmente differente, rappresenta una sfida, una possibilità di confronto e di riflessione sul piano dei valori, delle regole, dei comportamenti. Laddove la multi e la pluricultura richiamano fenomeni di tipo descrittivo,

¹¹⁰M. Borrelli, in A. Portera, *Tesori sommersi. Emigrazione, identità, bisogni educativi interculturali*, Franco Angeli, Milano, 1997, pp.192-193.

¹¹¹ L. Secco, *I problemi della Pedagogia di fronte all'Europa '93*, in A. Agosti (a cura di), *Pedagogia Interculturale (un confronto interuniversitario)*, Morelli, Verona 1993, p.20.

¹¹² E. De Martino, *La fine del mondo*, Torino, Einaudi, 1977

¹¹³ A. Portera, *Globalizzazione e Pedagogia Interculturale*, op.cit., p.89.

¹¹⁴ A. Portera, *Educazione e Pedagogia Interculturale in Italia e in Europa*, in A. Portera (a cura di), *L'Educazione Interculturale in Italia e in Europa*, op.cit.

riferendosi alla convivenza, gli uni accanto agli altri, come in un condominio, di persone provenienti da culture diverse, l'aggiunta del prefisso inter presuppone la relazione, l'interazione, lo scambio tra più elementi.

Attuare appieno i principi della Pedagogia Interculturale, spiega Portera¹¹⁵, implica anche un certo decentramento culturale, un passaggio dalla cultura dell'indifferenza alla cultura della differenza. Importante è concepire l'Educazione Interculturale come un'educazione alla cittadinanza che trascenda l'idea naturalistica di nazione, caratterizzata da identità chiuse, che sappia integrare i concetti di pluralismo e della complessità.

¹¹⁵ *Ibidem.*

CAPITOLO TERZO

COMUNICAZIONE INTERCULTURALE

3.1 Elementi e funzioni della comunicazione

Che cosa significa comunicare? Nel 1941 il dizionario italiano Zingarelli¹¹⁶ definiva “comunicare” solamente nei termini di «far partecipe, rendere comune ad altri, dividere insieme» e “comunicazione” come «partecipazione, mezzo di corrispondere, impulso, trasmissione, passaggio», traendo esempi principalmente da mezzi di trasporto fisici. Solo nel dopoguerra si impose l’idea della comunicazione nel senso ampio e immateriale in cui oggi la intendiamo, e inizialmente essa fu intesa soprattutto come passaggio di informazione, secondo un modello ingegneristico.

Dal punto di vista etimologico il termine “comunicare” deriva dal latino *communis* (comune, condiviso) che ha la stessa radice di *communio* (unione, partecipazione), il quale può essere scomposto in *cum* (con) e *munus*, lemma che indica il dono, ma anche l’obbligazione. Il dizionario latino collega all’etimologia di *communis* anche il vocabolo *moenia* che significa “mura” (*cum moenia*) cioè chi sta dentro le mura, chi condivide la stessa situazione. Di conseguenza, comunicare significa partecipare, ovvero condividere una stessa condizione. Lo si può considerare un processo attraverso il quale i protagonisti danno origine e dividono informazioni, usando uno o più codici comuni. Quando comunichiamo, incrementiamo la nostra conoscenza condivisa, cioè “il senso comune”, la preconditione essenziale per l’esistenza di qualsiasi comunità¹¹⁷.

Anolli definisce la comunicazione come «uno scambio interattivo osservabile tra due o più partecipanti, dotato di intenzionalità reciproca e di un certo livello di consapevolezza, in grado di far condividere un determinato significato sulla base di sistemi simbolici e convenzionali di significazione e di segnalazione secondo la cultura di riferimento»¹¹⁸.

¹¹⁶ VII Edizione, Zanichelli, Bologna, 1942, p.269.

¹¹⁷ K.E. Rosegngren, *Introduzione allo studio della comunicazione*, Il Mulino, Bologna, 2001, p.11.

¹¹⁸ L. Anolli, *Psicologia della comunicazione*, Il Mulino, Bologna 2002, p.26.

Jacobson¹¹⁹ individua gli elementi che si possono trovare in ogni tipo di comunicazione:

- *emittente*
- *contatto*
- *messaggio*
- *codice*
- *contesto*
- *destinatario*

Emittente e destinatario sono da pensare come persone, gruppi o istituzioni. Il primo invia al secondo un messaggio che viene organizzato attraverso un codice che bisogna supporre almeno in parte comune a entrambi. Non si distingue, in questo schema, fra messaggio e segnale. Perché il messaggio possa raggiungere il suo obiettivo, è essenziale che vi sia un contatto fra emittente e destinatario e dunque che un canale li leghi. Il messaggio riguarda un contesto, vale a dire che si riferisce a una certa realtà (fisica, sociale, anche semplicemente culturale) di cui parla. In effetti la funzione del contesto o del referente, come si usa più comunemente chiamarlo, è in un certo senso ideale¹²⁰.

Jacobson ha individuato sei funzioni della comunicazione, ciascuna collegata ad uno degli elementi:

- la *funzione referenziale* → contesto: permette al messaggio di mettersi in rapporto col mondo, di parlare di qualche cosa;
- la *funzione emotiva* → mittente: riguarda la capacità che ogni emittente ha di esprimere sé, le sue emozioni, i suoi sentimenti, la sua identità nel messaggio;
- la *funzione conativa* → destinatario: è la funzione per cui si cercano degli effetti sull'emittente, gli si danno dei consigli, degli ordini;
- la *funzione fàtica* → contatto: consiste nel lavoro che si fa per garantire il contatto: per esempio quando si dice "Pronto!" al telefono;
- la *funzione poetica* → messaggio: riguarda l'organizzazione interna del messaggio, il modo in cui esso è realizzato;
- la *funzione metalinguistica* → codice: definisce il codice in uso e dunque, implicitamente, i rapporti tra gli interlocutori.

¹¹⁹ R. Jacobson, *Saggi di linguistica generale*, Feltrinelli, Milano, 1966, pp.185 sgg.

¹²⁰ U. Volli, *Il libro della comunicazione*, Il Saggiatore, Milano, 1994, pp.21-22.

3.2 Teorie della comunicazione

Gianguialano¹²¹ individua sei principali approcci allo studio della comunicazione che hanno percorso tutto il Novecento: matematico, semiotico, ermeneutico, pragmatico, semio-pragmatico, pragmatico relazionale, psicologico relazionale e sociologico.

- La *teoria matematica della comunicazione*, o teoria dell'informazione (Fig.3.1).

The Shannon-Weaver Mathematical Model, 1949

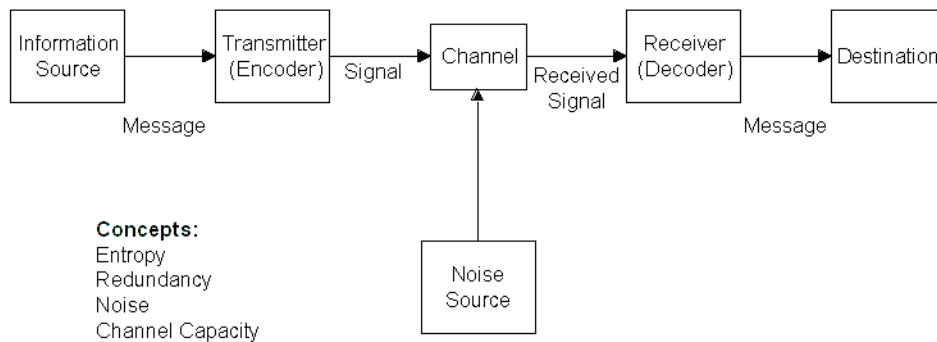


Fig. 3.1

È stata elaborata da Shannon e Weaver. L'origine del modello si rintraccia nei lavori di ingegneria delle telecomunicazioni finalizzati a migliorare la velocità di trasmissione dei messaggi, a diminuirne le distorsioni e le perdite di informazioni, ad aumentare il rendimento complessivo del processo di trasmissione di informazione. Quest'ultima è intesa come una «proprietà statistica della sorgente dei messaggi [...], come misura di una situazione di equiprobabilità, di distribuzione statistica uniforme che esiste alla fonte [...] come valore di equiprobabilità tra molti elementi combinabili, valore che è tanto più grande quante più scelte sono possibili»¹²².

La teoria matematica della comunicazione è essenzialmente una teoria sulla trasmissione ottimale dei messaggi. In ogni processo comunicativo «esiste sempre una fonte o sorgente dell'informazione dalla quale, attraverso un apparato trasmittente, viene emesso un segnale; questo segnale viaggia attraverso un canale lungo il quale può venire

¹²¹ M. Gianguialano, *Compendio di teoria della comunicazione*, 2004, disponibile on line: http://www.tecnolab.tn/saggi/teoria_della_comunicazione.pdf; M.Wolf in *Teorie delle comunicazioni di massa*, Bompiani, Milano, 1985, ne individua tre: il modello comunicativo della teoria dell'informazione, il modello comunicativo semiotico-informazionale, il modello semiotico-testuale.

¹²² U. Eco, *Estetica e teoria dell'informazione*, Bompiani, Milano, 1972, pp.14-15.

disturbato da un rumore. Uscito dal canale, il segnale viene raccolto da un ricevente che lo converte in un messaggio. Come tale, il messaggio viene compreso dal destinatario»¹²³.

Il difetto principale riscontrato da questa concettualizzazione è quello di non dar conto del processo di interpretazione, e quindi dei problemi soggettivi e psicologici degli individui che comunicano. Come sostengono Pettigiani e Sica «si può affermare che lo schema cibernetico rende ragione non tanto dei processi comunicativi, quanto di quelli informativi, dal momento che tratta essenzialmente dell'informazione ai suoi due livelli e cioè come operazione - l'azione di informare - e come contenuto - ciò che informa »¹²⁴.

- **Approccio semiotico.** Nell'approccio semiotico il processo di significazione è la capacità di generare significati ed implica la capacità di un messaggio di essere dotato di senso per i comunicanti.

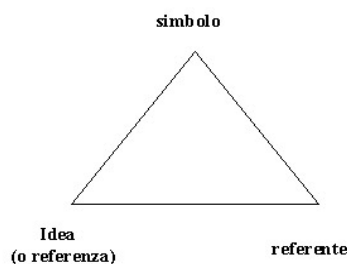


Fig.3.2

Nel diagramma della significazione di Ogden e Richards¹²⁵ (Fig. 3.2) sono messi in relazione un simbolo (il termine linguistico), il referente (l'oggetto comunicato) e la referenza (il concetto dell'oggetto).

Fondamentale nell'approccio semiotico il contributo del linguista Ferdinand De Saussure con la distinzione tra *langue* e *parole*. De Saussure considera *langue* (lingua) il codice o sistema che comprende i segni e le loro regole di connessione e considera *parole* (parola) l'uso che si fa individualmente del codice. Nella prospettiva strutturale di De Saussure, il segno è l'unione di un significante (l'immagine acustica) e di un significato (l'immagine mentale). La funzione semiotica del segno è frutto di una relazione tra il significante e il significato, e si colloca quindi oltre la realtà fisica.

Per il filosofo pragmatista nordamericano Charles Sanders Peirce il segno è qualcosa che sta per qualcosa d'altro per qualcuno, «definisco un segno come qualcosa che da un

¹²³ *Ibidem*, p.10.

¹²⁴ M.G. Pettigiani, S. Sica, *La comunicazione interumana*, Franco Angeli, Milano, 1993, p. 24.

¹²⁵ C.K. Ogden, I.A. Richards, *The Meaning of Meaning*, Routledge and Kegan Paul,, London, 1923.

lato è determinato da un oggetto e dall'altro determina un'idea nella mente di una persona, in modo tale che quest'ultima determinazione, che io chiamo l'interpretante del segno, è con ciò stesso mediatamente determinata da quell'oggetto»¹²⁶. Peirce individua tre tipi di segni: le icone, si hanno quando vi è una certa comunanza di qualità tra significante e significato (per esempio i segnali stradali sono icone), gli indici, si hanno quando c'è contiguità e connessione tra il segno e i fatti (il segno è qui direttamente causato da ciò che esso significa, ad esempio un segnale di fumo ci indurrà a fuggire da un incendio), i simboli, si hanno quando la connessione coi fatti è arbitraria o convenzionale (sono il frutto di un accordo più o meno esplicito, di un'associazione mentale). Per Peirce un determinato segno concreto può essere sia indice che simbolo: le classi citate non sono disgiunte di necessità. Il segno come inferenza rimanda a una nozione di contesto. La conoscenza è abduzione, ovvero consiste nell'assunzione di un'ipotesi. L'inferenza è un indizio da cui trarre una conseguenza. L'abduzione differisce sia dalla deduzione (che procede dalla regola ai casi particolari) sia dall'induzione (che inversamente procede dai molti casi particolari alla regola). Il pensiero precedente rimanda al successivo in un processo interpretativo sempre aperto. Si cerca di fissare una regola, che possa essere successivamente confermata dai dati o smentita, dando luogo ad una nuova ipotesi. Si tratta in definitiva di una ricerca di punti di riferimento per dar luogo alla comunicazione.

Greimas¹²⁷ propone un'idea di comunicazione come scambio in senso antropologico. Per lui i soggetti della comunicazione sono entrambi competenti e assumono il nome di destinante e destinatario. Oltre il processo produttivo e poetico dell'opera si prende in considerazione anche il processo estesico, che riguarda la percezione che dell'opera ha il fruitore.

Per Fiorani «nella “semiotica generativa” la comunicazione comporta sia la competenza semantica, riguardante i contenuti del sapere che vengono scambiati, sia la competenza modale, volta alla manipolazione e alla persuasione. Il linguaggio non serve solo a comunicare, ma soprattutto a trasformare, a manipolare, attraverso l'organizzazione formale del discorso. [...] La comunicazione viene intesa come processo interattivo tra soggetti che scambiano oggetti di valore da essi stessi messi in circolazione. Un valore [...] rappresenta una condizione considerata desiderabile, un obiettivo da raggiungere, una qualità auspicabile e ritenuta degna di investimento, un fine condiviso. [...] La

¹²⁶ C.S. Peirce, *Collected papers of Charles Sanders Peirce*, Harvard University Press, MA, 1931-1958, p.194.

¹²⁷ A.J. Greimas, *Del senso 2. Narrativa, Modalità, Passioni*, Bompiani, Milano, 1984.

comunicazione è un atto che trasforma gli attanti (o personaggi) del rapporto intersoggettivo, muta l'essere dei soggetti in gioco, è azione dell'uomo sulle cose, ma anche azione contrattuale e polemica di un uomo su un altro uomo»¹²⁸.

- **Approccio ermeneutico.** L'ermeneutica è la comunicazione assunta come interpretazione. Si tratta di un intendere intenzionale che deriva da una precomprensione. All'interno del circolo ermeneutico si utilizza l'autoreferenzialità, per cui per capire bisogna aver già compreso. Si comprende il dettaglio partendo dall'intero, costituito da un atto di comprensione intuitiva¹²⁹.

- **Approccio pragmatico.** «La pragmatica è lo studio della dipendenza essenziale della comunicazione, nel linguaggio naturale, dal parlante e dall'ascoltatore, dal contesto linguistico e dal contesto extra-linguistico e dalla 'disponibilità' delle conoscenze di fondo, e dalla buona volontà dei partecipanti nell'atto comunicativo»¹³⁰. La pragmatica si occupa dunque dei rapporti che intercorrono tra un testo e il suo contesto di riferimento. Con l'approccio pragmatico si prendono in considerazione i processi impliciti della comunicazione, che servono a inferire dal contesto ciò che il testo dice.

La comunicazione è vista come un processo. Austin¹³¹ distingue gli atti in: locutori, ovvero atti di dire qualcosa (i contenuti e le loro forme); illocutori, ovvero atti nel dire qualcosa (l'azione che compie chi comunica), perlocutori, ovvero atti con il dire qualcosa (l'esito concreto dell'azione-comunicazione sull'interlocutore). Austin distingue tra atti linguistici diretti, in cui la forza attribuita all'enunciato viene fatta derivare dal suo significato letterale, e atti linguistici indiretti, in cui la forza illocutoria deriva dalla modalità non verbale di comunicazione.

Searle sostiene che «l'unità della comunicazione linguistica non è, come è stato generalmente supposto, il simbolo, la parola, la frase o anche l'enunciato del simbolo, della parola o della frase, ma è piuttosto la produzione dell'enunciato nell'esecuzione dell'atto linguistico che costituisce l'unità fondamentale della comunicazione linguistica. Più precisamente, la produzione dell'enunciato della frase sotto certe condizioni costituisce l'atto illocutivo e l'atto illocutivo è l'unità minima della comunicazione linguistica.

¹²⁸ E. Fiorani, *Grammatica della comunicazione*, Lupetti, Milano, 1998, pp.166-168.

¹²⁹ Fautori di questo tipo di dibattito sono stati Schleiermacher, Heidegger e Gadamer.

¹³⁰ U. Eco, *Semiotica e filosofia del linguaggio*, Einaudi, Torino, 1984, pp. 68, 69.

¹³¹ J.L. Austin, *Quando dire è fare*, Marietti, Torino, 1974.

Eeguire degli atti illocutivi significa impegnarsi in una forma di comportamento governata da regole»¹³².

Per Searle le regole possono essere distinte in: regole costitutive, che costituiscono e regolano un'attività la cui esistenza è logicamente dipendente da quelle regole, regole normative, che regolano un'attività già esistente, la cui esistenza è logicamente indipendente dall'esistenza di quelle regole. «La semantica può essere considerata come una serie di sistemi di regole costitutive e che gli atti illocutivi sono atti eseguiti secondo questo insieme di regole costitutive»¹³³. Per Searle «nell'esecuzione di un atto allocutivo il parlante intende produrre un certo effetto facendo riconoscere all'ascoltatore la sua intenzione di produrre tale effetto e inoltre, se sta usando le parole letteralmente, egli intende che tale riconoscimento avvenga in virtù del fatto che le regole per l'uso dell'espressione da lui formulata associano l'espressione alla produzione di tale effetto»¹³⁴.

La scelta stilistica deve fondarsi «su un lavoro di “individuazione” del pubblico con il quale si intende entrare in relazione»¹³⁵.

- **Approccio semio-pragmatico.** Grice¹³⁶, nella prospettiva semio-pragmatica, traccia una distinzione nella comunicazione tra significato naturale e convenzionale, dove quest'ultimo è dato dal voler dire qualcosa da parte del parlante a qualcun altro. All'intenzionalità informativa viene aggiunta quindi l'intenzionalità comunicativa. Mentre nella comunicazione appare l'elemento dell'intenzionalità, nell'informazione rientra anche tutto ciò che viene trasmesso indipendentemente dalla volontà di un soggetto. Il successo della comunicazione si fonda sul principio di cooperazione (o collaborazione), ovvero sul dare il proprio contributo nel modo opportuno in riferimento agli scopi e l'orientamento della conversazione. Il principio di collaborazione fa riferimento a quattro categorie di massime che riguardano: quantità, qualità, relazione, modo.

Se consideriamo i testi come oggetti-progetti di comunicazione, avremo un soggetto enunciatore, produttore e prodotto del testo nello stesso tempo, e un soggetto enunciatario,

¹³² J.R. Searle, *Che cos'è un atto linguistico?* in *Linguaggio e società* a cura di P. Giglioli, Società editrice Il Mulino, Bologna, 1973, p.90.

¹³³ J.R Searle., *Che cos'è un atto linguistico?*, op.cit., p.93.

¹³⁴ *Ibidem*, p.98.

¹³⁵ G.. Bettetini, *Semiotica della comunicazione d'impresa*, Bompiani, Milano 1993, p. 118.

¹³⁶ H.P. Grice, *Logica e conversazione*, in *Gli atti linguistici* a cura di M. Sbisà, Feltrinelli, Milano, 1978.

prodotto dal soggetto enunciatore e dal testo: si tratta di un'immagine del recettore, che si costruisce nel tempo dell'enunciazione con il progredire del testo¹³⁷.

Le massime della qualità formulate da Grice (“Tenta di dare un contributo che sia vero”, “Non dire ciò che credi essere falso”, “Non dire ciò per cui non hai prove adeguate”) si riferiscono al giudizio di verità e sono focalizzate sull'intenzionalità e la competenza epistemica dell'interlocutore. Il significato è costruito dal punto di vista del parlante, senza che ci sia un vincolo del significato ai concetti tradizionali di verità e falsità. È l'enunciatore che costruisce l'enunciario, che diviene testimone della veridicità dell'enunciatore. Ciò produce un effetto di veridizione nei confronti del ricettore. Naturalmente è possibile una violazione delle massime della qualità, intenzionale o meno. L'enunciario può essere costruito in modo paritetico, con assunzione di un vero ruolo conversazionale, ma può anche venir assoggettato alle ambiguità del testo, o addirittura ingannato. «Lo spettatore potrà vivere la tipologia dell'enunciario in un'ottica di completa soggiacenza-mimesi, ma anche nel più radicale rifiuto-alternatività»¹³⁸.

Per quanto attiene alle altre massime, si può dire con Bettetini che «sono finalizzate al conseguimento di uno scambio efficiente di informazione, quindi, al successo della conversazione, al successo del passaggio di valori e di sapere dal testo al lettore-spettatore-consumatore»¹³⁹.

Sperber e Wilson¹⁴⁰ propongono la teoria della pertinenza. Distinguono tra intenzione informativa e intenzione comunicativa, laddove la prima fa riferimento all'intenzione di informare il destinatario di qualcosa e la seconda si riferisce all'intenzione di informare il destinatario sulla propria intenzione informativa. Perché vi sia comunicazione un fatto deve essere manifesto, ovvero il soggetto deve poter rappresentarsi mentalmente il fatto e accettare la sua rappresentazione come probabilmente vera. Nel mutuo ambiente cognitivo le ipotesi sono reciprocamente manifeste e vi è quindi possibilità di cooperazione. Ciò che si valuta è la pertinenza delle ipotesi al contesto.

- ***Approccio pragmatico relazionale.*** La Scuola di Palo Alto, in polemica con la teoria matematica della comunicazione, ha adottato una visione relazionale della

¹³⁷G. Bettetini, *Semiotica della comunicazione d'impresa*, op.cit.

¹³⁸ *Ibidem*, p. 32.

¹³⁹ *Ibidem*, p. 24.

¹⁴⁰ D. Sperber, D. Wilson, *Relevance: Communication and Cognition*, Oxford, Blackwell. Second edition, 95a., 1995.

comunicazione. Qui la comunicazione è vista come dialogo ed è bidirezionale. Per Watzlawick la comunicazione è un “processo di interazione tra le diverse persone che stanno comunicando” Per lo studioso “non si può non comunicare”¹⁴¹. Non può esistere una non-comunicazione, in quanto non può esistere un non-comportamento. Perché vi sia comunicazione non vi è bisogno quindi di intenzionalità. Watzlawick ha sviluppato la pragmatica della comunicazione, dove il primato spetta appunto alla relazione. Per lui la comunicazione può essere suddivisa in tre settori: la sintassi: che comprende i problemi relativi alla trasmissione delle informazioni, la semantica: che centra l’attenzione sui significati simbolici del messaggio, la pragmatica: che indaga sull’influenza che la comunicazione ha sul comportamento. A Palo Alto si è voluto dare anche risalto ai paradossi e alle perturbazioni della comunicazione.

- ***Approccio psicologico relazionale.*** Bateson¹⁴², negli anni Settanta, ha sottolineato come gli individui attraverso la comunicazione giochino la propria identità. Nell’approccio psicologico, si può notare come, attraverso la comunicazione, si costruisca la propria rete di relazioni. Per Bateson si hanno in ogni atto comunicativo due livelli distinti: quello della notizia, che riguarda il contenuto degli enunciati prodotti, e quello del comando, che costituisce un’indicazione per l’interlocutore del modo in cui intendere le cose dette.

La comunicazione risulta così essere costituita di due parti: la comunicazione che riguarda i contenuti scambiati e la metacomunicazione, che è un sovrastrato comunicativo che ha per oggetto la comunicazione di tipo contenutistico. In questo modo la metacomunicazione fornisce un quadro di riferimento per la comunicazione.

Tramite la comunicazione si definisce la relazione interpersonale e si definiscono sé e l’altro. I messaggi costituiscono una sequenza ininterrotta di stimoli, risposte e rinforzi, che danno luogo ad una modalità comunicativa di cui è difficile individuare l’origine.

Il flusso della comunicazione può dar luogo a conflitti in quanto gli individui tendono a linearizzare e a segmentare arbitrariamente il processo circolare e continuo della comunicazione. Bateson ha individuato due tipi di relazioni possibili: quella simmetrica, che si fonda sulla percezione di uguaglianza nei rapporti, e quella complementare, che si fonda sulla percezione di una differenza. Bateson ha sviluppato la teoria del doppio legame, una situazione paralizzante che porta alla schizofrenia, mettendo in risalto la

¹⁴¹ P. Watzlawick, *Pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio, Roma, 1971, p. 44.

¹⁴² G. Bateson, J. Ruesch, *Communication: the Social Matrix of Psychiatry*, Norton, New York, 1951.

possibilità della comunicazione di presentare simultaneamente messaggi multipli. La comunicazione quindi non è solo costituita da atti verbali volontari, bensì implica una moltitudine di comportamenti corporei, studiati dalla cinesica e dalla prossemica, che influiscono sul contenuto verbale.

- ***Approccio sociologico.*** In ambito sociologico, l'uso del termine comunicazione è riferito alla trasmissione di significato fra uomo e uomo. Le società umane si integrano sulla base dell'interazione simbolica.

Per Reimann la comunicazione umana si regge sullo scambio di simboli, «il cui significato è appreso nel corso del processo di socializzazione e di inculturazione specifico di una cultura»¹⁴³.

In sociologia della comunicazione il principale presupposto a cui si fa riferimento è quello della costruzione sociale della realtà. La comunicazione si realizza tramite lo scambio verbale e non verbale, ed è necessaria una competenza comunicativa affinché ogni individuo possa rendersi partecipe nel processo di comunicazione. Secondo Reimann, «la struttura comunicativa è l'esatta riproduzione dei rapporti di dominio vigenti nella società»¹⁴⁴.

Per Thompson i fenomeni sociali possono essere considerati come azioni intenzionali eseguite in contesti sociali strutturati. Lo sviluppo dei mezzi di comunicazione, per Thompson, consiste in «una rielaborazione del carattere simbolico della vita sociale, una riorganizzazione dei modi in cui le informazioni e i contenuti simbolici sono prodotti e scambiati nel mondo sociale, e una ristrutturazione dei modi in cui gli individui si rapportano l'uno all'altro e a se stessi. [...] La posizione di un individuo all'interno di un campo di interazione è strettamente legata al potere che possiede, che indica la capacità di agire in vista dei propri obiettivi e di influire sul corso degli eventi»¹⁴⁵.

A questo filone appartiene anche Goffman¹⁴⁶ che ha studiato le condizioni dell'organizzazione sociale necessarie per la circolazione delle informazioni. L'interesse di Goffman si è appuntato in particolare sulla struttura dell'interazione, unità base della vita sociale. Goffman distingue tra situazioni sociali, occasioni sociali e incontri sociali. La

¹⁴³ H. Reimann, *Introduzione alla sociologia*, Società editrice il Mulino, Bologna, 1982, p. 197.

¹⁴⁴ *Ibidem*, p. 209.

¹⁴⁵ J.B. Thompson, *Mezzi di comunicazione e modernità*, Il Mulino, Bologna, 1998, pp. 22-25.

¹⁴⁶ E. Goffman, *Modelli di interazione*, Il Mulino, Bologna 1971; ID., *Forme di parlare*, Il Mulino, Bologna 1981.

definizione della situazione aiuta a identificare quale struttura dare all'interazione. Molto rilevanza hanno le regole, i rituali e il frame (cornice o contesto della comunicazione che aiuta a decifrare gli eventi della vita quotidiana) affinché abbia luogo lo scambio comunicativo. Goffman si è soffermato sulle strategie di comunicazione ed ha analizzato, tramite la metafora drammaturgica, gli scambi che hanno luogo nella vita quotidiana. Gli incontri degli attori sociali sono interpretati come veri e propri rituali sociali (vi sono rituali di accesso, di conferma, di riparazione..).

Per Goffman ogni individuo possiede una certa immagine di sé e rivendica per se stesso l'identità che ritiene più congeniale. L'immagine di sé esposta all'altro (*Face*) ha lo scopo di difendere il proprio territorio e di proporre un'immagine valorizzante di sé, ma è a sua volta definita dall'identità manifestata dagli altri attori. Far accettare un'immagine positiva dell'io è la sfida continua dell'interazione.

In ambito sociologico si è sviluppata in tempi recenti una corrente postmoderna che si oppone ai grandi miti dell'età moderna come la ragione e il progresso. La comunicazione e l'informazione sono viste come merci di scambio, ma anche occasioni di riflessività sociale e individuale.

3.3 Comunicazione Interculturale

3.3.1 Inquadramento teorico

«Non si può non comunicare interculturalmente perché l'altro non è più altrove». Partendo dal primo assioma della comunicazione di Watzlavick «non si può non comunicare», un gruppo di studiosi¹⁴⁷ arriva all'assioma della Comunicazione Interculturale.

Con l'avvento della globalizzazione ogni comunicazione è diventata in un certo senso interculturale, «ognuno di noi funziona interculturalmente ogni volta che comunica con qualcun altro»¹⁴⁸. Ogni persona, per le proprie caratteristiche fisiologiche, per le influenze culturali, per le esperienze e le relazioni che caratterizzano la sua biografia,

¹⁴⁷ A. Giddens *Le conseguenze della modernità*, op.cit.; J. Thompson, *Mezzi di comunicazione e modernità*, op.cit., C. Giaccardi e M. Magatti *La globalizzazione non è un destino*, op.cit..

¹⁴⁸ M.R. Singer, *Intercultural communication: a perceptual approach*, Englewood Cliff, Nj, Prentice Hall, 1987.

costruisce un proprio particolare punto di vista sul mondo, che non può corrispondere esattamente a quello di qualcun altro.

Come la comunicazione è stata il tema cruciale della ricerca sociale negli anni Ottanta e Novanta, così la Comunicazione Interculturale è il tema centrale delle riflessioni degli studiosi della cultura, della politica, delle trasformazioni sociali nel nuovo millennio.

Secondo Baraldi¹⁴⁹, la comunicazione incontra problemi determinati dall'emergere della diversità culturale: è per questo motivo che la sua dimensione interculturale assume grande rilevanza. In parallelo all'analisi della diversità culturale, si tratta dunque di capire i problemi della Comunicazione Interculturale e le soluzioni più significative proposte per essi, sorte nel tentativo di far funzionare il rapporto tra culture diverse, nel quadro di un'ipotetica società multiculturale.

La Comunicazione Interculturale si configura come «un'interazione dialogica, un processo di negoziazione tra frames»¹⁵⁰, dove per negoziazione si intende un processo bidirezionale, che vede il fronteggiarsi di interessi differenti, che subisce aggiustamenti man mano che la reciproca comprensione avanza, che comporta patteggiamenti e parziali rinunce all'integrità dei singoli punti di vista, a favore di una valorizzazione di tutte le istanze in gioco e del raggiungimento di punti di equilibrio che siano riconosciuti dalle parti coinvolte. Tale processo, che si discosta dal modello comunicativo di Shannon e Weaver della trasmissione dove il punto di vista di chi trasmette non viene messo in discussione, non raggiunge mai un esito definitivo, ma i punti di accordo via via stabiliti diventano il punto di partenza di nuovi processi negoziali.

Nelle definizioni della disciplina proposte dai manuali e secondo la formulazione disciplinare statunitense, la Comunicazione Interculturale va considerata come «lo studio della comunicazione interpersonale eterofila tra individui che appartengono a (e rappresentano) differenti culture, in relazione ad un obiettivo». In questa prospettiva la Comunicazione Interculturale analizza le difficoltà e mira ad aumentare la mutua comprensione tra i membri delle culture e a ridurre i fraintendimenti.

Un'altra definizione è quella data da Ting-Toomey che considera la Comunicazione Interculturale, almeno nel suo aspetto pratico, come «un processo di negoziazione di significati tra due o più persone di cultura diversa in relazione ad un obiettivo»¹⁵¹.

¹⁴⁹ C. Baraldi, *Comunicazione Interculturale e diversità*, op.cit., p.17.

¹⁵⁰ C. Giaccardi, *La Comunicazione Interculturale*, op.cit., p.46.

¹⁵¹ S. Ting Toomey, W. B. Gudykunst, *Culture and interpersonal communication*, Sage, Bewbury Park, 1988.

Oggi la Comunicazione Interculturale, soprattutto come mostrano le riflessioni di matrice europea e quelle sviluppate nell'ambito degli studi post-coloniali, così come i recenti sviluppi della disciplina in ambito statunitense, va intesa come qualcosa di più esteso e più profondo; più esteso perché non ci si può limitare alla sola comunicazione interpersonale; non si può parlare di Comunicazione Interculturale nel mondo globalizzato senza considerare, per esempio, il ruolo dei media tradizionali o di internet; più profondo perché anche i presupposti culturali che stanno alla base degli atti concreti di comunicazione in contesti specifici vanno resi espliciti e lasciati interagire: è un processo facilitato dall'incontro con la diversità che denaturalizza le nostre cornici di riferimento e ne rompe l'ovvietà. Ogni cultura è internamente complessa e presenta elementi contraddittori oltre che influenze e contaminazioni: una cultura 'pura', priva di qualunque influsso esterno, per quanto rielaborato e incorporato, non è mai esistita e a maggior ragione non può esistere oggi, nell'era della permeabilità fisica e simbolica di tutti i confini.

È opportuno evidenziare le differenze che esistono tra una serie di termini considerati sinonimi o, comunque, appartenenti alla stessa area semantica:

a) Il termine **multiculturale** non è sinonimo di "interculturale" anche se evoca un'analogia. «Multiculturale evidenzia solamente l'esistenza di parecchie o multiple culture co-presenti in uno stesso ambiente»¹⁵². Multiculturalismo è un termine che mette l'accento sulla diversità culturale, piuttosto che sullo scambio tra culture¹⁵³. Non implica di per sé relazione, rischiando così di diventare un'etichetta che denota una "indifferenza alla differenza", il riconoscimento di una molteplicità senza un interesse a conoscere il "diverso", una tolleranza che non accetta la diversità, senza conoscerla, solo a patto che rispetti le regole e non crei scompiglio. «Sia l'etnocentrismo che il relativismo sono risposte inadeguate alle sfide del mondo in cui viviamo [...]. Esse producono quel "multiculturalismo a mosaico" che sta rendendo problematico il termine stesso di "multicultura", nel cui nome vengono erette barriere tra "comunità" diverse, vengono violati i diritti delle persone, viene promossa una visione dell'appartenenza che mortifica l'iniziativa delle persone»¹⁵⁴.

¹⁵² J. Demorgon, *L'histoire interculturelle des sociétés*. Paris, Anthropos, 1998, p.29.

¹⁵³ D. Golberg, *Multiculturalism. A critical reader*, Oxford, Blackwell, 1994.

¹⁵⁴ G. Mantovani, *Intercultura*, il Mulino, Bologna, 2004.

b) La **comunicazione internazionale (transnazionale)**: inizialmente si riferiva allo studio dell'interazione tra rappresentanti di diverse nazioni, poi è stata estesa allo studio della comunicazione eterofila mediata dagli strumenti di comunicazione di massa tra due o più paesi di differenti background mettendo in rilievo le differenze ideologiche e culturali presenti nel linguaggio. Un importante settore di questo tipo di comunicazione è la "development communication"¹⁵⁵.

c) La **comunicazione cross-culturale** implica un approccio di tipo astratto ed etico alla cultura. Si configura come un'analisi delle differenze ponendo l'attenzione sulla comunicazione tra sistemi culturali piuttosto che tra persone. «Compara i sistemi di comunicazione di diversi gruppi, considerandoli astrattamente o comunque indipendentemente dalle forme effettive di interazione sociale»¹⁵⁶.

d) La **comunicazione interetnica** riguarda la comunicazione tra gruppi etnici all'interno della stessa cultura (ad esempio ispano-americani o afro-americani in Usa).

e) La **comunicazione interrazziale** si concentra sull'interazione tra i membri della cultura dominante e altre co-culture sullo stesso territorio (per esempio, tra bianchi e afroamericani negli Usa).

La Comunicazione Interculturale può funzionare a due livelli:

1. Il primo livello è quello delle **situazioni** e interessa lo scambio dei messaggi e le modalità di interazione nei contesti della vita quotidiana, nelle istituzioni, nelle scuole o nelle imprese. Esso riguarda la parte manifesta delle pratiche comunicative e delle tecniche per renderle più adeguate a chi è impegnato nell'interazione. Poiché il contatto interculturale è sempre più intenso, è necessario essere dotati di strumenti per agevolare e rendere fluida l'interazione allo scopo di evitare incomprensioni, malintesi o incidenti diplomatici. È a questo livello che si sviluppa quella competenza interculturale intesa come la capacità di comprendere le diverse

¹⁵⁵ La "development communication" nasce negli anni Cinquanta per opera di Daniel Lerner, Wilbur Schramm, e Everett Rogers. Il termine, coniato nel 1972 da Nora C. Quebral, indica «l'arte e la scienza della comunicazione umana collegata alla trasformazione pianificata della società da uno stato di povertà a una crescita della dinamica socio economica, trasformazione che va verso una maggiore equità e un più ampio dispiegarsi di potenziale umano».

¹⁵⁶ R. Scollon e S. Wong Scollon, *Intercultural communication* Oxford, Blackwell, 2001, p.13.

identità culturali presenti in una certa situazione. In questo contesto, alla competenza interculturale vengono attribuite due dimensioni: l'efficacia, ossia la capacità di raggiungere lo scopo in una data situazione, e l'appropriatezza, ossia la capacità di riconoscere ciò che è adatto all'interno di una specifica situazione culturale.

2. Il secondo livello riguarda i presupposti culturali, le **cornici** o “frames” di riferimento dell'agire comunicativo, e la capacità di mettere a tema tali presupposti. In tal caso, la Comunicazione Interculturale non si riduce ad un insieme di regole, tecniche o strategie per ottenere obiettivi personali, ma diventa occasione per approfondire la consapevolezza dei propri presupposti vedendo nella differenza occasioni di riflessione.

Se il primo livello mette in evidenza le situazioni di contatto e l'inevitabile incontro tra culture, il secondo livello esprime lo sforzo di ripensare il rapporto e le relazioni tra di esse; lo spazio non delimita più il territorio e non divide più, è necessario dotarsi di strumenti per affrontare la complessità di questi tempi che, non solo non può essere fermata, ma rimette in discussione certezze che sembravano acquisite definitivamente. La comunicazione rappresenta lo strumento più adatto a questo sforzo di comprensione.

3.3.2 Storia della disciplina

La Comunicazione Interculturale come campo di studi iniziò dopo la seconda guerra mondiale, quando gli Stati Uniti erano la potenza leader; in quegli anni i diplomatici americani erano inefficienti, raramente conoscevano la lingua delle nazioni dove operavano e ancor meno avevano qualche comprensione della cultura con cui si relazionavano. Per colmare questa lacuna, il Dipartimento di Stato fondò il Foreign Service Institute allo scopo di preparare i propri diplomatici. Da questa impostazione ne deriva la natura inizialmente strumentale di questa disciplina. In questi anni gli Stati Uniti si erano assunti il compito di mantenere la pace e di favorire lo sviluppo e la rinascita economica delle nazioni (alleate e non) duramente provate dal conflitto mondiale. Durante la Guerra Fredda tra Usa e Urss, gli Stati Uniti promossero un piano di sostegno economico e alleanze strategiche con paesi del Sudamerica, dell'Asia e dell'Africa che prevedeva l'invio di finanziamenti, tecnologie, professionisti per l'alfabetizzazione degli adulti, il

miglioramento delle condizioni di salute, l'incremento della produttività agricola, la costruzione di centrali idroelettriche e di mulini di acciaio: si riteneva che un avanzamento di tipo socio-economico avrebbe potuto favorire l'affermarsi di forme di governo partecipative e democratiche. Molti di questi programmi di sviluppo tra gli anni Cinquanta e Sessanta fallirono e ciò suggerì la necessità di una pianificazione preliminare più accurata che tenesse conto anche degli elementi di natura culturale. I fallimenti erano attribuiti essenzialmente all'inettitudine dei funzionari americani e alla loro "ignoranza" della cultura, delle usanze e della lingua dei paesi dove venivano attuati gli interventi.

In questa ottica la Comunicazione Interculturale acquistò un'importanza sempre maggiore all'interno dei programmi di formazione. Tra gli antropologi dello staff del Foreign Service Institute spiccò Hall¹⁵⁷ che operò un radicale capovolgimento di prospettiva, mettendo in primo piano aspetti microculturali come la gestualità, la postura, il tono della voce, l'uso dello spazio (oggi definita come comunicazione non verbale). Influenzato dal linguista Whorf, applicò il modello della relatività linguistica alla comunicazione non verbale, con un'attenzione particolare alla prossemica e alla cronemica, alla distinzione tra culture ad alto/basso contesto.

La cornice, temporale e culturale, in cui la prima definizione della disciplina è stata formulata, tipicamente occidentale, post-bellica e strategica, è certamente diversa da quella in cui si collocano le riflessioni contemporanee: le innovazioni tecnologiche (i mezzi di trasporto veloci, la stampa, il cinema, il telegrafo prima e la radio poi) da un lato, i processi di urbanizzazione legati alla società industriale dall'altro costituiscono i principali fattori di intensificazione di contatti interculturali e di consapevolezza dei problemi che essi comportano.

Il filone di studi più influente è quello che ha preso avvio all'inizio del XX secolo dalla cosiddetta "Scuola di Chicago", sede del Dipartimento di Sociologia degli Stati Uniti fondato nel 1892. Tra le figure più rappresentative ci fu Robert E. Park, giornalista prima che accademico, che sviluppò riflessioni sul concetto di "uomo marginale"¹⁵⁸.

¹⁵⁷ E.D. Hall, *The Silent Language* rappresenta il documento fondativo della nuova disciplina.

¹⁵⁸ L'uomo marginale «è colui che sperimenta un'incongruenza tra il sistema culturale della comunità da cui proviene e quello della società di arrivo vivendola come una duplice perdita: di status, ossia di riconoscimento del proprio gruppo e di senso del proprio sé, ossia di riconoscimento del suo ruolo all'interno del gruppo. Vivere tra due mondi significa non riuscire mai ad appartenere pienamente a nessuno di essi, essere per certi versi stranieri rispetto ad entrambi». Park sviluppa la teoria dell'uomo marginale di William Thomas, osservando che il trovarsi ai margini di due culture, senza riuscire a riconoscersi pienamente in alcuna, può predisporre una condizione favorevole alla devianza sociale. A Park si deve l'elaborazione di

In seguito la disciplina si istituzionalizzò, divenne ufficialmente e pubblicamente riconosciuta quando si aprirono corsi universitari, si fondarono riviste o si finanziarono ricerche. Il primo corso di Comunicazione Interculturale si tenne all'Università di Pittsburgh nel 1966 e la prima Università ad aprire un corso di dottorato in questa disciplina negli anni Settanta fu la Indiana University. Nel 1977 Hall iniziò la pubblicazione dell' "International Journal of Intercultural Relations". Negli anni Ottanta uscirono "Culture's Consequences" di Hofstede ed una serie di studi che fecero il punto sull'avanzamento della disciplina mettendo a fuoco, in modo sempre più preciso, il rapporto tra linguaggio, cultura e comunicazione. Nel 1986 venne fondato a Portland (Oregon) l'Institute for Intercultural Communication. A partire dagli anni Ottanta fino ad oggi, tre importanti istituzioni influenzarono la direzione degli studi sulla Comunicazione Interculturale: l' "International and Intercultural Communication Annual", la "Speech Communication Association" e l' "International Communication Association". Ad esse si aggiunse la "Society for Intercultural Training and Research" fondata nel 1971 e con sedi autonome in tutto il mondo capaci di rielaborare e incorporare nelle riflessioni e nella ricerca i contributi culturali più diversi. All'inizio degli anni Novanta la disciplina raggiunse una fase di maturità con un allargamento degli interessi includendo non solo la comunicazione non verbale, ma dimostrando un crescente interesse per la retorica nella comunicazione e per il ruolo dei mass media.

In questo ambito si evidenziano due filoni teorici¹⁵⁹: il primo adotta una metodologia prevalentemente quantitativa che dominò fino ai primi anni Novanta; il secondo, più interpretativo e centrato sulla comunicazione interpersonale, privilegia i metodi qualitativi dopo i primi anni Novanta. A questi due approcci si aggiunge quello critico, di analisi storica e culturale dei rapporti di disuguaglianza e dominanza nato dalla riflessione post-coloniale e dall'intensificarsi dei processi di globalizzazione. Riassumendo, all'interno della riflessione teorica sulla Comunicazione Interculturale possono essere individuati cinque filoni¹⁶⁰:

distanza sociale: essa definisce il grado di vicinanza e/o lontananza ed il senso di familiarità e/o estraneità tra soggetti sociali appartenenti a differenti culture.

¹⁵⁹ Y.Y. Kim, W.B. Gudykunst, *Theories in Intercultural Communication*, Newbury Park, Sage, 1988.

¹⁶⁰ W.B. Gudykunst e B. Mody, *Handbook of International and Intercultural Communication*, Thousand Oaks, Ca, Sage, 2002.

1) Le teorie che si concentrano sull'*efficacia*: le teorie sulla convergenza culturale (i partecipanti possono avvicinarsi ad una comprensione reciproca pur senza mai raggiungerla completamente); le teorie sulla gestione dell'ansietà e dell'incertezza, dove c'è una certa difficoltà a prevedere ed interpretare i significati altrui ed un certo disagio di contatto con membri di altre culture; le teorie sull'efficacia dei processi decisionali nei gruppi interculturali dove diventano rilevanti le variabili come il carattere individualista o collettivista delle culture.

2) Le teorie che si focalizzano sull'*accomodamento e adattamento reciproco tra culture diverse*. Qui si riconoscono tre filoni: la teoria sulla comunicazione-accomodamento al fine di ottenere l'approvazione o per distinguersi nelle loro interazioni con altri; la teoria dell'adattamento interculturale secondo la quale l'adattamento reciproco favorisce un cambiamento delle prospettive culturali; la teoria co-culturale focalizzata sulle interazioni tra membri sottorappresentati e membri dominanti entro un certo contesto sociale e sugli stili comunicativi delle minoranze che si esprimono per lo più con assimilazione, accomodamento o separazione.

3) Le teorie sulla *negoziiazione o management dell'identità* che centra l'attenzione sui processi di adattamento delle identità;

4) Le teorie sui *network comunicativi* basate sul presupposto che il comportamento viene influenzato dalle relazioni tra gli individui piuttosto che da norme interiorizzate;

5) Le teorie focalizzate su *acculturazione e aggiustamento* che affrontano le dinamiche culturali legate all'immigrazione. Esse si articolano in: teoria della comunicazione-acculturazione che prevede un processo di adattamento cross-culturale in cui straniero e ambiente circostante sono impegnati in uno sforzo congiunto; teoria del management dell'ansietà/incertezza vista dallo straniero che entra in un contesto nuovo impegnato a ridurre l'incertezza; teoria di assimilazione, devianza e stati di alienazione secondo cui il contesto di ricezione risponde con l'assimilazione, l'isolamento o il feedback negativo all'atteggiamento degli immigrati.

3.3.3 Cultura e comunicazione

Di fronte a qualcosa di nuovo cerchiamo di riportarlo entro categorie conosciute, ma, sulla base della nostra classificazione, cerchiamo subito di interpretarne il significato e conseguentemente di darne un giudizio di valore. È importante, invece, imparare a descrivere i comportamenti dei membri di una cultura attraverso le proprie cornici culturali prima di interpretarli e valutarli. Descrivere, interpretare e valutare una cultura significa, per la maggior parte delle persone, far riferimento ai suoi simboli e ai suoi aspetti oggettivi.

Negli studi sulla comunicazione viene trattato il tema dell'interconnessione che esiste tra la comunicazione e la cultura. Hall afferma che «la comunicazione costituisce il cuore della vita e della cultura»¹⁶¹ e, a proposito della funzione della cultura, aggiunge «nella comunicazione le persone non si limitano assolutamente a rilanciare l'un l'altro la palla della conversazione. Gli studi miei e di altri ci rivelano tutta una serie di servomeccanismi (che funzionano in maniera molto simile al pilota automatico degli aeroplani) delicatamente controllati e condizionati dall'ambiente culturale, che consente alla vita una regolare navigazione»¹⁶².

Fa notare Baraldi che «le forme culturali nascono nella comunicazione e in seguito diventano orientamenti della comunicazione, grazie a una sedimentazione che dà loro stabilità e continuità, cioè che le rende disponibili per essere come prodotti della comunicazione, i quali, avendo successo, diventano in seguito orientamenti per la riproduzione della comunicazione»¹⁶³.

L'intreccio tra cultura e comunicazione può essere illustrato in due modi¹⁶⁴:

1. *la cultura è un insieme di segni dotati di significati che vengono espressi attraverso pratiche comunicative.* Tanto che le manifestazioni culturali sono, per la maggior parte, atti di comunicazione. La comunicazione di conseguenza rende visibile la cultura contribuendo, tra l'altro, a definirla;

2. *la cultura sopravvive se è comunicata,* si trasmette attraverso pratiche comunicative tra gli attori sociali.

¹⁶¹ E. T. Hall, *La dimensione nascosta. Vicino e lontano: il significato delle distanze tra persone*, Bompiani, Milano, 2001, p. 11.

¹⁶² *Ibidem*, p. 16.

¹⁶³ C. Baraldi, *Comunicazione Interculturale e diversità*, op.cit., p.34.

¹⁶⁴ C. Giaccardi, *La Comunicazione Interculturale*, op. cit., p. 29.

I principali canali di trasmissione culturale sono la comunicazione interpersonale (verbale, analogica e mediata), la Comunicazione Pubblica, la comunicazione di massa (cinema, radio, televisione e stampa) e la comunicazione mediata dal computer. Gli ambiti entro i quali, tramite questi canali, opera il processo di trasmissione culturale sono quelli legati alla socializzazione, primaria e secondaria e alle istituzioni. Nel processo di trasmissione la cultura subisce interpretazioni e, inevitabilmente, si trasforma.

In Europa, parlare di Comunicazione Interculturale significa spesso parlare solo di valori diversi che orientano i comportamenti delle persone, prestando scarso interesse, invece, alle differenze comunicative. Qual è la differenza tra valori culturali e assunti culturali? I **valori** sono gli schemi di bene e male che le persone attribuiscono ai modi di stare al mondo; «sono alla base di attitudini, credenze e opinioni; sono visti come l'inclinazione di una persona verso una scelta, perché spesso ne sono alla base, per la quale avere un valore specifico significa avere una propensione ad agire in un determinato modo, ma non una specifica forma di condotta»¹⁶⁵. Gli **assunti** culturali «sono correlati ai valori ma si riferiscono all'esistenza di fenomeni piuttosto che all'attribuzione di valore ad essi. [...]. Questi sono ancora più inconsci e più difficili da portare a consapevolezza: sono le categorie che l'individuo impiega per dare forma al mondo»¹⁶⁶. Quindi, «mentre gli assunti danno alle persone il senso di realtà, i valori forniscono una base per la scelta e la valutazione, pur fondendosi gli uni negli altri»¹⁶⁷.

I contesti culturali possono essere letti fondamentalmente in due modi: da un punto di vista "etico" e da un punto di vista "emico"¹⁶⁸. L'*approccio etico* prevede una struttura di analisi creata dal ricercatore e mette a fuoco *pattern* di più culture (nella sociologia o nella psicologia); l'*approccio emico*, invece, studiando il contesto grazie ad una prospettiva interna, tende ad esaminare una sola cultura (nell'antropologia, etnografia o sociolinguistica).

L'orientamento valoriale studiato da Kluckhohn e Stradbeck¹⁶⁹ negli anni Sessanta si sviluppa su cinque filoni: la relazione degli individui con l'ambiente naturale; la concezione di tempo; la concezione della natura umana; la concezione di attività; la natura delle relazioni interpersonali.

¹⁶⁵ I. Castiglioni, , *La Comunicazione Interculturale*, op.cit.,p.83.

¹⁶⁶ *Ibidem*,p.84.

¹⁶⁷ F. Kluckhohn e F. Strodtbeck,*Variations in value orientations*, Row Peterson, New York, 1961.

¹⁶⁸ I. Castiglioni, *La Comunicazione Interculturale*, op.cit., pp.84-85.

¹⁶⁹ F. R. Kluckhohn, F. Strodtbeck, op.cit.

Un altro approccio all'analisi dei valori è stato sviluppato da Hofstede. In contrapposizione all'approccio deduttivo di Kluckhohn e Stradtbeck, Hofstede ha usato quello induttivo per monitorare un gran numero di persone provenienti da varie culture sui loro valori e preferenze. «L'accettazione di orientamenti valoriali differenti dai nostri è lo spartiacque che fa di noi delle persone adeguate a vivere e a costruire una società plurale»¹⁷⁰. Secondo Hofstede, spesso è il momento in cui prendiamo coscienza del fatto che non siamo i soli a essere nel giusto, che non esiste un modo migliore per fare le cose: si scopre così la relatività della nostra percezione e posizione nel mondo, l'uguale complessità dell'identità degli altri e dei sistemi con cui interagiamo. Per lo studioso, diventare competenti da un punto di vista interculturale significa mettere in gioco noi stessi molto profondamente, non solo perché sapersi rapportare ad un'altra cultura implica la conoscenza innanzitutto della propria, ma anche perché attraverso uno sforzo autoriflessivo, dobbiamo comprendere come conciliare la nostra etica con quella degli altri, laddove per etica intendiamo le scelte che facciamo sulla base del nostro codice di valori fondamentali. Non solo, quindi, uno schema di comportamenti, ma anche criteri interni di giustificazione.

Bennett¹⁷¹ ha lavorato su un modello di apprendimento cognitivo che prende in considerazione la costruzione dell'esperienza della realtà dalle sensazioni concrete ai simboli astratti. Lungo un ipotetico continuum entro questi due poli è possibile collocare gruppi culturali diversi che preferiscono rappresentare la propria esperienza percettiva in maniera differente. Attraverso il concetto di “rappresentazione dell'esperienza”, Bennett intende il mantenimento, da parte di questi gruppi, di immagini collettive, di concetti e sistemi simbolici che enfatizzano alcuni aspetti del processo percettivo; tale enfasi genera, a sua volta, una serie di comportamenti, per lo più inconsci, che diventa caratteristica di uno specifico stile cognitivo e del gruppo. Come tutti i modelli, questo non vuole stereotipare gli individui, ma suggerire generalizzazioni utilizzabili come ipotesi da verificare caso per caso. Le generalizzazioni si basano sempre sui gruppi dominanti presenti in una data regione.

¹⁷⁰ I. Castiglioni, *La Comunicazione Interculturale*, op.cit., p.90.

¹⁷¹ M.J. Bennet, *Principi di Comunicazione Interculturale*, op.cit., 2005.

3.3.4 Competenza comunicativa interculturale

Di solito tendiamo a distinguere il sapere concettuale dal sapere pratico, quest'ultimo inteso come le procedure di routine utilizzate nella risoluzione rapida ed efficace dei problemi. Questo essere competenti, quindi, è legato ad una realtà che conosciamo, nella quale abbiamo appreso, in cui siamo cresciuti e, pertanto, una competenza pratica è difficilmente trasferibile da un contesto ad un altro se non è accompagnata da una conoscenza di tipo concettuale. Finché viviamo in un sistema culturale stabile il nostro tipo di competenza è sufficiente ad assicurarci la sopravvivenza e la continuità comportamentale, ma quando la realtà cambia, molte o alcune delle nostre capacità scompaiono. Improvvisamente le regole del gioco cambiano e le pratiche di efficienza ed efficacia "normali" e rassicuranti si trasformano fino a diventare delle trappole a meno che non riusciamo a trasformarle. Diventare consapevoli degli assunti che stanno alla base dei nostri comportamenti quotidiani è un'operazione che richiede volontà, attenzione e sensibilità per mettere in discussione tutto ciò che diamo per scontato. Questa abilità non dipende dall'essere più o meno colti, intelligenti o "bravi": semplicemente bisogna aver avuto occasione di esercitare la capacità di concettualizzare l'esperienza pratica e l'esperienza della differenza che è alla base della conoscenza di sé e degli altri¹⁷².

La competenza interculturale si focalizza quasi esclusivamente sulla cultura soggettiva fatta di schemi di credenze, comportamenti, valori appresi e condivisi di gruppi di persone, evita ipotesi inappropriate di similarità e incoraggia la considerazione della differenza: essa si fonda, pertanto, sulla diversità¹⁷³.

Sapere tutto su più gruppi etnici possibili, sapere molte lingue, oppure conoscere i riferimenti valoriali di ogni cultura non fa di noi delle persone sensibili e competenti della realtà complessa in cui viviamo, anche se in effetti tutto ciò può rappresentare un corredo molto utile. La competenza interculturale si presenta come una sorta di contenitore, un equipaggiamento cognitivo di base «che è possibile riempire di abilità, capacità e competenze pratiche e senza il quale ogni sforzo di apprendimento rimane un'attività slegata e non utile»¹⁷⁴.

¹⁷² I. Castiglioni, *La Comunicazione Interculturale*, op.cit., pp.9-10.

¹⁷³ M.J. Bennet, *Principi di Comunicazione Interculturale*, op.cit. p. 25.

¹⁷⁴ I. Castiglioni, *La Comunicazione Interculturale*, op.cit., p.10.

Gli interculturalisti dovrebbero essere dotati di un *mindset*, ovvero l'insieme di atteggiamenti e visioni del mondo e di un *skillset*, l'insieme di competenze e conoscenze pratiche per far fronte ad incontri tra culture. Il primo implica una condizione alla cui base c'è l'assunto di riconoscimento della differenza ed il mantenimento di un atteggiamento positivo verso la stessa; il secondo ha a che fare con l'abilità di usare dei riferimenti teorico-pratici generali per imparare costantemente in situazioni interculturali, per identificare aree di potenziale incomprensione e per scegliere, infine, il comportamento più appropriato da adottare¹⁷⁵.

Per comprendere che cos'è la diversità è fondamentale prestare attenzione al concetto di differenziazione nel suo duplice significato: da un lato, le persone differenziano i fenomeni in una pluralità di modi; dall'altro le culture differiscono le une dalle altre principalmente nel modo in cui mantengono costanti alcune prospettive di osservazione sulla realtà¹⁷⁶. E' importante, quindi, integrare l'esperienza della differenza in una prospettiva soggettiva che è a sua volta culturale. Si tratta di un processo infinito di crescita personale in cui elaboriamo il fenomeno della differenza includendo tutti e tre i livelli dell'apprendimento, ossia quello cognitivo (aspetti oggettivi della cultura), affettivo e comportamentale (aspetti soggettivi della cultura). Qualora diventiamo consapevoli che il nostro modo di guardare la realtà (ed i nostri conseguenti comportamenti) è solo uno tra molti; qualora riusciamo a mettere in discussione i nostri modelli per comprendere la prospettiva altrui; qualora riusciamo a spostare l'attenzione sul soggetto che apprende anziché sull'oggetto da apprendere; tutto ciò significa che siamo più interessati al modo in cui le persone costruiscono i propri significati della realtà e che per diventare competenti in ottica interculturale non è sufficiente leggere delle informazioni, ma bisogna passare attraverso l'esperienza¹⁷⁷.

Secondo Bennet, gli interculturalisti dovrebbero comprendere che il loro studio si centra sullo scontro di realtà differenti e che l'adattamento culturale, a cui vengono richiamati, implica l'apprendimento di un'esperienza essenzialmente "aliena". Per esempio, i sommelier possiedono una conoscenza altamente differenziata e precisa delle qualità dei vini contrariamente a quella dei consumatori abituali; l'inglese, inoltre, possiede

¹⁷⁵ M.J. Bennet, *Intercultural mindset and skillset for global ship*, in Aa.Vv., *Conference proceedings of leadership without borders: developing global leaders*, National leadership institute – university of Maryland University college, Adelphi, 2001.

¹⁷⁶ M.J. Bennet, *Towards ethnorelativism: a development model of intercultural sensitivity*, in M. Paige, *Education for the intercultural experience*, Intercultural Press, Yarmouth (Me), 1993.

¹⁷⁷ I. Castiglioni, *La Comunicazione Interculturale*, pp.12-13.

un elaborato vocabolario per descrivere e nominare i colori, mentre il trukese (lingua parlata in Micronesia) descrive solo pochi colori e non ha termini per distinguere il blu dal verde. Queste categorie vengono costruite diversamente in ogni cultura e lingua accompagnando così esperienze diverse della realtà fisica e sociale. Ecco che allora «il mondo si presenta in un caleidoscopico flusso di impressioni che deve essere organizzato dalle nostre menti – e questo significa in gran parte attraverso i sistemi linguistici che abbiamo in mente»¹⁷⁸.

Interessante il modello dinamico di sensibilità interculturale proposto da Bennet¹⁷⁹ dalla fine degli anni Settanta in poi. Secondo Bennet, è meglio descrivere la sensibilità interculturale in termini evolutivi invece che come un insieme di comportamenti specifici, in quanto si tratta di una «costruzione della realtà, un modo di concepirla, che si adegua progressivamente ad accogliere la differenza culturale, che è alla base dello sviluppo evolutivo»¹⁸⁰. Il modello si sviluppa da fasi etnocentriche a fasi etnorelative. Per etnocentrico si intende l'uso, spesso inconsapevole, del proprio insieme di regole e abitudini per giudicare le altre persone. Etnorelativo significa invece che la propria cultura è sperimentata nel contesto di altre culture; le persone che si sentono a proprio agio con abitudini e standard differenti, quelle che hanno la capacità di adattare il proprio comportamento e le proprie valutazioni in relazione alla situazione possono definirsi etnorelative. In questa posizione concettuale, le differenze culturali non sono né buone né cattive, né giuste né sbagliate, ma sono semplicemente “diverse”¹⁸¹.

Si passa dall'etnocentrico all'etnorelativo attraverso sei fasi: negazione, difesa, minimizzazione, accettazione, adattamento, integrazione [fig. 3.3].

¹⁷⁸ B.L. Whorf in M.J. Bennett, *Principi di Comunicazione Interculturale*, op.cit., p. 36.

¹⁷⁹ M.J. Bennet, *Principi di Comunicazione Interculturale* op.cit., pp.50-56.

¹⁸⁰ *Ibidem*, p.24

¹⁸¹ I. Castiglioni, *La Comunicazione Interculturale*, op.cit., pp.14.15.

Developmental Model of Intercultural Sensitivity

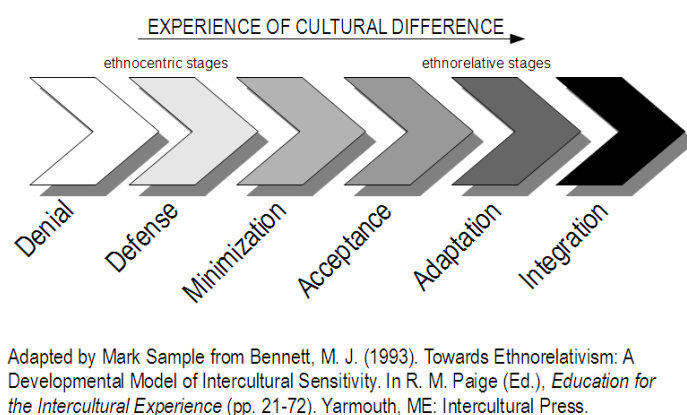


Fig. 3.3

- **Negazione.** Nello stadio di negazione l'individuo è incapace di fare, spiegare o accettare le differenze culturali. Egli probabilmente non ha conosciuto, volutamente o perché non ce ne è stata occasione, altre culture o le associa ad una specifica categoria indifferenziata (come gli stranieri, gli immigrati, le donne, i tedeschi, gli albanesi, i musulmani). Egli ricorre a stereotipi non con l'intenzione di denigrare, ma perché non ha esperienza diretta delle differenze tra le culture. Le persone nella fase di negazione non cercano nessun conflitto purché non si entri nella loro sfera rompendo il loro equilibrio e ordine.
- **Difesa.** Colui che passa alla fase di difesa, proprio perché ha avuto modo di entrare in contatto con una cultura diversa e fare così esperienza delle differenze, ha preso atto che, in questo worldview, la diversità culturale esiste e ha la capacità di riconoscerla, anche se ancora in termini negativi. Ne consegue la logica della distinzione tra un "noi siamo tutto ciò che c'è di positivo" ed un "voi siete tutto ciò che c'è di negativo". Questa persona vive un forte sentimento di paura che la tiene sempre sotto assedio cercando di fare tutto il possibile per preservare un rassicurante status e l'assoluta valenza della propria visione del mondo.
- **Minimizzazione.** Per poter preservare la propria visione della realtà, molti cercano di minimizzare lo scarto di differenza tra una cultura ed un'altra. Ciò si traduce in una logica secondo cui le divergenze culturali vengono sì riconosciute, ma anche seppellite in un generico assunto di similarità; le differenze non sono più negate o denigrate, semplicemente sono impercettibili, quasi assenti. La conseguenza di questa convinzione è

che si pone l'accento sugli elementi comuni e le differenze passano sotto la logica del folklore, ma in questo modo non si fa altro che considerare alcuni valori come universalmente validi. Chi occupa questa posizione si sente più tranquillo poiché possiede una verità ed una certezza. È in questa fase, però, che ci si sta muovendo veramente verso un etnorelativismo consapevole ed il salto di qualità è possibile qualora non si ricerchi più nell'altro l'assunto di similarità.

- **Accettazione.** Nello stadio dell'accettazione le differenze vengono riconosciute come una prerogativa naturale della condizione umana con la consapevolezza, quindi, che i propri valori e comportamenti non sono l'unico modo per stare nel mondo, ma che si deve considerare ogni volta il contesto di riferimento. Sulla base di ciò, bisogna accettare sempre tutto nonostante alcuni elementi, comportamenti o valori non siano condivisi? La risposta è no. Accettazione significa comprendere che ci sono differenze culturali, così come linguistiche e valoriali, ma mantenendo le proprie opinioni personali anche se contrastanti, senza esprimere alcuna valutazione, dimostrando curiosità ad approfondire il perché o il come di certe divergenze. Il rispetto delle culture altre (compresa la propria) è il primo passo verso l'etnorelativismo, ma è il mettersi in relazione con la differenza in modo efficace che permette la sua completa espressione.
- **Adattamento.** Nell'adattamento si mostra una certa intenzionalità ad assumere, in maniera empatica, la prospettiva dell'altro. L'empatia è una qualità necessaria della competenza interculturale non solo per cercare di capire l'altro, ma per costruire un significato condivisibile. Mentre la simpatia va alla ricerca della similarità (come, per esempio, nella fase del minimizzare), l'empatia cerca la diversità, anche se comunemente siamo portati a ricercare gli elementi che ci accomunano per rassicurare le nostre incertezze e paure, per sentirci simili e, pertanto, sotto certi versi tutelati. Adattarsi, però, non significa rinunciare a sé o a parte della propria identità. L'adattamento è un processo che non implica né una sostituzione dei propri valori o comportamenti né tanto meno imitarne altri di diversi. Solo attraverso la consapevolezza ed il mantenimento della propria identità culturale si può comprendere la realtà dell'altro e cogliere quegli elementi arricchenti che ampliano "il nostro repertorio cognitivo, comunicativo, emotivo e comportamentale aggiungendo opzioni alternative che possono rivelarsi valide anche in diversi contesti culturali". È importante riuscire a sviluppare questa competenza relativistica e decidere, in base alle situazioni e agli interlocutori, se mantenere il proprio valore non solo nel rispetto degli altri, ma anche di se stessi ed agire pertanto di

conseguenza.

- **Integrazione.** L'ultimo stadio per l'etnorelativismo è l'integrazione. A questo punto le persone dovrebbero aver interiorizzato due o più prospettive di riferimento esponendo la propria identità a più rischi. Esse sono portate a interpretare e a valutare il comportamento facendo riferimento a più frames culturali, così che non esiste mai una sola risposta giusta o sbagliata poiché hanno acquisito la sensibilità e l'abilità di elaborare valutazioni in base al contesto di riferimento. In questa ultima tappa le persone sono impegnate a seguire quelle linee etiche che esse stesse hanno maturato. Non basta essere biculturali, per esempio, ma bisogna passare attraverso una trasformazione in cui non solo si conoscono le culture (compresa la propria perché spesso si dà per scontato di conoscerla), ma si è disposti e consapevoli a metterle in discussione (compresa la propria). L'obiettivo dell'integrazione non è quello di abbandonare qualcosa di sé e seguire tutto o in parte un'altra cultura, ma ha l'ambizione di riuscire a ricreare una nuova identità reimpastando gli elementi in possesso con quelli nuovi dell'esperienza fatta.

Un altro modello di competenza comunicativa interculturale viene proposto da Balboni¹⁸² che include tre voci, riprendendo la metafora del software di Hofstede¹⁸³.

- Il *software mentale*: si tratta di tutti quei fattori culturali che influenzano la comunicazione. Non interessano tutti i fattori culturali, ma solo quei fattori che influenzano la comunicazione, cioè lo scambio di messaggi tra due o più persone che perseguono dei fini particolari e cercano di realizzarli comunicando con altri.
- Il *software di comunicazione*: si tratta di tutti i codici, i linguaggi che usiamo, sia verbali (la lingua), sia non verbali (gesti, distanza interpersonale, vestiario, oggetti).
- Il *software di contesto*: è un software socio-pragmatico che nella comunicazione regola l'inizio, il percorso e la conclusione di un evento comunicativo.

Secondo questo modello, «la Comunicazione Interculturale è regolata da dei valori culturali profondi, ha come strumenti due gruppi di grammatiche, rispettivamente nei linguaggi verbali e non verbali, e si realizza in eventi

¹⁸² P. Balboni, *La Comunicazione Interculturale*, Marsilio, Venezia, 2007, pp.19-23.

¹⁸³ Il professore olandese Geert Hofstede è un esponente della ricerca sull'internazionalità e interculturalità a livello mondiale. Sua è la metafora del "software of the mind" per indicare come la cultura possa influenzare le interazioni tra varie etnie.

comunicativi; gli eventi sono governati da regole sia universali sia culturali, e queste ultime sono potenziali fonti di attrito interculturale».

Questo tipo di approccio può tuttavia essere considerato di tipo “multiculturale”, dal momento che si cerca di descrivere il linguaggio, il significato valoriale e tutta una serie di caratteristiche legate ad una determinata cultura. D'altra parte la filosofia in cui questo filone si colloca è basata sulla concezione che «entrare in una prospettiva interculturale non significa abbandonare i propri valori e far propri quelli del luogo in cui si “espatria”, ma significa conoscere gli altri, tollerare le differenze, rispettare le differenze, accettare il fatto che alcuni modelli culturali degli altri possono essere migliori dei nostri e, in questo caso, mettere in discussione i modelli culturali con cui siamo cresciuti»¹⁸⁴.

3.3.5 Relazioni multiculturali e conflitti comunicativi

È un argomento focale nelle pratiche di Comunicazione Interculturale: comprendere la differenza, apprezzarla e rispettarla. Tuttavia questa enfasi sulla differenza prende origine dagli approcci comuni alla comunicazione e alla relazione interni ad ogni singola cultura. Per sua definizione la Comunicazione Interculturale non può accettare l'ipotesi della similarità: le culture sono diverse nel linguaggio, negli schemi di comportamento e nei valori. L'approccio di questa forma di comunicazione è fondato proprio sulla diversità. La Comunicazione Interculturale si focalizza quasi esclusivamente sulle modalità soggettive: caratteristiche psicologiche che definiscono un gruppo di persone, il loro modo di pensare ed i loro comportamenti quotidiani, ossia schemi di credenze, di comportamento ed i valori appresi e condivisi di gruppi di persone che interagiscono tra loro.

La Comunicazione Interculturale si centra su un'interazione faccia-a-faccia tra esseri umani e perché questo avvenga ogni interlocutore deve percepire se stesso percepito dagli altri¹⁸⁵. Vale a dire, tutti i partecipanti devono vedere se stessi come potenzialmente impegnati nella comunicazione e capaci di dare e ricevere feedback. È un approccio che si basa sull'ipotesi di relatività personale e culturale, vale a dire che il comportamento ed i valori devono essere compresi sia nei termini dell'unicità di ogni persona, sia nei termini della cultura di quella persona. In breve, la relatività culturale è un impegno a capire tutti

¹⁸⁴ P. Balboni, *La Comunicazione Interculturale*, op.cit., pp.23-24.

¹⁸⁵ M.J. Bennet, *Principi di Comunicazione Interculturale*, op.cit., p. 24.

gli eventi all'interno di un contesto culturale. È bene precisare, però, che la relatività culturale non è la stessa cosa della relatività etica. Nonostante le proprie posizioni etiche, gli interculturalisti hanno riconosciuto (o quanto meno tendono a riconoscere) che l'impegno etico non si basa su degli assunti etnocentrici. «La Comunicazione Interculturale dovrebbe oggi assumersi il compito di guidare l'internazionalizzazione e la multiculturalizzazione nel più ampio ambito degli studi sulla comunicazione»¹⁸⁶.

La relazione non può essere pensata come fluida, e soprattutto come unidirezionale. Non ci può essere comunicazione se non c'è ascolto dell'altro e se non si è disposti a rivedere le proprie posizioni. «La comunicazione è lo strumento più importante di cui disponiamo per avvicinarci all'altro, per superare i pregiudizi e le diffidenze reciproche, per sanare i conflitti, per dare vita a rapporti di collaborazione e di aiuto»¹⁸⁷.

Melucci sostiene che «l'espressione delle differenze è intrinsecamente connessa al bisogno di comunicazione e di solidarietà quando la sopravvivenza stessa della specie è in gioco. Ma per incontrare l'alterità occorre essere pronti a cambiare; non possiamo comunicare e metterci in relazione con le differenze semplicemente restando noi stessi. La possibilità della convivenza richiede qualche capacità e volontà di incontrare l'altro e ha una profonda implicazione morale: la necessità di mantenere e di perdere, di misurarsi con le paure e con le resistenti, ma anche di trascendere le nostre identità già date»¹⁸⁸.

Perché il contatto con persone provenienti da altre culture è spesso frustrante e pieno di incomprensioni? LaRay M. Barna¹⁸⁹ sottolinea le ragioni dei risultati deludenti in molti tentativi di comunicazione in un momento storico delicato, caratterizzato da grandi cambiamenti a livello internazionale: nuovi modelli di vicinanza e nuovi modelli di relazioni ci presentano delle sfide nella comunicazione che è utile conoscere e comprendere. I sei ostacoli sono:

1) **L'assunto di similarità.** Molte persone ritengono ingenuamente che esistano sufficienti elementi di similarità tra le persone nel mondo tali da rendere la comunicazione facile. Il semplice fatto di essere umani e di avere bisogni comuni non è elemento sufficiente a rendere efficace un'interazione; le forme di adattamento a questi comuni

¹⁸⁶ E.M. Roger e T.M. Steinfatt, *Intercultural Communication*, in C. Giaccardi, *La Comunicazione Interculturale*, op.cit., p. 50.

¹⁸⁷ A. Mucchi Faina, *Comunicazione Interculturale, il punto di vista psicologico-sociale*, Laterza, Roma-Bari, 2006, p.VII.

¹⁸⁸ A. Melucci, *Culture in gioco*, Il Saggiatore, Milano, 2000, p.51.

¹⁸⁹ M.J. Bennet, *Principi di Comunicazione Interculturale*, op.cit., pp. 137-152.

bisogni biologici e sociali o i valori e le credenze che li determinano sono differenti da cultura a cultura. Certamente è più rassicurante e confortante pensare che “sotto sotto siamo tutti uguali”, ma ciò significa assumere una posizione prettamente etnocentrica. Proprio perché non esistono degli universalismi della “natura umana” da utilizzare come fondamento per un’automatica comprensione, dobbiamo trattare ogni incontro come un caso individuale, ricercando tutti gli elementi comuni in possesso e procedere da lì. La sicurezza che deriva dall’assunto di similarità è molto più forte di quella che prevede l’assunto di differenza poiché questa implica atteggiamenti e comportamenti più attenti ed una volontà di accettare l’incertezza di non sapere e di non poter prevedere.

Innanzitutto è necessario essere disposti al confronto con la diversità, esser pronti a mettere in discussione le proprie certezze (anche se abbiamo visto che non c’è niente di certo), accettare senza giudicare la visione del mondo altrui. Un approccio di avvicinamento e comprensione studiando la storia, la lingua, la politica o la letteratura di una precisa cultura fornisce certamente degli elementi di apertura, di avvicinamento e di disponibilità, ma anche un atteggiamento investigativo ed un’alta tolleranza per l’ambiguità aiutando ad abbassare la guardia e la tensione. Un confronto tra la propria e l’altrui cultura può far nascere l’occasione e l’opportunità di adottare una “terza cultura” basata su una comprensione interculturale espansa.

2) **Le differenze linguistiche.** Un problema linguistico non si risolve solamente con una corretta traduzione grammaticale. Il rischio che comunemente si fa è quello di procedere con una traduzione letterale di quanto viene detto o sentito, ma non bisogna concentrarsi su un unico significato di ogni singola parola, ma prestare attenzione all’insieme dell’interazione. Basti pensare alla doppia negazione inglese o tedesca o agli stili comunicativi differenti da cultura a cultura.

3) **I fraintendimenti non verbali.** Imparare la lingua non è l’unica soluzione alla comprensione. Per entrare in una cultura bisogna riuscire a sentire «il rumore di fondo»¹⁹⁰. Le persone che provengono da culture diverse astraggono tutto ciò che si adatta al loro personale mondo di ricognizione e operano un’interpretazione secondo il quadro di riferimento della propria cultura. L’errata interpretazione di questi segnali e simboli non verbali rappresentano, pertanto, una barriera comunicativa evidente.

¹⁹⁰ Frankel, *Neglected Aspect of Foreign Affairs*.

4) **I preconcetti e gli stereotipi.** Essi servono a ridurre la minaccia di ciò che è sconosciuto rendendo il mondo prevedibile. Di fatto, però, questa è una delle funzioni di base della cultura: dispiegare un mondo prevedibile e nel quale l'individuo sia fermamente orientato. Gli stereotipi sono credenze eccessivamente generalizzate che forniscono delle basi concettuali a partire dalle quali traiamo senso per spiegare e comprendere ciò che succede. Gli stereotipi sono psicologicamente necessari al punto che non riusciamo a tollerare l'ambiguità o il senso di impotenza risultante dalla nostra incapacità di capire e interagire con persone e situazioni al di là della nostra comprensione. Essi, però, rappresentano dei veri ostacoli per la comunicazione perché interferiscono con la visione oggettiva degli stimoli. Non sono semplici da superare, essi diventano una realtà e persistono come "miti di verità" razionalizzando i pregiudizi, anzi vengono sostenuti e nutriti.

5) **La tendenza a giudicare.** Invece di provare a capire i pensieri ed i sentimenti della visione del mondo dell'altro, pensiamo che la nostra cultura o il nostro modo di stare nel mondo sia il più naturale impedendo, così, quell'apertura mentale necessaria ad esaminare gli atteggiamenti ed i comportamenti dall'altrui posizione. Essere consapevoli di questa tendenza alla chiusura implica un assumere il rischio di cambiare prospettive e valori, sforzandosi di capire perché qualcuno pensa ed agisce in modo diverso dal nostro. L'invito a resistere alla tentazione di giudicare immediatamente non significa che non si debba sviluppare un proprio senso di giusto o sbagliato. L'obiettivo è di osservare ed ascoltare empaticamente piuttosto che farlo attraverso giudizi di valore che impediscono una comprensione equa e completa. Solo quando la comprensione è completa si può determinare se esiste o meno uno scontro di valori o di ideologie agendo così con un aggiustamento o risoluzione del conflitto o tensione.

6) **L'ansia.** Una forte ansia o tensione è comune nelle esperienze interculturali a causa delle numerose incertezze presenti. Questo stress richiede una qualche forma di sfogo che spesso si manifesta sotto forma di difese come la distorsione delle percezioni, il chiudersi o l'ostilità. Essere interculturalmente competenti significa essere in grado di gestire tale stress, riacquistare l'equilibrio interiore e completare il processo di comunicazione in modo da rendere l'interazione efficace ed efficiente. I tentativi di ridurre

l'ansia fanno commettere errori ancora più gravi, così che l'insorgere della difesa impedisce di concentrarsi sul messaggio. Nessun uso di espedienti di difesa in seguito a sentimenti di ansietà conduce ad una comunicazione capace di trasmettere in modo corretto il messaggio. Lo stare continuamente all'erta colpisce la persona con un affaticamento culturale, di solito definito *shock culturale* e «la sensazione generale è di stare camminando sul ghiaccio»¹⁹¹. Questo shock culturale è uno stato di mal-essere e, come una malattia, ha effetti diversi, livelli di gravità diverse e tempi diversi per persone diverse.

«Nell'esperienza dello shock culturale, dobbiamo essere molto in sintonia con i nostri valori e le nostre credenze culturali per fare in modo che la cultura nuova sia più comprensibile. Se conosciamo i nostri assunti gli elementi del nuovo ambiente si stagliano in netto risalto affinché noi li esaminiamo»¹⁹². Questa consapevolezza della propria cultura deve essere accompagnata da una posizione di non giudizio per riuscire a separare quello che vediamo dalla nostra interpretazione e valutazione. Tra le prime capacità da sviluppare, infatti, c'è l'abilità di sospendere il giudizio, di astenersi dall'assolutismo culturale e di accettare invece che rifiutare.

In questo contesto è necessario il chiarimento epistemologico proposto da Portera relativo al concetto di intercultura. «Per intercultura deve intendersi un vero e proprio scambio tra persone appartenenti a culture differenti, che consenta un reciproco arricchimento e la creazione di un nuovo modo di stare insieme. In quest'ottica ciò che viene oggi definita “Comunicazione Interculturale” corre il rischio di essere “comunicazione multiculturale”, perché si utilizza il termine “comunicare” intendendolo come l'insieme dei comportamenti sociali, mentre “interculturale” viene inteso come la descrizione delle differenti culture o come il tentativo di costruire un rapporto che miri a gestire le differenze comunicative culturali»¹⁹³.

Rispetto alla Comunicazione Interculturale, è pertinente fare dunque riferimento a un concetto dialogico di comunicazione. Se si risale all'etimologia, “dialogo” deriva dal greco *dià* (preposizione che indica separazione e discordanza, ma anche reciprocità) *légein* (parlare, raccogliere, legare). Da questo ne deriva che attraverso il dialogo si lega ciò che è separato, ciò che è diverso. Di conseguenza, il dialogo presuppone l'incontro con l'altro;

¹⁹¹ La Ray M. Barna, *The stress factor in intercultural relations*, in *Handbook of intercultural training*, vol.2, edito da Dan Landis e Richard W. Brislin, Pergamon Press, 1983, New York, pp.42-43.

¹⁹² J. M. Bennett, *Principi di Comunicazione Interculturale*, op.cit., p.181.

¹⁹³ A. Portera, *L'educazione interculturale nella teoria e nella pratica*, op.it..

attraverso il dialogo non solo si scambiano informazioni che arricchiscono le conoscenze, ma si coopera alla costruzione di un mondo comune grazie allo scambio di simboli.

Quindi le caratteristiche¹⁹⁴ della comunicazione come dialogo possono essere sintetizzate dicendo che si tratta di:

- ✓ uno scambio;
- ✓ un processo negoziale che implica un *feedback*, che in base ad esso si aggiusta
- ✓ progressivamente;
- ✓ un incontro tra persone concrete;
- ✓ un rapporto paritetico, nel quale si condivide uno stesso tempo.

Sirna Terranova¹⁹⁵ individua alcuni fattori che favoriscono la comprensione interculturale: il rispetto e la capacità di relazionarsi con persone diverse sapendo interpretare i loro segnali; la tolleranza dell'ambiguità; l'astensione dai giudizi in attesa di spiegazioni; la capacità di elaborare riflessioni personali; la costanza nello sforzo di conoscere e capire gli altri.

¹⁹⁴ C. Giaccardi, *La Comunicazione Interculturale*, op. cit., p. 16.

¹⁹⁵ Sirna Terranova, *Pedagogia Interculturale. Concetti, problemi, proposte*, op.cit., p.101.

CAPITOLO QUARTO

COMUNICAZIONE PUBBLICA E RAPPORTO TRA AMMINISTRAZIONE PUBBLICA E STRANIERI

4.1 Comunicazione Pubblica: inquadramento teorico

A partire dagli anni Novanta numerosi studiosi ed esperti della materia hanno cercato di racchiudere il concetto di Comunicazione Pubblica in una definizione sintetica ed esaustiva. Le difficoltà riscontrate in questo studio sono dovute soprattutto alla costante evoluzione di questa disciplina interessata nell'ultimo decennio da decreti e leggi che hanno cercato di regolamentarne l'attività. Un elemento da premettere all'analisi di che cosa si intende con Comunicazione Pubblica è il suo porsi come disciplina di confine tra saperi diversi. «Il suo intrecciarsi con le vicende della Pubblica Amministrazione impone il confronto innanzitutto con il diritto pubblico e quello amministrativo, ma anche con la sociologia e la scienza dell'amministrazione, con la sociologia dell'organizzazione, con l'economia aziendale e con il marketing. D'altra parte avendo come oggetto di studio specifico i processi di comunicazione dei soggetti pubblici, tale disciplina deve tener conto dell'elaborazione e dell'apporto della pubblicità, della sociologia della comunicazione, della comunicazione politica e della comunicazione d'impresa, nonché della linguistica e dell'informatica»¹⁹⁶.

Nell'Enciclopedia della Comunicazione edita da De Agostini per Comunicazione Pubblica si intende «l'attività di comunicazione delle istituzioni pubbliche e di pubblica utilità. Appartengono a questo ambito le comunicazioni delle istituzioni dello Stato, enti locali, forze armate, enti pubblici. Il carattere di queste attività può essere di natura istituzionale per promuovere l'identità dell'ente e le sue attività oppure orientato al rapporto con il pubblico e i cittadini, per facilitare l'utilizzo dei servizi o per promuovere iniziative e comportamenti»¹⁹⁷.

Santaniello spiega che «la Comunicazione Pubblica si inserisce in quella visuale di rinnovamento, la quale richiede una Pubblica Amministrazione che, alle tradizionali

¹⁹⁶ A. Rovinetti, *Diritto di parola*, Milano, Il Sole 24 Ore, 2002, p.5.

¹⁹⁷ *Enciclopedia della comunicazione*, voce comunicazione pubblica, Novara, De Agostini, 2003.

modalità di comunicazione formale e burocratica (comunicati, circolari, bollettini), deve aggiungere un mezzo quale il messaggio informativo, di immediata comprensione e diffusione nell'ambito della collettività, al fine di rendere chiaramente percepibili da parte dei cittadini, degli amministrati, degli utenti, le finalità dei comportamenti istituzionali e dell'azione amministrativa»¹⁹⁸.

Roberto Grandi definisce la Comunicazione Pubblica come «l'insieme dei processi di comunicazione caratterizzati dai loro oggetti – di pubblico interesse – più che dai soggetti agenti»¹⁹⁹. Grandi sottolinea che «ciò che caratterizza la Comunicazione Pubblica è principalmente il proprio oggetto, individuabile nell'interesse generale. Proprio perché la Comunicazione Pubblica si caratterizza per gli oggetti, è possibile sostenere che i soggetti della Comunicazione Pubblica possono essere, in astratto, sia le istituzioni pubbliche sia quelle private [...]. La caratterizzazione più precisa di quel campo vasto e complesso che è la Comunicazione Pubblica si evidenzia con più chiarezza quando si passa a definire i tre ambiti specifici che costituiscono, a parere di molti studiosi, la Comunicazione Pubblica». I tre ambiti a cui fa riferimento Grandi sono: la comunicazione dell'istituzione pubblica realizzata da una Pubblica Amministrazione, la comunicazione di solidarietà sociale di soggetti non pubblici che si attivano per il raggiungimento di obiettivi di interesse generale, e la comunicazione politica che riguarda principalmente istituzioni private particolari quali i partiti politici e altre istituzioni sia private che pubbliche.

Faccioli²⁰⁰ parla invece di «disciplina in progress» e di «disciplina di confine tra saperi diversi». In effetti la Comunicazione Pubblica può essere vista come il punto di contatto fra questioni istituzionali ed amministrative, marketing, psicologia, sociologia e tecniche di comunicazione. «Il concetto di Comunicazione Pubblica comprende la comunicazione normativa delle attività istituzionali, di pubblica utilità, della promozione d'immagine e sociale; sono diversi aspetti che, con metodi di divulgazione diversi, rientrano nelle attività di Comunicazione Pubblica»²⁰¹.

Grandi²⁰² riprende il modello di analisi proposto nel 1948 da Harold Lasswell per dare una definizione accurata della Comunicazione Pubblica:

¹⁹⁸ G. Santaniello, *Relazione sullo stato dell'editoria per l'anno 1994*, Palazzo S. Macuto, 31 maggio 1995.

¹⁹⁹ R. Grandi, *La comunicazione pubblica*, Roma, Carocci, 2001, p.53.

²⁰⁰ F. Faccioli, *Comunicazione pubblica e cultura del servizio: modelli, attori, percorsi*, Carocci, Roma, 2000, p.21.

²⁰¹ *Ibidem*, p.58.

²⁰² R. Grandi, *La comunicazione pubblica*, op.cit., pp.55-56.

— Chi: enti pubblici, sia centrali che periferici, sono i promotori di Comunicazione Pubblica

— Cosa: pubblicizzazione della produzione normativa, di attività, di funzioni, di iter burocratici

— Quali canali: dovrebbero essere utilizzati tutti i canali mediatici disponibili, in maniera integrata, adattando i messaggi veicolati al tipo di media

— Destinatari: cittadini e organizzazioni quando la Comunicazione Pubblica è esterna; se l'ente non vuole veicolare il messaggio in modo diretto, si serve dei mass media, che diventano i primi destinatari dell'informazione

— Effetti indesiderati: garantire ai cittadini il diritto ad essere informati ed informarsi, costruire e promuovere l'identità dell'ente pubblico nell'opinione comune, mettere in grado i cittadini di esprimere in maniera attiva le proprie necessità.

—
Rolando²⁰³ indica diciotto tipi di Comunicazione Istituzionale, in funzione dei segmenti dei destinatari, dei contenuti, dei mezzi utilizzati, delle dimensioni economiche, della durata nel tempo, dell'estensione dello spazio²⁰⁴. I diciotto tipi sono stati successivamente raggruppati in cinque aree²⁰⁵:

- La pubblicità istituzionale (quella dovuta, esemplificabile in bandi, arruolamenti, gare)
- La pubblicità di norme e leggi
- La pubblicità di servizi pubblici nuovi o specifici
- La pubblicità di attività o di funzionamenti di strutture (enti, istituzioni o

²⁰³ S. Rolando, *Il principe e la parola. Dalla propaganda di Stato alla Comunicazione Istituzionale*, Edizioni di Comunità, Milano, 1987.

²⁰⁴ Informazione istituzionale, intesa come una forte componente tecnico-specialistica relativa alle gare pubbliche, ai bandi di concorso e alle altre chiamate dovute; informazione suggestiva; interventi di sensibilizzazione; interventi di prevenzione; interventi di organizzazione; interventi di mobilitazione; interventi prescrittivi; informazione sulla gestione dei servizi; informazione sull'attuazione degli adempimenti, interventi di controllo, messaggi di promozione, pubblicità progresso, di indirizzo sociale, iniziative di formazione e di consolidamento dell'immagine dello Stato, supporti a politiche dell'esecutivo di carattere settoriale e generale, interventi per stimolare comportamenti economici e consumistici, contenuti propriamente pubblicitari di diffusione di prodotti e servizi da parte dello Stato verso il mercato degli utenti e dei consumatori; comunicazione su sponsorizzazione di avvenimenti, comunicazione per fornire indicazioni di spessore informativo e investimenti in infrastrutture, interventi di comunicazione che consentano alla gente di utilizzare più propriamente l'apparato dello Stato o i servizi pubblici.

²⁰⁵ S. Rolando, *Lo stato della pubblicità di Stato*, Il Sole 24 Ore, Milano, 1990, pp.102-103.

loro comparti)

- La pubblicità di immagine e di promozione (collegata a turismo, cultura, identità)

Arena²⁰⁶, riconduce l'intero campo a tre tipi di comunicazione:

La *comunicazione giuridico formale* che, avendo per obiettivo la regolazione giuridica dei rapporti tra i membri dell'ordinamento, serve per «applicare norme, fornire certezze, ottenere la conoscibilità giuridica di un atto e altre simili attività». Si tratta di una comunicazione usata soprattutto all'interno del modello tradizionale di amministrazione, definito di regolazione. Gli esempi di una tale comunicazione vanno dalle certificazioni, verbalizzazioni, notificazioni e quant'altro rientri nei procedimenti dichiarativi alle «pubblicazioni su fogli legali, le raccolte ufficiali di atti, le affissioni ad albi, i depositi permanenti di documenti con esposizione al pubblico, i registri e simili».

La *comunicazione di servizio*, diretta principalmente a «informare gli utenti sulle modalità di funzionamento degli uffici, sulla normativa applicata, le prestazioni offerte». Il carattere di servizio di questa informazione si presenta sotto due punti di vista: si tratta di informazioni che di per sé costituiscono già un servizio agli utenti e sono, contemporaneamente, parte integrante del servizio offerto dall'amministrazione. Nel primo caso si può ricordare che al giorno d'oggi è un dovere di un'amministrazione fornire agli utenti informazioni, le più chiare e comprensibili possibili, sulle regole riguardanti la propria attività: «è responsabilità dell'amministrazione non soltanto fornire il servizio, ma anche fornire le istruzioni per l'uso del servizio stesso, senza dare per scontato, come spesso accade, che l'utente debba già essere a conoscenza delle regole». Nel secondo caso – di comunicazioni quale parte integrante del servizio offerto dall'amministrazione – si deve sottolineare come si tratti di comunicazioni che incidono sulla qualità del servizio stesso, condizionandone le modalità di utilizzazione e la percezione del servizio ottenuto da parte degli interessati.

La *comunicazione amministrativa* o comunicazione di cittadinanza è giudicata da Arena «la più significativa ai fini della realizzazione del modello dell'amministrazione condivisa». Questa comunicazione si differenzia dalla precedente per il proprio obiettivo: «non serve [...] per regolare rapporti giuridici o per informare circa un fatto

²⁰⁶ G. Arena, *Il ruolo della comunicazione nella amministrazione condivisa*, in “Rivista italiana di comunicazione pubblica”, n.I, 1999, pp.19-22.

della vita quotidiana, ma per risolvere un problema di interesse generale». Secondo Arena, la definizione di comunicazione amministrativa sottolinea il suo essere uno strumento grazie al quale l'amministrazione può amministrare convincendo, mentre la definizione di comunicazione di cittadinanza enfatizza maggiormente il fatto che attraverso questo tipo di comunicazione «l'amministrazione si rivolge non ad utenti né a clienti, ma a cittadini, a soggetti che in quanto membri di una comunità sono anche titolari di diritti e di doveri, fra cui quello di contribuire, nei limiti delle proprie possibilità, alla soluzione di problemi di interesse generale». Esempi di problemi di interesse generale, che Arena individua come risolvibili solo insieme, sono quelli che riguardano la tutela ambientale, la sanità, la previdenza, l'istruzione, l'occupazione, la sicurezza stradale, l'ordine pubblico, lo smaltimento dei rifiuti, la mobilità di persone e di merci. Si tratta di problemi di sistema, in quanto riguardano il sistema nel suo complesso e non sono risolvibili se non attraverso lo sforzo congiunto di più soggetti concreti che danno luogo ad un soggetto collettivo astratto: «Il ruolo essenziale dell'amministrazione [...] consiste non tanto nel risolvere direttamente il problema, quanto nel mobilitare le risorse pubbliche e private necessarie per far ciò [...] svolgendo cioè il ruolo di imprenditrice delle capacità esistenti nella società».

Per concludere, una definizione che proietta la Pubblica Amministrazione verso un modo nuovo di intendere il rapporto con i cittadini ci viene data dal segretario generale dell'associazione italiana della Comunicazione Pubblica e istituzionale, Alessandro Rovinetti, in un'intervista rilasciata il 26 marzo 2004 a Giancarlo Panico per il quotidiano "Il denaro": «La comunicazione serve a supportare il governo della Pubblica Amministrazione, perché questa, riuscendo a intercettare i bisogni dei cittadini si prepari ad affrontare i cambiamenti e possa anticipare le aspettative. (...) Sicuramente la Comunicazione Pubblica non è la ricerca del consenso né una tecnica. Si tratta, al contrario, della capacità di saper attivare processi interni ed azioni esterne per costruire nuove relazioni tra i cittadini e con i dipendenti. È un aspetto del governo, inteso come amministrazione. Una componente della gestione e della riorganizzazione. È, infine, la capacità di capire e farsi capire. Per la Pubblica Amministrazione rappresenta una opportunità decisiva per uscire dal "rumore comunicativo", in cui tutti noi siamo immersi, e per costruire reali momenti di crescita delle nostre comunità»²⁰⁷.

²⁰⁷ <http://www.compubblica.it/compubblica/news/notizia.html?id=81>

4.2 Origine ed evoluzione della Comunicazione Pubblica tra storia e normative

La storia della Comunicazione Pubblica in Italia può essere schematizzata attraverso tre fasi fondamentali: dalla Repubblica (1948) agli anni Settanta la Comunicazione Pubblica è intesa come propaganda in cui le pubbliche istituzioni si rivolgono all'esterno non per comunicare, non per informare ma per promuovere se stesse; dagli anni Settanta agli anni Novanta la comunicazione è vista come modello informativo a senso unico e le istituzioni cominciano a percepire che devono informare i cittadini sui servizi e sulle opportunità. Dalla legge 81 del 1993 alla legge 150 del 2000 la Comunicazione Pubblica diventa un modello bidirezionale.

Tra la fine della guerra e l'inizio degli anni Sessanta l'informazione locale viene considerata come una forma di propaganda incentrata sulla figura dell'addetto stampa che deve illustrare l'attività dell'ente nei suoi momenti più significativi. Dopo il crollo del regime fascista le istituzioni non hanno ritenuto importante instaurare un dialogo con i cittadini, se non per perseguire obiettivi di parte e promuovere la loro immagine. Tra i compiti del Parlamento e del Governo non c'è quello di rendere pubblici e disponibili alla collettività gli argomenti delle loro sedute; la comunicazione è intesa da alcuni uomini politici come uno strumento per persuadere i cittadini al fine di migliorare la propria immagine personale nei confronti dell'opinione pubblica.

Tra la metà degli anni Sessanta e la fine degli anni Settanta si attua quel processo di decentramento che pone al centro dell'interesse la partecipazione quale garanzia di un nuovo modo di governare. I cittadini iniziano a prendere coscienza della necessità di informarsi e di essere informati sull'andamento della politica e delle attività dell'Amministrazione. La popolazione diventa consapevole dei propri diritti e doveri anche grazie al loro coinvolgimento nella definizione dei servizi. Gli enti pubblici iniziano infatti ad interpellarli e ascoltarli al fine di conoscere le loro aspettative e necessità. In questo contesto nasce il concetto di "marketing dei servizi", in cui le strategie di marketing e di promozione vengono valorizzate per sfruttare i servizi offerti dagli enti pubblici e per aumentare la soddisfazione dei cittadini, che iniziano ad essere considerati come utenti.

Gli anni Ottanta possono essere considerati a pieno titolo il decennio in cui vengono poste le basi per le iniziative di ben maggiore spessore concettuale e

progettuale del decennio successivo²⁰⁸. In questi anni si assiste ad un vero e proprio boom dell'industria dei mass media che finisce con l'influenzare in maniera diretta la Comunicazione Pubblica. La liberalizzazione in Italia porta all'esplosione del numero di emittenti: alla fine degli anni Settanta esistono circa 500 emittenti televisive locali e oltre 2000 emittenti radiofoniche. In questi anni si accentua a livello locale quel processo che individua l'informazione locale come uno strumento all'interno di un processo più allargato di Comunicazione Pubblica, per affermare quel concetto di informazione come diritto dei cittadini. A partire da questo momento alcune questioni inerenti la Comunicazione Pubblica entrano nell'agenda politica, in particolare: gli strumenti di esternazione, gli obiettivi, la professionalità dei mediatori informativi. Le prime persone che si trovano a lavorare nei centri di informazioni vengono chiamati in un primo tempo operatori dell'informazione e, solo successivamente, si parla di comunicatori pubblici e all'inizio degli anni Novanta si costituisce a Roma l'Associazione italiana della Comunicazione Pubblica e istituzionale.

A partire dagli anni Novanta la comunicazione inizia ad essere considerata come una risorsa strategica nelle Pubbliche Amministrazioni fino al punto che Grandi definisce gli anni Novanta come il «decennio della comunicazione dell'istituzione pubblica»²⁰⁹. Nel 1990 vengono varate due leggi, la n.142 dell'8 giugno del 1990 (Ordinamento sulle autonomie locali) e la n. 241 del 7 agosto del 1990 (Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi). La prima stabilisce per le Province e i Comuni l'obbligo di dotarsi di uno Statuto che contempli anche il diritto all'informazione dei cittadini. La stessa legge riconosce il diritto di accesso e di informazione ai cittadini, precisando le forme di partecipazione dei cittadini, sia come singoli, sia come associati tra loro:

- Accesso alle strutture, ai servizi, agli atti amministrativi e alle informazioni di cui è in possesso l'amministrazione
- Consultazione della popolazione
- Istanze, petizioni, proposte dirette a promuovere interventi per la miglior tutela di interessi collettivi
- Referendum consultivi anche su richiesta di un adeguato numero di cittadini

²⁰⁸ R. Grandi, *La comunicazione pubblica*, op.cit., p.82.

²⁰⁹ *Ibidem*, p.95.

- Pubblicità di tutti gli atti dell'amministrazione comunale e provinciale con l'eccezione di alcuni
- Individuazione dei responsabili dei procedimenti
- Informazione sullo stato degli atti e delle procedure

La legge n.241 del 7 agosto 1990 precisa i criteri ai quali si sarebbe dovuta conformare l'attività amministrativa: economicità, efficacia e pubblicità. In particolare, deve essere garantita la partecipazione al provvedimento amministrativo, la trasparenza, l'accesso ai documenti, la velocità dell'azione amministrativa, l'obbligo di motivazione dei procedimenti amministrativi, il principio di consensualità.

Tra la metà del 1992 e la fine del 1994 il legislatore, attraverso interventi di vario tipo, predispose un quadro normativo specifico per incanalare e rendere più efficace quello sviluppo delle attività di informazione e partecipazione sollecitate dalle leggi 142/1990 e 241/1990.

Un balzo in avanti viene fatto tra il 1997 e il 1999, quando vengono promulgate quattro leggi²¹⁰ che conferiscono nuovi poteri e una maggiore autonomia, rispettosa del principio di sussidiarietà, agli enti locali. Sono definite leggi Bassanini, dal nome dell'allora ministro della Funzione pubblica. Queste leggi danno nuovi poteri e più autonomia agli enti locali per realizzare interventi coordinati di semplificazione e trasparenza, applicando anche le nuove tecnologie, come la rete internet, che proprio in quegli anni inizia ad entrare nella Pubblica Amministrazione.

La prima legge Bassanini, n.59/1997, lega la comunicazione ai processi di semplificazione, mentre la seconda, n.127/1997, colloca la comunicazione al servizio dello snellimento dell'attività amministrativa. La legge n.191/1998 contiene delle modifiche ed integrazioni alle precedenti, nonché norme in materia di formazione del personale dipendente e di lavoro a distanza nelle pubbliche amministrazioni. L'ultima legge Bassanini dell'8 marzo 1999 rappresenta il primo tentativo di riforma organica della

²¹⁰ La legge 15 marzo 1997, n. 59, recante *Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle regioni ed enti locali, per la riforma della Pubblica Amministrazione e per la semplificazione amministrativa*; La L.127/1997 accompagna alla riforma del decentramento quella della semplificazione amministrativa con l'obiettivo di ridisegnare l'organizzazione e il funzionamento dell'amministrazione pubblica con particolare riferimento a quella locale La L. 191/1998 contiene delle modifiche ed integrazioni alle leggi 15 marzo 1997, n.59, e 15 maggio 1997, n.127, nonché norme in materia di formazione del personale dipendente e di lavoro a distanza nelle pubbliche amministrazioni. Nel testo sono contenute anche disposizioni in materia di edilizia scolastica; Legge 8 marzo 1999, n.50 recante la Delegificazione e testi unici di norme concernenti procedimenti amministrativi.

Presidenza del Consiglio, della struttura del Consiglio dei Ministri e dell'ordinamento dei ministeri.

Le leggi Bassanini porta la novità dell'autocertificazione, che ha rappresentato un'innovazione nell'ambito della semplificazione del rapporto tra Amministrazione Pubblica e cittadino; quest'ultimo può così auto dichiarare, sotto la sua personale responsabilità, determinati dati e informazioni sulla sua persona.

Proprio il termine "semplificazione" è al centro di tutta questa riforma delle Pubbliche Amministrazioni. Dalla semplificazione delle pratiche amministrative, fino alla semplificazione del linguaggio amministrativo, per comunicare al meglio, occorre infatti essere chiari, diretti e comprensibili. Le persone, a volte, temono di apparire poco professionali se non utilizzano il lessico della burocrazia. Faticano a comprendere che si può utilizzare un linguaggio semplice e comunque appropriato, faticano a comprendere la differenza che esiste tra semplicità e sciattezza nell'espressione.

Il nuovo millennio si apre con una nuova legge destinata a diventare il vero punto di riferimento normativo nell'ambito della Comunicazione Pubblica e istituzionale. Si tratta della legge 150 del 7 giugno 2000 recante la "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni".

4.3 Comunicazione Pubblica oggi

La legge 150 del 7 giugno del 2000 rappresenta un traguardo per tutti i professionisti che operano da anni nel settore della Comunicazione Pubblica in quanto riconosce l'importanza della comunicazione nelle istituzioni pubbliche. La legge porta le firme di Franco Frattini, esponente del Polo della Libertà, e di Antonio Di Bisceglie, esponente dell'Ulivo. Come ha detto Vannino Chiti nel corso del convegno "Pagina aperta" nel 2000 «L'approvazione della legge rappresenta un cammino indispensabile per accelerare processi che sono al centro dell'azione di governo: quello di una comunicazione non più propaganda né immagine ma reale servizio e quello di un cambiamento dell'apparato pubblico che ha nella sua semplificazione delle procedure,

nella qualità dei servizi, nell'uso delle nuove tecnologie e nella comunicazione i propri elementi qualificanti»²¹¹.

Alessandro Rovinetti²¹² individua sei principali novità della legge 150 del 2000:

- Pubblicità: gli enti locali potranno darsi uno o più regolamenti per la diffusione e le modalità delle forme di comunicazione a carattere pubblicitario. Non sono previsti né termini né sanzioni per le amministrazioni inadempienti.
- Uffici per le relazioni con il pubblico: gli Urp cambiano volto. Entro i 6 mesi successivi all'emanazione della legge, appositi regolamenti ne preciseranno le nuove funzioni (come la verifica della qualità dei servizi, la customer satisfaction, le attività di comunicazione interna).
- Portavoce: la figura coadiuva i vertici dell'ente nella comunicazione soprattutto di tipo politico. Il portavoce può anche essere assunto dall'esterno, con contratto a tempo, ed è soggetto a incompatibilità con l'attività professionale sui mass media.
- Ufficio Stampa: svolge l'attività di informazione di tipo istituzionale. È composto da giornalisti dipendenti dell'ente o reclutati dall'esterno.
- Formazione: un decreto presidenziale definirà le modalità di formazione e aggiornamento del personale delle pubbliche amministrazioni che attualmente si occupa di informazione e comunicazione.
- Profili professionali: i profili professionali per le diverse attività di informazione e comunicazione verranno definiti e regolamentati con apposita contrattazione collettiva.

La legge individua negli uffici stampa e negli Urp le strutture centrali per organizzare e gestire le attività di informazione e comunicazione. A queste strutture sono dedicati gli articoli 8 e 9. La legge elenca poi una serie di strumenti attraverso i quali vengono organizzate le azioni informative: la pubblicità, le attività promozionali, le affissioni, le manifestazioni, la partecipazione a fiere, gli strumenti grafico-editoriali, i sistemi informatici, gli sportelli unici per le imprese, gli Urp, gli uffici stampa, le reti civiche e i sistemi multimediali. In particolare la legge 150 dice che «sono considerate attività di informazione e di Comunicazione Istituzionale quelle volte a conseguire: a) l'informazione ai mezzi di comunicazione di massa, attraverso stampa, audiovisivi e

²¹¹ V. Chiti, *Intervento al convegno "Pagina aperta"*, 30 giugno 2000, Fiesole.

²¹² A. Rovinetti, *Diritto di parola*, op.cit., p.48.

strumenti telematici; *b*) la comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alle collettività e ad altri enti attraverso ogni modalità tecnica ed organizzativa; *c*) la comunicazione interna realizzata nell'ambito di ciascun ente. Le attività di informazione e di comunicazione sono, in particolare, finalizzate a: *a*) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione; *b*) illustrare le attività delle istituzioni e il loro funzionamento; *c*) favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza; *d*) promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale; *e*) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi; *f*) promuovere l'immagine delle amministrazioni, nonché quella dell'Italia, in Europa e nel mondo, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale».

Il secondo monitoraggio nazionale sullo stato di attuazione della Legge 150 del 2000 del settembre 2003²¹³ evidenzia un quadro nel complesso positivo per quanto riguarda il recepimento delle direttive e del piano attuativo. Dall'indagine risulta che le aree del Nord-est e Centro Italia sono quelle maggiormente impegnate nel processo di interiorizzazione della legge 150. Il principale ostacolo al recepimento della legge è la carenza di personale secondo il 45% degli intervistati a cui segue il problema delle ristrettezze economiche (27%). Per promuovere la legge 150 il 45% degli enti ha organizzato corsi di formazione, il 29% ha investito in comunicazione ai cittadini e il 19% in incarichi professionali esterni. Le figure professionali della comunicazione – capi Ufficio Stampa, addetti stampa, portavoce e comunicatori pubblici – sono inserite stabilmente nella maggior parte degli enti di grandi dimensioni. Le figure professionali vengono assunte nel 57% dei casi con incarichi professionali, nel 52% tramite selezione interna, i concorsi pubblici sono al 14%. I contratti aziendali specifici sono meno frequenti (35% per i portavoce, 27% per gli addetti stampa, 22% per i capi Ufficio Stampa, 8% per i comunicatori pubblici).

Tuttavia, come rileva Roberto Grandi²¹⁴, la legge 150 contiene alcuni punti problematici quali la distinzione tra l'attività quotidiana del portavoce e quella degli

²¹³ Il monitoraggio è stato effettuato dall'Associazione Italiana della Comunicazione Pubblica e Istituzionale d'intesa con il dipartimento della Funzione pubblica e la Scuola Superiore della Pubblica Amministrazione.

²¹⁴ R. Grandi, *La comunicazione pubblica*, op.cit., pp.163-165.

addetti all'Ufficio Stampa, la formazione dell'addetto stampa, la distinzione delle tre aree (Urp, portavoce, Ufficio Stampa).

Una critica nei confronti della legge 150 del 2000 viene anche da Mario Baccini, ministro per la Funzione pubblica nel secondo governo Berlusconi, il quale sostiene che «la legge in parte non è applicata e, quando è applicata, risulta incompleta l'attuazione dell'insieme degli indirizzi operativi che essa delinea: attività di informazione, attività di comunicazione, attività di relazione interattiva con l'utenza, attività di analisi dei bisogni e verifiche degli impatti, attività di comunicazione interna»²¹⁵.

La legge 150 ha definito in modo chiaro la differenza tra comunicazione e informazione. Paolo Mancini sostiene che «una distinzione tra informazione e comunicazione è difficile se non impossibile: la comunicazione prevede infatti sempre un'attività informativa e questa, a sua volta, richiede una corretta comprensione, quindi l'instaurarsi di un canale efficace tra emittente e destinatario, perché venga decodificata ed utilizzata secondo le intenzioni dell'emittente. Ciò significa immediatamente che i comunicatori devono considerare il processo nella sua interezza e, anche nel momento in cui prendono in considerazione soltanto il momento informativo, dovrebbero però anche preoccuparsi delle altre fasi e quindi strutturare un processo complesso che le includa e che ne preveda la “felice” riuscita»²¹⁶.

La tabella 4.1 ²¹⁷ illustra in modo chiaro ed esaustivo l'organizzazione della Comunicazione Pubblica di un ente introdotta dalla legge 150 del 2000.

Referenti	Strutture	Strumenti	Professioni
Mass-media	Ufficio Stampa	Comunicato stampa Conferenza stampa House-organ Attività editoriali	Capo Ufficio Stampa Addetto stampa Portavoce
Cittadini Associazioni Imprese	Urp Sportelli polifunzionali Reti civiche	Banche dati Sistemi self-service Nuove tecnologie	Comunicatore pubblico Tecnico delle relazioni con il pubblico Documentalista
Dipendenti	Ufficio Comunicazione interna	Riunioni Circolari Newsletter Manuali	Comunicatore pubblico

Tabella 4.1

²¹⁵ M. Baccini in *Presentazione della situazione e tendenze della Comunicazione Istituzionale in Italia (2000-2004) - Rapporto al Ministro per la Funzione pubblica*, promosso dalla Università Iulm di Milano, coordinato da Stefano Rolando.

²¹⁶ P. Mancini, *Manuale di comunicazione pubblica*, op.cit., p.100.

²¹⁷ A. Rovinetti, *Diritto di parola*, op.cit., p.34.

Per quanto riguarda gli uffici per le relazioni con il pubblico, essi rappresentano il punto di riferimento a livello di comunicazione per i cittadini, le imprese, le associazioni e le strutture interne dell'ente. Gli Urp hanno il compito di promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica come per esempio le reti civiche e di attivare processi di verifica della qualità e del gradimento dei servizi da parte degli utenti anche attivando processi di comunicazione interna. L'Urp rappresenta a tutti gli effetti il più avanzato punto di contatto tra le istituzioni e la gente, un luogo dove è possibile coniugare il diritto del cittadino ad essere informato, a fruire dei servizi e a partecipare. Sono due le principali funzioni esercitate dall'Urp: il front office e il back office. Intervenire sul back office significa snellire le procedure, attivare i protocolli elettronici, gestire le banche dati, mentre agire sul front office richiede strutture informative funzionali alle esigenze dei cittadini e delle aziende, facilmente accessibili, immediatamente riconoscibili, e costantemente utilizzabili²¹⁸. Oltre alla più classica funzione di sportello gli operatori devono essere in grado di garantire la trasparenza, l'accoglienza dei bisogni, l'approfondimento dei problemi, la definizione e la gestione dei momenti di controllo e verifica dei servizi.

Per quanto riguarda gli uffici stampa, essi si occupano dell'informazione rivolta ai mass media. La legge 150 riconosce la possibilità di dotarsi anche in forma associata di un Ufficio Stampa costituito da persone iscritte all'ordine dei giornalisti. L'ufficio deve essere diretto da un coordinatore al quale compete la gestione dei rapporti tra gli organi di informazione e l'ente per cui lavora.

Il portavoce è quella figura professionale che ha un rapporto fiduciario con l'organo di vertice della Pubblica Amministrazione. Il portavoce si occupa di gestire i rapporti di carattere politico e istituzionale che il vertice intrattiene con le testate informative.

Patrizia Galeazzo e Valeria Peverelli precisano che «l'importante distinzione, introdotta dalla legge quadro, tra la funzione di comunicazione e la funzione di informazione, ha il limite di ricondurre il composito insieme delle attività da presidiare a riporto di due sole strutture: l'Urp e l'Ufficio Stampa, cui si affianca per la relazione con i media del vertice politico la figura del portavoce»²¹⁹.

²¹⁸ *Ibidem*, p.127.

²¹⁹ P. Galeazzo e V. Peverelli, *Modelli organizzativi*, in *Presentazione della situazione e tendenze della Comunicazione Istituzionale in Italia (2000-2004) - Rapporto al Ministro per la Funzione pubblica*, promosso dalla Università Iulm di Milano, coordinato da Stefano Rolando.

Importante poi ricordare la relazione tra la comunicazione e il marketing che va sempre più rafforzandosi nel corso degli anni con l'obiettivo di soddisfare le esigenze dei cittadini che esprimono bisogni di cittadinanza attiva. Il marketing applicato ad un ente pubblico vuol dire stabilire, mantenere, rafforzare il rapporto di fiducia tra l'ente e il cittadino. Giorgio Fiorentini e Erika Mallarini²²⁰ spiegano che le principali differenze tra il marketing pubblico e privato si sostanziano nella fase analitico-conoscitiva in cui l'ente pubblico deve affiancare all'analisi delle aspettative la più rilevante analisi dei bisogni della comunità di riferimento, nella definizione di posizionamento dove deve tenere in piena considerazione le scelte di tipo politico-istituzionale, nella fase operativa. Questo nuovo orientamento richiede che marketing e comunicazione siano strettamente legati alla strategia dell'ente, affinché il servizio non rappresenti solo la fase finale di un procedimento amministrativo, ma ne costituisca il momento logico iniziale.

Nell'area delle strutture di comunicazione possono essere individuate due figure professionali: quello del comunicatore pubblico e quello dell'addetto alla comunicazione e alle relazioni con il pubblico²²¹.

Il comunicatore pubblico è il responsabile dell'organizzazione e ha il compito di dirigere le strutture di comunicazione. Dovrà essere inquadrato nell'area dirigenziale o nella più elevata categoria prevista dagli attuali contratti a seconda della complessità o meno della struttura individuata nel regolamento di organizzazione dell'ente, ai sensi della Legge 150/2000 e tenendo conto, anche, delle dimensioni dell'ente stesso. Tale principio, nella fase transitoria di applicazione della norma, è valido anche per coloro che pur non avendo i titoli hanno sanato la loro posizione per effetto degli strumenti forniti dalla legge 150 e dal relativo regolamento. In particolare il comunicatore pubblico è responsabile dell'elaborazione dei progetti, dei piani di comunicazione e di marketing, in accordo con gli organismi e le strategie dell'ente; dell'elaborazione delle campagne informative; del coordinamento delle attività di comunicazione interna ed esterna; dell'indirizzo e coordinamento delle attività di front e back office insieme alla presentazione di progetti di riorganizzazione per il miglioramento delle procedure e processi interni ed esterni; del coordinamento delle procedure relative alle segnalazioni,

²²⁰ G. Fiorentini e E. Mallarini, *La relazione tra comunicazione e marketing*, in *Presentazione della situazione e tendenze della Comunicazione Istituzionale in Italia (2000-2004)*, op.cit.

²²¹ I due profili professionali riportati fanno riferimento alla proposta dell'Associazione Italiana della Comunicazione Pubblica e istituzionale del gennaio 2003.

reclami, proposte e suggerimenti nell'ambito dell'ascolto degli utenti; della garanzia dei diritti di accesso e partecipazione nonché della tutela della riservatezza dei dati (ai sensi delle Leggi 241/90 e 675/96) anche con interventi formativi ed informativi; della semplificazione delle attività e dei procedimenti amministrativi; della predisposizione di indagini sulla qualità percepita dei servizi, anche in collaborazione con le strutture qualità; della pianificazione di programmi formativi per la comunicazione; della promozione e sviluppo dei progetti e iniziative nel campo dei new media, per il miglioramento dei servizi agli utenti; della promozione di processi di comunicazione interistituzionale anche con l'interconnessione delle banche dati e lo stretto coordinamento degli Urp dei diversi enti; della progettazione e promozione di sistemi integrati di Comunicazione Pubblica e privata finalizzati allo sviluppo del territorio; della promozione e diffusione, nell'ambito dell'ente, della cultura della comunicazione.

L'addetto alla comunicazione e alle relazioni con il pubblico è invece colui che presiede il front e il back office nelle strutture di comunicazione. Si occupa dello svolgimento delle attività di competenza del front e del back office; dei procedimenti per la concreta attuazione dei diritti all'accesso e partecipazione ai sensi della Legge 241/90; della realizzazione e implementazione delle banche dati informative sui servizi, prestazioni ed organizzazione dell'ente; della realizzazione del materiale informativo comunicazionale per la promozione dei servizi e le prestazioni dell'ente; dell'attività di informazione, consulenza, orientamento e assistenza degli utenti; della rilevazione dei bisogni e delle attese degli utenti; della proposizione di soluzioni per eventuali disfunzioni organizzative e per la programmazione di nuovi servizi.

Per quanto riguarda le competenze del comunicatore pubblico, una ricerca condotta nel settembre 2002 da Emmedelta Group in collaborazione con l'Associazione Italiana della Comunicazione Pubblica e Istituzionale ha individuato le caratteristiche che deve possedere il comunicatore pubblico "per eccellenza". Figure quali il portavoce ed il capo Ufficio Stampa esigono la necessità di possedere in modo eccellente competenze linguistiche più specialistiche: assume allora rilevanza la conoscenza delle lingue straniere, oppure la capacità di adattare il proprio linguaggio e le proprie capacità comunicative a platee differenziate mantenendo la propria efficacia e credibilità (parlare in pubblico). Il responsabile Urp sembra doversi caratterizzare per un forte orientamento al cittadino ed all'utenza, anche attraverso l'impegno costante per comprenderne e soddisfarne i bisogni, così come deve acquisire o sviluppare doti di leadership di

gruppo. Infatti, gli viene richiesta, sia la capacità di creare cooperazione e collaborazione nel gruppo, anche sviluppando e migliorando la professionalità ed il rendimento dei collaboratori, sia quella di motivare i colleghi, trasmettendo valori ed entusiasmo.

Differentemente, per il ruolo di Portavoce ed il Capo Ufficio Stampa assumono importanza competenze legate, da un lato, alla capacità di elaborare e trattare informazioni, quali l'analisi e la sintesi, dall'altro, coerentemente con le finalità della posizione, spiccano "tatto e diplomazia", "costruzione di reti relazionali" che appaiono fondamentali in ruoli esposti direttamente nei confronti dei mass-media e della pubblica opinione. Vi è infine da rilevare come dalla ricerca emergano anche alcune competenze che accomunano i tre ruoli in esame, quali "l'autorevolezza" "l'identificazione con l'organizzazione" che sottolinea la necessità che queste figure professionali, fortemente rivolte "all'esterno", sappiano allineare i propri comportamenti alle necessità, agli obiettivi ed alle priorità degli Enti. Il comunicatore pubblico "eccellente" sembra non potersi caratterizzare solamente in base ad un titolo di studio, un inquadramento formale, o un'anzianità di servizio. Anche le conoscenze tecnico-specialistiche sembrano costituire più una base di riferimento, da possedere personalmente o con il supporto di specialisti, dalle quali partire per acquisire e sviluppare le competenze distintive richieste per ricoprire il ruolo e per dare valore aggiunto alle strutture.

Dal rapporto al Ministero per la Funzione Pubblica coordinato nel 2004 da Stefano Rolando emerge che gli operatori che operano nell'ambito della comunicazione non sono ancora adeguatamente preparati dal punto di vista della formazione nonostante i corsi di laurea e i corsi di laurea specialistica in Scienze della comunicazione abbiano raggiunto la cifra di 138²²². In primo luogo risulta molto ridotta la presenza tra il personale delle Pubbliche Amministrazioni di laureati e diplomati post-laurea in materie comunicazioniste e relazionali. Nel caso di Scienze della comunicazione i laureati sono in media l'1,2% del personale della Pubblica Amministrazione, mentre i laureati in relazione pubbliche sono in media l'1,7%. Un altro indicatore di questa grande distanza tra Università e Pubblica Amministrazione italiana è il ridotto coinvolgimento degli atenei nei corsi di formazione predisposti in base al Regolamento applicativo della legge 150 del 2000. Stefano Martelli commenta che «le conseguenze di tale distanza sono facilmente prevedibili: le Pubbliche Amministrazioni procederanno nei loro sforzi di

²²² Il dato si riferisce all'anno accademico 2003/2004.

comunicare coi cittadini senza avvalersi in maniera rilevante delle Scienze della Comunicazione, e i laureati in tali materie – ormai numerosi! – troveranno i posti di comunicatori pubblici, cui legittimamente aspirano, già occupati da personale dipendente interno, il quale solo nella metà scarsa dei casi è stato formato nei corsi previsti dalla legge 150 del 2000, in gran parte svoltisi in ambienti extra-accademici»²²³.

L'attuale fase storica è dunque positivamente caratterizzata da un processo legislativo che individua sempre di più nella comunicazione un fattore strategico e di sviluppo. D'altra parte bisogna però considerare alcuni elementi di difficoltà oggettiva che si incontrano²²⁴:

- ✓ cambiamenti della società sempre più repentini, da cui deriva un ambito operativo mutevole ed instabile;
- ✓ cittadini sempre più esigenti, da cui discendono necessità sempre maggiori di trasparenza e di accessibilità alle informazioni;
- ✓ tecnologie in fortissimo sviluppo, che rendono necessari percorsi formativi e di aggiornamento professionale continuo;
- ✓ risorse finanziarie sempre più limitate, spesso non adeguate al nobile intento del legislatore e degli amministratori, ma nemmeno a far fronte alle esigenze espresse.

Nel campo del sociale, si può riassumere l'attività comunicativa intrapresa dal soggetto pubblico secondo una tipologia elaborata da Gadotti²²⁵:

- 1) *L'amministrazione che informa*: in questa veste l'ente pubblico si propone come emittente di messaggi relativi ai propri provvedimenti e alle proprie modalità di funzionamento. L'obiettivo è duplice: sia rendere trasparente e comprensibile la propria attività, sia guadagnare consenso su di essa. Infatti, i messaggi più specificatamente informativi sono riconducibili alla comunicazione pubblicitaria solo nella misura in cui siano connotati da un elemento persuasivo, in modo che il cittadino, destinatario della comunicazione, sia ben predisposto riguardo a quelle

²²³ S. Martelli, *L'offerta formativa del sistema universitario*, in *Presentazione della situazione e tendenze della Comunicazione Istituzionale in Italia (2000-2004)*, op.cit.

²²⁴ P. Musumeci, *La comunicazione pubblica efficace, metodi e strategie*, Edizioni Angelo Guerini, Milano, 2003, p.133.

²²⁵ G. Gadotti, *Pubblicità sociale. Lineamenti, esperienze e nuovi sviluppi*, Franco Angeli, Milano, 2001.

scelte o più in generale a quell'amministrazione. La comunicazione attraverso le tecniche pubblicitarie può riguardare anche atti legislativi, o la presentazione del bilancio, sempre però aggiungendovi un surplus emotivo;

- 2) *L'amministrazione che si promuove*: in questa tipologia di pubblicità pubblica occorre distinguere due differenti filoni. Innanzitutto, vi è lo Stato che attiva una comunicazione di immagine; la Comunicazione Istituzionale, affine a quella che nel settore profit è la *corporate advertising*, finalizzata ad affermare il marchio più/prima che il prodotto. Tale forma pubblicitaria è però percepita con una certa diffidenza dall'opinione pubblica; c'è infatti il rischio che si cerchi di promuovere l'immagine dell'ente senza che i prodotti o i servizi siano adeguati. L'obiettivo è esporre i meriti dell'istituzione, contrastare i luoghi comuni; si tratta dunque in molti casi di una comunicazione al limite con l'*advocacy*, il che entra in contraddizione con il principio per cui la pubblicità pubblica deve rispondere all'interesse della collettività. L'amministrazione pubblica si può promuovere anche secondo un'altra modalità: attraverso la comunicazione sui propri servizi. È questo sicuramente un genere di pubblicità pubblica che solleva grandi aspettative; già da un'indagine svolta nel 1988 risulta, infatti, che la maggioranza riconosce che la pubblicità che parla di servizi pubblici è molto utile. Il cittadino avverte tale forma comunicativa come un proprio diritto perché riguardante un servizio pubblico, e quindi pagato da egli stesso. Emerge però anche un aspetto contrastante: se da un lato c'è forte attesa nei confronti della promozione dei servizi pubblici, dall'altro, talvolta, si registra una certa diffidenza circa la credibilità, a causa del retaggio della persistente crisi nel rapporto tra lo Stato e il cittadino, e per l'inefficienza di molti servizi;
- 3) *L'amministrazione che educa*: in tale circostanza l'istituzione pubblica si fa promotrice di modelli di comportamento, stili di vita, atteggiamenti, valori, che, per il ruolo di rappresentanza generale del soggetto, non dovrebbero, almeno in linea di principio, essere fonte di controversia. Certo, non manca il rischio di esposizione a contestazioni da parte di chi non condivide le opzioni proposte e stigmatizzi quindi l'uso di denaro pubblico. Va notato, inoltre, che la distinzione tra la comunicazione sui servizi e quella volta a proporre un modello di comportamento non è netta. Le campagne sui servizi, infatti, promuovono anche implicitamente un comportamento, correlato all'utilizzo del servizio stesso. Ciò che differenzia

l'amministrazione che educa è l'orientamento non partigiano verso questioni di interesse collettivo nell'interesse collettivo, l'inserirsi cioè nel sistema della comunicazione sociale. In molti paesi lo Stato si sta trasformando nel principale utente di pubblicità sociale, e anche in Italia sta divenendo importante, rendendo sistematica ed organica la sua presenza nell'arena comunicativa. Certo vi sono ancora delle questioni insolute. Il soggetto pubblico a maggior ragione deve astenersi da un uso manipolatorio della pubblicità, e deve ancora assumere appieno gli standard qualitativi propri della comunicazione commerciale, ma molto si è fatto in questi anni, e molto si sta tuttora facendo.

4.4 Piano di Comunicazione

La legge 150 del 2000 prevede che le strutture che si occupano di comunicazione preparino ogni anno un documento chiamato Piano di Comunicazione.

Esso può essere definito come uno «strumento che serve a programmare le azioni di comunicazione di un'organizzazione in un certo arco temporale. In questa accezione il Piano di Comunicazione aiuta il governo della comunicazione nel senso che ne consente la finalizzazione (il perché comunichiamo), ne individua gli attori (il chi comunica e a quali destinatari), ne indica i prodotti (il cosa si dovrebbe realizzare), con quali strumenti e con quali risorse»²²⁶.

Alessandro Lovari del Centro di comunicazione e marketing dell'Università degli Studi di Siena sostiene che il Piano di Comunicazione è caratterizzato da una metodologia universalmente valida attraverso la quale viene fissato uno schema la cui generalizzazione lo può far diventare uno strumento fondamentale del kit di tecniche del comunicatore pubblico²²⁷.

Le strategie e gli strumenti di comunicazione devono avere l'obiettivo di anticipare, assecondare e stimolare le aspettative di conoscenza e partecipazione dell'ambiente oggetto delle attività istituzionali delle aziende, degli enti e delle Amministrazioni Pubbliche. «Gli obiettivi primari del Piano di Comunicazione dovranno dunque essere quelli di informare la popolazione e garantire efficace

²²⁶ N. Levi, *Il Piano di Comunicazione nelle amministrazioni pubbliche*, Roma, Edizione scientifiche italiane, 2004. p.27.

²²⁷ A. Lovari, appunti dal Master in Comunicazione pubblica dell'Università degli Studi di Siena.

continuità ai canali di comunicazione rivolti alle istituzioni, alle imprese e ai cittadini. Il Piano di Comunicazione, in generale, ha l'obiettivo di aiutare i cittadini, e in particolare le fasce più deboli, a considerare l'ente come soggetto di immediata e pratica utilità sociale. [...] La Comunicazione Pubblica deve saper interagire con i comportamenti individuali e collettivi, trasmettendo un insieme di messaggi e informazioni che affermino i valori positivi di una Pubblica Amministrazione vicina al cittadino, vissuta come risorsa, come opportunità di sviluppo e come garanzia di sicurezza e di benessere per la collettività»²²⁸.

La stesura di un Piano di Comunicazione richiede tempo, preparazione e professionalità. In questo contesto ci limitiamo soltanto ad enunciare alcune fasi fondamentali²²⁹:

- L'analisi dello scenario: (cosa sta succedendo e perché) è la fase chiave in quanto permette la raccolta, la selezione e l'organizzazione dei dati. Si struttura in formulazione del problema, definizione del quadro di riferimento, valutazione di base, posizionamento.
- Gli obiettivi di comunicazione: (cosa dovrebbe succedere) serve ad identificare il risultato atteso dall'organizzazione.
- I pubblici di riferimento: definizione del target. Per ogni azione di comunicazione non esiste un pubblico indistinto ma occorre considerare pubblici specifici.
- Le scelte strategiche: come dovrebbe succedere e quali sono le attività e le azioni necessarie per farlo succedere. In questa sezione vengono definite le strategie per raggiungere gli obiettivi prefissati, esplicitando un insieme di azioni e tattiche che potrebbero essere adatte a tale scopo. In questa fase rientra anche la pianificazione dei media: televisione, stampa, radio, affissioni, internet.
- La verifica dei risultati: attraverso questionari, ingressi, rassegna stampa.

Le iniziative di comunicazione contenute nel piano si riferiscono in particolare ad attività fondamentali previste dalla legge sulla Comunicazione Pubblica; in particolare:

²²⁸ P. Musumeci, *La comunicazione pubblica efficace*, op. cit., pp.134-135.

²²⁹ Per approfondire il tema del Piano di Comunicazione si rimanda a N. Levi, *Il Piano di Comunicazione nelle amministrazioni pubbliche*", op.cit.

favorire la conoscenza delle disposizioni normative e regolamentari al fine di facilitarne l'applicazione, illustrare le attività dell'ente e il loro funzionamento, agevolare l'accesso ai servizi promuovendone la conoscenza, promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale, incentivare i processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi, sostenere l'immagine dell'ente, conferendo conoscenza e visibilità a eventi di importanza locale, regionale e nazionale.

Si possono dunque vedere gli sforzi che la Pubblica Amministrazione sta facendo per cambiare il rapporto con i propri utenti, soprattutto nei processi di comunicazione interna ed esterna per far conoscere l'offerta dei servizi e per cercare di conoscere meglio le esigenze dell'utenza. La portata innovativa di questo nuovo modo di concepire i rapporti tra servizio pubblico e fruitore è considerevole, in quanto offre un nuovo e più efficace strumento operativo della Pubblica Amministrazione e porta all'attenzione degli enti nuove funzioni quali la comunicazione, la qualità e il marketing. Gli enti pubblici sono così chiamati dal legislatore e dalle mutate condizioni dell'ambiente sociale ed economico in cui sono inserite ad organizzarsi con nuovi strumenti che possano innalzare il livello qualitativo dell'offerta di servizi alle comunità locali e quindi incidere in modo significativo sulle opinioni del cittadino nei confronti della Pubblica Amministrazione. La Pubblica Amministrazione si mette al servizio dei suoi cittadini e si pone il problema di capire e farsi capire.

Oggi la comunicazione richiede competenze specifiche perché il processo di differenziazione sociale è inarrestabile e richiede di possedere proprietà caratterizzanti per ciascuna determinata area. Esistono infatti gli ambiti delle relazioni pubbliche, della Comunicazione Pubblica, del giornalismo, della pubblicità, di internet, ognuno dei quali richiede abilità specifiche o almeno abbastanza mirate. «In questo contesto occorre porsi una domanda preliminare: chi è oggi il professionista della Comunicazione Pubblica? Un tecnico dei rapporti umani? Un esperto dei rapporti sociali? Un ingegnere del consenso? In ogni caso, si richiedono competenze disciplinari elevate. Oggi si può constatare che la Comunicazione Pubblica nelle organizzazioni rappresenta una funzione della direzione e quindi la necessità di esperti, in quanto il compito è proprio quello di aumentare il livello di democrazia e quindi di rendere credibili le istituzioni politiche assicurando il consenso reale dell'opinione pubblica. [...] La Comunicazione Pubblica è prima di tutto una nuova educazione civica perché, se programmata in questa

direzione, può contribuire a costruire il senso civico dei cittadini. Infatti, la differenza di efficienza delle istituzioni pubbliche, secondo alcuni, discende proprio dalla diversità di capitale sociale che è presente all'interno dei territori. E poi, l'età dei diritti dovrebbe pur affiancarsi a quella dei doveri: se non altro per par condicio. Un altro ruolo innovativo è costituito dalla consapevolezza che la comunicazione può rilevarsi una potente leva per il cambiamento organizzativo e culturale, liberando energie e potenzialità finora inespresse o sottoutilizzate. Inoltre la Comunicazione Pubblica, per l'obiettivo che le è proprio, dovrebbe esaltare il pensiero critico dei cittadini attraverso una comunicazione di servizio che comunichi fatti ed opportunità, e non propaganda. [...] Infine tutte queste considerazioni approdano a quello che, a mio parere, è l'aspetto più importante e decisivo: quello della Pedagogia della Comunicazione Pubblica. Infatti, se lo Stato comunica ma il cittadino non è messo in condizione di utilizzare le informazioni, cosa abbiamo concluso? Quindi occorre preliminarmente educare il cittadino alla democrazia, che è un sistema di convivenza nel quale la Comunicazione Pubblica rappresenta un elemento costitutivo. Pertanto, l'attività educativa è duplice e deve interessare sia chi produce le informazioni del settore pubblico e sia chi le utilizza. In definitiva, potremmo produrre la più efficace Comunicazione Pubblica del mondo, ma se chi la riceve non è in grado di utilizzarla per coglierne appieno le opportunità, avremo perso tempo e denaro. Quindi, l'educazione alla democrazia precede e segue ogni attività di Comunicazione Pubblica»²³⁰. Non a caso, secondo Neil Postman, oggi la sfida è tra «educazione e disastro»²³¹.

4.5 Rapporto tra Pubblica Amministrazione e cittadini stranieri

Molto spesso le persone straniere vengono percepite nella nostra società in maniera negativa e il fenomeno migratorio viene considerato in un'ottica di emergenza e di allarme. In questo senso fondamentale è il ruolo dei mass media che intervengono nella formazione dell'opinione pubblica in modo incisivo²³².

²³⁰ M. Caligiuri, *Comunicazione pubblica, formazione e democrazia*, Rubbettino, Catanzaro, 2005, p.14.

²³¹ N. Postman, *Divertirsi da morire*, Marsilio, Venezia, 2002, p.190.

²³² Sull'influenza dei mezzi di comunicazione sulla conoscenza delle notizie da parte dei fruitori si vedano Walter Lippman con la "funzione della stampa nella costruzione del significato", George Gerbner con "La teoria della coltivazione", Donald L. Show e Maxwell McCombs "La funzione di agenda setting della stampa" e Melvin de Fleur e Timothy Plax "La funzione dei media nella formazione del linguaggio".

Dalle recenti indagini su giornalismo e immigrazione in Italia²³³, emerge che la stampa non ha saputo svolgere un ruolo efficace nel dialogo e nella mediazione interculturale tra i cittadini italiani, che sono impreparati ad affrontare questa nuova società plurietnica che va via via definendosi. Fondamentale anche il ruolo delle politiche pubbliche che dovrebbero acquisire una maggiore consapevolezza delle necessità che emergono dal tessuto sociale di riferimento.

In questo quadro generale risulta fondamentale anche il ruolo che deve assumere la Pubblica Amministrazione. Le istituzioni pubbliche sono infatti il principale ente con cui il cittadino straniero si relaziona. Fin dal suo arrivo in Italia, si ha a che fare con gli uffici per l'immigrazione, la richiesta per il permesso di soggiorno. Ogni scelta, ogni attività, deve necessariamente passare per uno degli uffici pubblici del nostro Paese. Affittare una casa, richiedere l'assistenza sanitaria o i sussidi familiari, intraprendere una nuova attività, sposarsi, sono solo alcuni dei casi in cui le persone devono recarsi negli enti pubblici ad espletare pratiche burocratiche.

Dal punto di vista legislativo, i vari provvedimenti del secolo scorso hanno sempre considerato il fenomeno migratorio in termini di regole da far rispettare, senza lasciare alcuno spazio per un approccio diretto agli aspetti valoriali, sociali e culturali del fenomeno.

Con l'avvento della prima guerra mondiale si verifica una centralizzazione delle strutture amministrative rivolte alle persone straniere presenti sul territorio. Con il testo unico delle leggi di pubblica sicurezza del 1926, vengono creati appositi uffici territoriali che, sotto le indicazioni di un ufficio centrale, avevano il compito di supervisionare gli stranieri presenti. Tra gli altri interventi: la creazione nel 1929 di un archivio centrale dei permessi di soggiorno, nel 1930 l'introduzione di procedure omogenee per il controllo alle frontiere e la richiesta alle persone straniere di denunciare entro tre giorni dall'ingresso sul territorio il suo arrivo, nonché di segnalare agli uffici ogni eventuale spostamento di domicilio. Questi sono solo alcuni dei primi passaggi che portano alla definizione dell'infrastruttura amministrativa ad oggi centrale nella vita dei cittadini stranieri che vivono in Italia.

²³³ In questo ambito si vedano i testi di M.Corte, *Stranieri e mass media*, Cedam, Padova, 2002, e M.Corte, *Comunicazione e giornalismo interculturale*, op.cit..

Fin dalla sua costituzione questo apparato ha sempre considerato il fenomeno migratorio soltanto in termini di regole da far rispettare, senza lasciare nessuno spazio per un approccio più sensibile agli aspetti valoriali, sociali e culturali del fenomeno.

In merito al rapporto tra gli individui stranieri e la Pubblica Amministrazione, ai primi è riconosciuta parità di trattamento con il cittadino italiano, soprattutto per quanto concerne i rapporti con la Pubblica Amministrazione e l'accesso ai servizi pubblici, nei limiti e nei modi previsti dalla legge²³⁴. Per quanto riguarda le informazioni fornite dalle persone straniere alla Pubblica Amministrazione, in alcuni casi, è possibile ricorrere alla semplificazione amministrativa, in particolare alla procedura dell'autocertificazione, così come previsto già nel decennio scorso con le "Leggi Bassanini". Si tratta di una possibilità che migliora la qualità della vita tanto di chi ne fruisce, che non è costretto a muoversi da un ufficio all'altro, quanto dell'amministrazione stessa, che può così gestire in modo più veloce ogni procedura. Al centro di tutto sta la collaborazione tra gli utenti, in questo caso quelli stranieri, e il personale amministrativo. In questo contesto risultano fondamentali comunicazioni efficaci che rendano, da una parte, i potenziali utenti consapevoli dei propri diritti e delle modalità per soddisfarli e, dall'altra, il personale preparato e consapevole che solo una modificazione di atteggiamento e di cultura del servizio può rendere effettiva, anche per i cittadini stranieri la semplificazione amministrativa.

Ancora più delicato risulta l'ambito delle comunicazioni che avvengono tra la Pubblica Amministrazione e le persone straniere. In questo caso è l'art. 3 del regolamento di attuazione a indicare tutti i provvedimenti che devono essere comunicati ai cittadini stranieri: il provvedimento che dispone il respingimento, il decreto di espulsione, il provvedimento di revoca o rifiuto del permesso di soggiorno, il provvedimento di rifiuto della conversione del titolo di soggiorno e la revoca o il rifiuto della carta di soggiorno. Questo significa che se un cittadino straniero è il destinatario di uno di questi provvedimenti, ha il diritto di esserne informato tramite consegna a mani proprie o notificazione del provvedimento scritto e motivato, contenente l'indicazione delle eventuali modalità di impugnazione, senza tuttavia intaccare la riservatezza del contenuto dell'atto. Se la persona straniera non comprende la lingua italiana, il provvedimento deve essere accompagnato da una sintesi del suo contenuto nella lingua a lui comprensibile, oppure, se ciò non è possibile, nella lingua inglese, francese o

²³⁴ Questi diritti sono esplicitati nel Testo Unico, articolo 2, comma 5.

spagnola, a seconda della preferenza indicata dall'interessato. Se non si è provveduto a tradurre il provvedimento nella lingua compresa dall'utente straniero, è necessario specificare la motivazione dell'impossibilità di effettuare questa traduzione, in quanto la mancata traduzione, anche se non inficia la legittimità del provvedimento, tuttavia è un'irregolarità che può assumere un certo rilievo soprattutto in riferimento ai termini per la proposizione del ricorso giurisdizionale.

Alla luce di questi provvedimenti, appare evidente l'importanza che essi possono assumere nella vita di qualunque persona e, a maggior ragione, nella vita di una persona straniera presente sul territorio italiano. Molto spesso il cittadino straniero si trova in difficoltà anche solo nel venire a conoscenza dell'ente a cui deve rivolgersi per iniziare una determinata procedura, o per portarla avanti e che si crei addirittura all'interno di tali strutture amministrative una confusione di ruoli che non fa che accrescere il disorientamento dell'utente. È necessario che ognuno sia a conoscenza della propria funzione e dei propri compiti specifici e soprattutto che vi sia un coordinamento e una comunicazione continua ed efficace tra queste strutture, soprattutto fra quelle che devono collaborare per raggiungere un comune obiettivo e che partecipano alla gestione di una data procedura. Solo in questo modo anche per l'utente dei servizi ci sarà una maggiore chiarezza su dove andare, cosa chiedere e come farlo.

L'attualità e l'importanza dell'argomento vengono dimostrate da alcune ricerche che cercano di portare alla luce quali siano le difficoltà più frequentemente riscontrate dagli utenti stranieri nel loro rapporto con la Pubblica Amministrazione e viceversa. Una di queste è stata condotta tra il novembre del 2005 e il giugno del 2006 dal Formez, in collaborazione con l'associazione Stranieri in Italia²³⁵. L'indagine si inseriva nel "Progetto per la formazione continua dei funzionari della Pubblica Amministrazione addetti ai servizi agli immigrati", nato sulla base di alcune questioni legate ai problemi di comunicazione che l'immigrato incontra con gli uffici pubblici, sia a livello linguistico, sia perché le norme, le leggi e le circolari consentono diverse interpretazioni e conseguenti comportamenti di discrezionalità da parte degli uffici stessi. L'indagine²³⁶, condotta dall'Istituto Piepoli, aveva l'obiettivo principale di individuare

²³⁵ Per un approfondimento dell'intera ricerca: Formez-Istituto Piepoli Spa, *Progetto per la formazione continua dei funzionari della Pubblica Amministrazione addetti ai servizi agli immigrati*, La ricerca, 2006.

²³⁶ In particolare, per quanto riguarda la metodologia e i campioni dell'indagine:

- Immigrati: durante il mese di novembre 2005 sono state realizzate 395 interviste personali (face to face) a immigrati residenti nei comuni di Fiumicino, Ladispoli e Cerveteri.

le criticità sul fenomeno immigrazione legate ai seguenti target: funzionari della Pubblica Amministrazione locale addetti all'erogazione dei servizi agli immigrati nei Comuni oggetto di indagine; gli immigrati che vivono o lavorano in quei Comuni, le famiglie che usufruiscono di servizi offerti dai cittadini stranieri (baby sitter, badanti, colf) e le imprese operanti nelle zone di interesse che utilizzano lavoro straniero.

Concentrandosi in particolare dei primi due obiettivi, emergono questioni sulle quali è opportuno riflettere. In primo luogo appare chiaro che l'affluenza da parte degli immigrati negli uffici della Pubblica Amministrazione risulta molto elevata, in quanto quasi la totalità del campione analizzato (90%) si è recato in almeno un ufficio; in particolare gli uffici in cui si registra la più alta affluenza sono la Questura, gli uffici sanitari e la Prefettura, che risultano essere anche quelli in cui gli immigrati ammettono di aver incontrato maggiori problemi nello spiegare le proprie richieste e domande di servizi, con una percentuale piuttosto elevata per la Questura (44%). Per quasi la metà degli intervistati (49%) la relazione con gli uffici della Pubblica Amministrazione non è risultata soddisfacente e i motivi addotti sono stati diversi: innanzitutto per problemi di lingua, che hanno rappresentato l'ostacolo principale per il 33% degli intervistati e poi per la poca disponibilità da parte degli operatori, che spesso hanno fornito informazioni non esaustive dovute alla scarsa professionalità ed esperienza, oppure a causa dei tempi eccessivamente lunghi e della complessità delle procedure burocratiche.

Interessante anche il punto di vista della Pubblica Amministrazione e degli operatori addetti ai servizi agli immigrati. Anche se molti sono d'accordo nel rilevare un miglioramento dei servizi sul tema dell'immigrazione negli ultimi anni (76%), è evidente che vi sono dei temi da affrontare con urgenza, fra cui anche quelli della semplificazione burocratica, della formazione del personale pubblico nei vari uffici e di una migliore conoscenza della cultura degli immigrati per facilitare una maggiore solidarietà nei loro confronti. Nel relazionarsi con l'utenza straniera, gli operatori della

-
- Pubblica Amministrazione: nei mesi di novembre e dicembre 2005 sono state realizzate 50 interviste personali (face to face) a funzionari della Pubblica Amministrazione locale addetti all'erogazione di servizi agli immigrati nei Comuni oggetto di indagine. Inoltre su questo target sono state realizzate con tecnica motivazionale 8 interviste in profondità.
 - Famiglie: Nel mese di gennaio 2006 sono state realizzate 400 interviste con metodologia Cati (Computer Aided Telephone Interviewing) ad un campione rappresentativo, delle famiglie residenti nel territorio oggetto di indagine segmentato per numero di componenti proporzionalmente all'universo di riferimento.
 - Imprese: Nel mese di gennaio 2006 sono state realizzate 152 interviste con metodologia Cati (Computer Aided Telephone Interviewing) ad un campione rappresentativo delle imprese operanti nel territorio oggetto di indagine segmentato per settore di attività proporzionalmente all'universo di riferimento.

Pubblica Amministrazione riscontrano problematiche inerenti la lingua (46%) e la complessità delle procedure burocratiche (28%). Anche se l'offerta dei servizi a questa tipologia di utenza è migliorata, gli uffici della Pubblica Amministrazione non riescono a soddisfare le domande o i servizi richiesti dalle persone immigrate è quanto avviene per il 46% degli operatori intervistati. I motivi principali sono attribuibili alle scarse risorse economiche (30%) e alle infinite richieste che si accumulano dovute alle tante procedure burocratiche (26%). Secondo gli operatori della Pubblica Amministrazione, i contenuti informativi da implementare per migliorare la relazione con gli individui immigrati sono: la conoscenza di tutte le normative inerenti all'immigrazione (44%) e la conoscenza di più lingue (32%). Le modalità da adottare per implementare tali contenuti informativi è per il 66% degli intervistati la formazione continua e per il 26% quella specialistica di base.

Gli intervistati indicano i giornali (26%) come il mezzo di comunicazione che la Pubblica Amministrazione dovrebbe utilizzare per raggiungere con maggiore efficienza l'utenza straniera, mentre per il 20% degli intervistati il canale da utilizzare è la televisione. Da evidenziare come la radio venga segnalata solo al sesto posto mentre internet occupi il penultimo posto. Per migliorare il rapporto con gli utenti stranieri, secondo il 20% degli intervistati si dovrebbero intensificare gli interscambi tra la cultura italiana e quella straniera e per il 16% si dovrebbero istituire uffici dedicati alle persone immigrate. Si evidenzia, anche in questo caso, una quota di intervistati che indica la semplificazione della burocrazia (14%) e la presenza di personale più qualificato (14%) tra le azioni da intraprendere.

Per migliorare il servizio offerto ai cittadini stranieri, tra le soluzioni indicate dagli operatori della Pubblica Amministrazione si evidenziano maggiormente: l'inserimento di mediatori culturali all'interno degli uffici (48%), la creazione di sportelli polifunzionali dedicati solo alle persone straniere e in grado di affrontare tutte le tematiche riguardanti gli stessi (36%) e formazione del personale (18%).

Queste difficoltà di relazione vengono confermate anche da un'altra ricerca, "Immigrati da informare"²³⁷ condotta dal Corecom dell'Emilia Romagna, svolta nel primo trimestre del 2006²³⁸. Questa indagine ha l'obiettivo di descrivere l'attività di

²³⁷ Corecom Regione Emilia Romagna, *Immigrati da informare. L'informazione e la Comunicazione Istituzionale per la popolazione immigrata*, 2006.

²³⁸ L'articolazione del processo di ricerca ha previsto 3 fasi, distinte per contenuto del fabbisogno informativo da soddisfare, per gli strumenti scelti e per il loro uso nel lavoro sul campo. La prima fase è

informazione e di Comunicazione Istituzionale rivolta alla popolazione immigrata finalizzata alla promozione dell'integrazione sociale e culturale degli stranieri in Emilia Romagna. Il disegno della ricerca si è focalizzato su una ricognizione delle attività informative istituzionali nelle nove province della regione; nella seconda parte si è

stata dedicata alla ricognizione delle attività informative istituzionali nelle 9 province della regione, la quale ha previsto l'individuazione delle istituzioni a livello regionale: circa 180 soggetti, come si evince dall'elenco seguente. Questi referenti sono stati contattati per telefono ed e-mail, per acquisire i prodotti informativi realizzati (stampati e pagine web) o informazione su di essi e sulle iniziative (come pubblici incontri rivolti a immigrati) tenute negli ultimi 12-24 mesi. Questa è la tipologia delle istituzioni e organizzazioni monitorate in ogni territorio provinciale: Province, Comuni capoluogo, Aziende Usl, Questure, Aziende di trasporto pubblico, Trenitalia - Ferrovie Regionali, Centri servizi amministrativi scolastici provinciali, Acer provinciali, Cgil-Cisl-Uil, Cna, Poste Italiane sede regionale. La ricognizione ha compreso, inoltre, l'osservazione dei siti web delle istituzioni e delle organizzazioni sociali appartenenti all'elenco sopra menzionato, finalizzata alla raccolta di informazioni sulle iniziative prodotte specificamente per la rete internet e all'integrazione di eventuali informazioni mancanti. Il materiale informativo raccolto è stato organizzato secondo il criterio della tipologia dell'ente promotore e della variabile geografica. È stato poi analizzato rispetto al contenuto informativo e alla copertura linguistica. È stata ottenuta una semplice matrice di dati da cui sono state ricavate tabelle a doppia entrata, che mostrano i valori assoluti e il rapporto percentuale o la frequenza della varianza.

La seconda fase ha riguardato altre iniziative (non necessariamente istituzionali) di informazione e comunicazione rivolte agli immigrati, realizzate talvolta col contributo o col coinvolgimento di immigrati, veicolate attraverso vecchi e nuovi media. La selezione, che ha utilizzato il criterio della copertura di differenti media, ha riguardato 6 progetti, scelti tra quelli più significativi tra tutti quelli di cui si è potuto rilevare l'esistenza sul territorio regionale. A 6 responsabili di redazione dei servizi di informazione stampata, on-line e radio-televisiva che hanno acconsentito a collaborare alla ricerca è stata somministrata direttamente e/o telefonicamente una intervista semi-strutturata che ha raccolto informazioni sulle seguenti aree tematiche: a) i promotori e gli attori coinvolti nel progetto, la presenza di figure professionali e/o volontarie, la composizione italiana, mista, straniera della redazione, ecc.; b) il progetto e le attività, la descrizione del tipo di programma, di sito, di rivista o giornale; c) la motivazione al progetto, la sua storia, il contesto in cui è nato; d) il profilo del fruitore; e) le risorse umane e finanziarie e le fonti. Le interviste sono state trascritte per facilitarne l'analisi. La presentazione degli "studi di caso" è stata completata con la compilazione di una scheda tecnica.

La terza fase è stata la più complessa; è stata articolata in due attività collegate: l'interrogazione (tramite intervista semi-strutturata) dei rappresentanti delle istituzioni e delle organizzazioni sociali ed il coinvolgimento attivo di alcuni di loro nel distribuire un questionario a risposte chiuse agli immigrati che frequentano a qualsiasi titolo il centro interculturale. Sono stati individuati i centri interculturali nella regione, sono stati intervistati 10 testimoni privilegiati su 6 centri, di cui due sono stati coinvolti nella consegna e restituzione dei questionari. Il metodo dell'auto somministrazione è stato accettato in 57 casi su 100 (numero dei questionari distribuiti). L'intervista semi-strutturata ha coperto i seguenti temi: a) la storia, le finalità e attività del centro; b) il profilo dei fruitori; c) l'approfondimento sui servizi e/o attività e strumenti di informazione e comunicazione; d) l'opinione sui bisogni di informazione delle comunità immigrate; e) l'opinione immigrata; f) l'opinione dell'intervistato rispetto all'offerta di informazione mirata a livello territoriale; g) l'opinione sulle carenze informative da colmare; h) i suggerimenti per migliorare la comunicazione con gli stranieri; i) le informazioni sulla figura del mediatore culturale e sull'efficacia nell'interazione tra stranieri e istituzioni locali. L'intervista strutturata con domande chiuse ha raccolto le seguenti informazioni: a) genere e profilo etnico e sociale dell'intervistato/a; b) domanda d'informazione per aree tematiche (salute, scuola, lavoro, normativa sul soggiorno, casa, ecc); c) accessibilità delle informazioni; d) qualità e pertinenza delle normazioni rispetto al bisogno; e) canali attraverso i quali si sono reperite le informazioni (giornali, TV, radio, internet, servizi, rete amicale e sociale, ecc); f) disponibilità o meno delle informazioni nella propria lingua e conoscenza dell'italiano; g) opinione generale dell'intervistato/a sull'attività informativa istituzionale. Le interviste sono state trascritte per facilitarne l'analisi; la presentazione del centro interculturale è stata completata con la compilazione di una scheda tecnica. I dati del questionario sono stati imputati in un foglio di calcolo ed elaborati. I risultati sono stati presentati attraverso tabelle e grafici.

tentato di costruire un quadro sulle iniziative non necessariamente istituzionali di informazione e comunicazione rivolte alle persone immigrate veicolate attraverso vecchi e nuovi media e infine ha interrogato i protagonisti con l'ausilio di un questionario.

L'indagine esplorativa sull'informazione istituzionale rivolta alla popolazione immigrata ha rilevato le attività dei principali attori sociali coinvolti nel processo di integrazione, componendo un quadro abbastanza ampio e complesso di punti di vista e riscontri empirici. Lo studio ha osservato l'offerta istituzionale di informazione di servizio e di Comunicazione Interculturale, interpellando anche i soggetti intermedi (associazioni di stranieri, media locali, organizzazioni del terzo settore, ecc.) che gestiscono progetti, luoghi e servizi predisposti per/con i cittadini stranieri. Infine ha interpellato le persone immigrate per sondare il fabbisogno informativo e valutare l'impatto di tali attività sui destinatari.

La ricerca mostra l'esistenza di un buon livello di *governance* dell'integrazione delle persone immigrate a livello regionale e locale, considerato anche il *feedback* riscontrato tra le istituzioni produttrici di informazione (in particolare gli enti locali) ed alcuni operatori sul campo (associazioni e cooperative del terzo settore) che integrano il quadro delle iniziative di informazione e di orientamento.

Il monitoraggio dell'offerta informativa delle istituzioni mette in rilievo la dinamicità degli enti locali e delle aziende pubbliche relativamente alle attività di informazione e di orientamento ai servizi territoriali, soprattutto di carattere sociale, sanitario e scolastico, per favorire l'accesso all'utenza straniera. Si sta affermando, benché non sempre in modo omogeneo tra le principali istituzioni del territorio, una certa attenzione verso i nuovi cittadini e le loro specifiche esigenze e condizioni. Le istituzioni tendono ad utilizzare le maggiori lingue veicolari (italiano, inglese e francese) e a diffondere le informazioni tramite materiali stampati e siti internet.

La rilevazione della domanda di informazione da parte dei cittadini stranieri mette in evidenza la congruità delle informazioni di servizio offerte con i bisogni espressi, ma sottolinea ancora un elevato problema di accesso e di reperibilità, benché la valutazione complessiva data dai destinatari alle attività informative risulti largamente positiva.

Le informazioni istituzionali appaiono carenti, soprattutto quelle relative alla legislazione italiana e alla comprensione dei diritti e dei doveri delle persone immigrate nel nostro Paese. Vari testimoni suggeriscono il potenziamento di iniziative informative

in grado di incidere sulle aspettative dei cittadini stranieri, da diffondere preventivamente nei maggiori paesi d'origine; tali iniziative potrebbero raggiungere la finalità di facilitare i percorsi regolari d'immigrazione e migliorare la corrispondenza tra aspettative e realtà nella fase dell'integrazione.

Dalle persone intervistate viene alla luce un netto bisogno di informazione dalle istituzioni pubbliche soprattutto in merito ad alcuni ambiti specifici, primi fra tutti quello inerente le pratiche relative al permesso di soggiorno e, quindi, al raggiungimento e al mantenimento dello status di regolarità, quello del lavoro e della salute, quello della casa e della scuola. La valutazione sull'accesso alle informazioni appare tendente al negativo: quasi il 72% degli intervistati dichiara che è stato difficile o impossibile trovare le informazioni di cui aveva bisogno e nel tentativo di approfondire l'incontro tra domanda e offerta informativa, non solo in termini di accesso e reperibilità, ma anche di pertinenza delle informazioni rispetto al bisogno, il dato più rilevante che emerge è espresso dal 56% degli intervistati, che denuncia la non sufficiente adeguatezza delle informazioni reperite.

Interessanti i dati sui canali utilizzati per la ricerca delle informazioni. La metà degli intervistati privilegia i canali informali, cioè amici e conoscenti e solo al secondo posto, ma con una netta distanza rispetto alle reti amicali, ci sono le fonti istituzionali e territoriali, gli sportelli e i servizi rivolti alle persone straniere, un chiaro segnale di quanto questi ultimi debbano essere potenziati. L'indagine sulle varie iniziative di informazione e di Comunicazione Interculturale ha delineato un universo di media comunitari molto attivi, con progetti che dai vecchi media tendono sempre più a spostarsi sui nuovi media, in particolare sul web. L'obiettivo comunicativo per il prossimo periodo sembra essere non solo quello di potenziare l'informazione disponibile, ma soprattutto di contribuire a costruire l'immagine dell'immigrato e di potenziare le possibilità di relazioni con le comunità locali.

L'inchiesta nei centri interculturali della regione approfondisce infine la conoscenza del contesto sociale e aggregativo nel cui ambito le informazioni vengono prodotte e utilizzate. Da tale prospettiva diventa chiaro come gli ostacoli all'integrazione non siano solo di ordine puramente linguistico, ma soprattutto culturale. La relativa carenza di informazioni multilingue viene stigmatizzata anche dai testimoni privilegiati, mettendo in luce le strategie, in atto di potenziamento, dell'offerta di corsi di italiano e della disponibilità di mediatori linguistico-culturali; questi ultimi

costituiscono un ponte essenziale per gli immigrati non solo per conoscere “dove” sono le informazioni, ma soprattutto per trasformarle in conoscenza e reale esercizio dei diritti.

CAPITOLO QUINTO

OBIETTIVI E METODO DELLA RICERCA

5.1 Finalità della ricerca

Dall'analisi della letteratura scientifica effettuata nei capitoli precedenti, potrebbe consolidarsi l'idea che il rapporto tra la Pubblica Amministrazione e i cittadini stranieri risulti altamente conflittuale. Di conseguenza, si potrebbe pensare che la comunicazione in un contesto multiculturale sia possibile solo a costo di numerose difficoltà e malintesi. Tali considerazioni sono però in netto contrasto con le ipotesi enunciate nel secondo capitolo relativo alla Pedagogia Interculturale, secondo le quali la convivenza di persone provenienti da culture diverse può apportare all'individuo un grande arricchimento personale grazie al dialogo, all'interazione e allo scambio che sono alla base dell'interculturalità²³⁹.

La presente ricerca si prefigge l'obiettivo di indagare il modo in cui gli enti pubblici comunicano nei confronti dei cittadini stranieri. A tal fine, si cercherà di delineare un quadro generale delle attività di comunicazione e dei relativi strumenti messi in atto dalle Amministrazioni Pubbliche; in secondo luogo, saranno analizzate le Amministrazioni Pubbliche che risultano più attive nella Comunicazione Interculturale rivolta ai cittadini/utenti stranieri. Saranno individuati i punti di forza e di debolezza del rapporto comunicativo fra Amministrazioni Pubbliche e cittadini stranieri determinati da una serie di elementi: fattori esterni alla comunicazione, contesto in cui si comunica, pratiche di comunicazione effettivamente realizzate e loro caratteristiche.

L'ultima fase della ricerca consisterà nella formulazione di proposte e soluzioni per una Comunicazione Interculturale più efficace da parte delle Amministrazioni Pubbliche, tenendo conto dei risultati della ricerca nonché delle teorie e dei principi acquisiti in letteratura.

²³⁹ Cfr., ad esempio, D. Demetrio e G. Favaro, *Immigrazione e Pedagogia Interculturale*, op.cit.; P. Dusi, *Flussi migratori e problematiche di vita sociale. Verso una Pedagogia dell'interculturale*, Vita e pensiero, Milano, 2000; A. Portera, *Globalizzazione e Pedagogia Interculturale*, op.cit.; A. Portera, *Educazione interculturale in famiglia*, La Scuola, Brescia, 2004.

5.2 Premesse teoriche e scientifiche

In letteratura non è possibile individuare un modello teorico metodologico univoco da poter applicare al filone di ricerca: fondamenti teorici di riferimento sono individuabili nella Pedagogia e nella Comunicazione Interculturale, nonché nella legislazione della Comunicazione Pubblica e istituzionale trattati nei capitoli precedenti²⁴⁰.

In un mondo globalizzato in cui nei prossimi anni è previsto un netto incremento dei fenomeni migratori, è indispensabile che anche gli enti pubblici imparino a comunicare in modo interculturale. Anche Portera individua nelle informazioni un ulteriore campo di intervento. «La popolazione di origine straniera – a causa delle scarse conoscenze linguistiche, dei pochi contatti sociali, delle differenze di tipo culturale, istituzionale e burocratico-amministrativo esistenti fra il paese d'origine e quello di accoglienza, del poco tempo libero a sua disposizione – molto spesso detiene carenti informazioni per quanto riguarda quelle di ordine pratico. Non pochi dei problemi scolastici, economici, o sociali riscontrati nei soggetti di nazionalità straniera potrebbero essere risolti mediante informazioni chiare e pertinenti»²⁴¹.

Il nucleo centrale della presente indagine è costituito dallo *scambio di informazioni tra l'istituzione e l'utenza straniera*, per definire il rapporto tra i due attori protagonisti della comunicazione ed individuare i punti di forza e di debolezza di questa azione. Come teoria di riferimento da applicare a questo tipo di analisi è stata scelta quella dell'interazionismo simbolico che meglio si adatta alle esigenze di questa indagine, sottolineando l'intenzionalità, la consapevolezza del comportamento interattivo e come quest'ultimo sia in relazione con il contesto in cui si genera.

5.2.1 Interazionismo simbolico

L'interazionismo simbolico è una teoria sviluppatasi durante la prima metà del Novecento negli Stati Uniti d'America all'Università di Chicago e può essere considerata

²⁴⁰ In particolare, per la Pedagogia Interculturale si veda il cap. 2, paragrafo 3; per la Comunicazione Interculturale si veda il cap. 3, paragrafo 3 e per la legislazione nel settore della comunicazione pubblica il cap. 4, paragrafo 3.

²⁴¹ A. Portera, *Tesori sommersi*, op.cit., pp.194-195.

come una prosecuzione in ambito sociologico e psicologico del pensiero pragmatista di William James e di Charles Sanders Peirce.

La maggior parte degli studiosi che aderiscono a tale prospettiva traggono la propria principale ispirazione dai lavori di George Herbert Mead, in particolare dal suo volume “Mind, Self and Society” del 1934²⁴². Oltre ai lavori di Mead, tra i vari studiosi che hanno gettato le basi dell’interazionismo simbolico, ricordiamo John Dewey, William I. Thomas, Roberto Park, William James, Charles Horton Cooley. Nello sviluppo dell’interazionismo simbolico, fondamentale è stato il contributo di William James. Nella sua opera, *The principles of psychology*²⁴³, ci sono tre concetti che sono alla base della teoria: l’abitudine, ripresa da John Dewey, l’istinto e, soprattutto, il concetto di sé, punto focale della trattazione di Mead.

È solo verso la fine degli anni Trenta, e quindi in un’epoca più tarda rispetto alla sua elaborazione, che viene coniata l’espressione “interazionismo simbolico”. Questa la si deve a Herbert Blumer, allievo di Mead, che ha soprattutto affidato la trasmissione delle proprie elaborazioni a quella che potremmo chiamare una tradizione orale che andò allargandosi dal dipartimento di Filosofia dell’University of Chicago dove Mead insegnò per oltre trent’anni.

L’espressione interazionismo simbolico²⁴⁴ designa una delle prospettive teoriche che poggia sulle seguenti premesse: gli esseri umani agiscono sulla base dei significati che attribuiscono alle cose; tali significati, elaborati e modificati attraverso un processo interpretativo, emergono dall’interazione tra individui. Questi, dunque, non sono attori passivi guidati da forze esterne, bensì artefici della propria condotta. Viene dunque riconosciuta l’importanza primaria al significato soggettivo e al processo dell’interazione sociale, abbinata a una metodologia prevalentemente qualitativa che si sforza di comprendere il mondo dell’altro come quest’ultimo lo vede.

La posizione metodologica dell’interazionismo simbolico è rivolta a un esame diretto del mondo empirico²⁴⁵.

²⁴² Tra le opere scritte da Mead, nella definizione dei presupposti dell’interazionismo simbolico risulta fondamentale il volume *Mind, Self, and Society* Ed. by Charles W. Morris. University of Chicago Press, 1934.

²⁴³ W. James, *The Principles of Psychology*, 2 vols., Holt, New York, 1890.

²⁴⁴ L’espressione “interazionismo simbolico” è stata coniata da Herbert Blumer in un saggio contenuto in E.P. Schmidt, *Man and Society*, New York, Prentice Hill, 1937.

²⁴⁵ «L’interazionismo simbolico è un approccio concreto allo studio scientifico della vita del gruppo umano e della sua condotta. Il suo mondo empirico è quello naturale della vita e del comportamento di quel gruppo. Esso colloca i suoi problemi in questo mondo naturale, vi conduce i suoi studi, e deriva da quegli studi

È il pensiero di George Herber Mead che ha maggiormente influenzato la definizione dell'interazionismo simbolico. Concetti quali il sé, l'azione, l'interazione sociale, gli oggetti e l'azione comune, sono stati ripresi e definiti sulla base del pensiero di Mead e delle sue considerazioni. L'elemento centrale dell'analisi di Mead è che l'individuo ha un sé. Dichiarando questo, Mead pensa anzitutto che l'individuo può essere oggetto delle proprie azioni, agendo verso se stesso come verso gli altri. Mead ritiene che questa capacità dell'individuo di agire nei propri confronti sia il meccanismo centrale tramite il quale egli si rapporta e tratta con il proprio mondo. La formazione dell'azione, intrapresa dall'individuo attraverso il processo di auto indicazione, avviene sempre in un contesto sociale. Fondamentalmente, l'azione di gruppo assume la forma di un adattamento collettivo delle direttrici di azioni individuali. Ogni individuo adatta la sua azione a quella degli altri accertandosi di quanto fanno o intendono fare, dando cioè un significato alle loro azioni. Dall'analisi fatta da Mead si ricavano dunque i fondamenti dell'interazionismo simbolico che presuppongono che la società umana sia costituita di individui con un sé (che cioè danno indicazioni a se stessi); che l'azione individuale sia una costruzione, e non una risposta, sviluppata dall'individuo attraverso la sua capacità di notare e interpretare le caratteristiche delle situazioni nelle quali agisce; che l'azione collettiva, o di gruppo, consista nell'insieme delle azioni individuali, e sia determinata dal fatto che ciascuno degli individui interpreta o tiene conto delle azioni degli altri.

Secondo Mead, la base del rapporto tra individuo e società si fonda sull'idea di mutua dipendenza che è implicita nell'atto sociale. Ciò che l'ambiente offre nel senso di condizioni significative per la direzione dell'atto, dipende dalla selettività dell'organismo. Una "cosa" viene riconosciuta come oggetto sociale attraverso la percezione delle sue potenzialità come un elemento di processo selettivo²⁴⁶.

naturalistici le sue interpretazioni. [...] Quindi, la posizione metodologica è rivolta ad un esame diretto del mondo sociale empirico. Esso riconosce che tale esame diretto permette al ricercatore di rispondere a tutte le richieste fondamentali di una scienza empirica: stare di fronte a un mondo empirico utilizzabile per l'osservazione e l'analisi; sollevare rispetto ad esso problemi astratti; raccogliere i dati necessari attraverso un suo esame attento e organizzato; trovare rapporti tra le categorie di quei dati; formulare proposizioni relative a quelle relazioni; collocare tali proposizioni in uno schema teorico e verificarne i problemi, i dati, i rapporti, i giudizi e la teoria attraverso una nuova analisi del mondo empirico. [...] L'interazionismo simbolico riconosce che il referente reale di una scienza empirica è il rispetto della natura del suo mondo empirico: l'individuazione dei suoi problemi, delle sue concezioni guida, delle sue procedure di ricerca, delle sue tecniche di studio, dei suoi concetti e delle sue teorie. [...] Per l'interazionismo simbolico la natura del mondo sociale empirico deve essere scoperta e ricavata da un suo esame diretto, attento e analitico». H. Blumer, *Interazionismo simbolico*, op.cit., pp.81 – 94.

²⁴⁶ Mead afferma che «lo stesso stimolo che un individuo dirige verso un altro per portare a termine la sua parte dell'atto comune finisce con l'avere effetti su di lui che, a sua volta, influenza l'altro per portare a termine la sua parte dell'atto comune e finisce con l'avere effetti su di lui che a sua volta influenza l'altro

Per Mead la condotta sociale è «mediata dalle stimolazioni degli altri che provocano risposte che a loro volta influenzano le precedenti»²⁴⁷. E aggiunge: «è necessario riconoscere che una società, anche la più solida e la più completamente realizzata, non è rappresentata dalle sue istituzioni, ma è fondata sull'influenza reciproca delle abitudini e dei costumi sociali, sul riadattamento di interessi personali che sono entrati in conflitto e che vengono composti fuori dai tribunali, sul cambiamento di atteggiamenti sociali non dipendente da atti legislativi...Gli atteggiamenti umani sono precedenti alle istituzioni umane e sembrano conservare delle identità strutturali capaci di metterci in sintonia con ogni uomo la cui storia ci sia pervenuta da un passato scritto o non scritto; pur tuttavia, tali atteggiamenti prendono nuove forme con l'assumere nuovo contenuto sociale»²⁴⁸.

Fondamentale per Mead è poi il linguaggio: «un individuo... che non faccia uso di simboli non può ritenersi razionale. Un sistema di tali simboli è... il linguaggio»²⁴⁹.

Secondo Lee²⁵⁰ proprio per la natura universale dei sistemi simbolici usati in ogni società, Mead ha ritenuto il linguaggio il principale strumento per il controllo sociale.

Per Blumer²⁵¹, l'interazionismo poggia su tre semplici premesse:

- Gli esseri umani si comportano verso le cose sulla base dei significati che le cose hanno per loro
- Questi significati sono un prodotto dell'interazione sociale che avviene nella società umana
- Questi significati sono modificati e manipolati attraverso un processo interpretativo messo in atto da ogni individuo quando entra in rapporto con i segni che incontra.

nello stesso senso. Egli tende a risvegliare in se stesso quell'attività che risveglia nell'altra persona, e può anche, in un certo qual modo, mettersi al posto dell'altro o degli altri in modo tale da arrivare a condividere la loro stessa esperienza. Così, i vari mezzi di cui una società complessa posso variamente entrare a far parte dell'esperienza di molti membri di essa, e il rapporto fra i mezzi e il fine può entrare a far parte dell'esperienza dell'individuo». J.H.Mead, *The Philosophy of the Act*, Ed. by C.W. Morris et al, University of Chicago Press 1938, p.137.

²⁴⁷ J.H. Mead, *The mechanism of social consciousness*, Journal of philosophy, 9, p.401.

²⁴⁸ J.H. Mead, *The psychology of punitive justice*, American Journal of sociology, 23, 1917, pp.592-593.

²⁴⁹ J.H. Mead, *The philosophy of the act*, op.cit., p.518.

²⁵⁰ G.C. Lee, *George Herbert Mead, Philosopher of the social individual*, New York, King's crown, 1945, p.10.

²⁵¹H. Blumer, *Interazionismo simbolico : prospettiva e metodo*, Il Mulino, Bologna, 2008, pp. 34-38.

L'interazionismo simbolico ritiene che il significato non emani dalla composizione intrinseca della cosa che ha significato, né che derivi da una fusione di elementi psicologici della persona. Lo vede invece sorgere dal processo di interazione tra le persone. Per cui il significato di una cosa, per una persona, nasce dal modo in cui altre persone agiscono nei suoi confronti rispetto a quella cosa: le loro azioni contribuiscono infatti a definire la cosa per la persona. Perciò l'interazionismo simbolico vede i significati come prodotti sociali, creazioni formate e determinate dalle attività di definizione svolte dalle persone nel loro interagire²⁵².

Secondo Blumer, l'espressione "interazione simbolica" si riferisce dunque al modo peculiare e specifico nel quale l'interazione avviene tra gli individui²⁵³. La peculiarità consiste nel fatto che ciascuno degli individui interpreta o "definisce" le azioni degli altri invece di limitarsi a reagire ad esse. La loro "risposta" non è costruita direttamente sulle azioni reciproche ma è invece basata sul significato che essi attribuiscono a quelle azioni. Così, l'interazione umana è mediata dall'uso di simboli, dall'interpretazione, o dalla comprensione del significato delle azioni dell'altro.

L'attenzione di Blumer è fondata sulla presenza razionale dei soggetti nella società, interesse mutuato anche sulla riflessione collettiva, nelle sue tradizioni europee a fronte della realtà statunitense.

Sempre a proposito di assunti, questi sono quelli individuati da Ciacci²⁵⁴. Tutte le società umane risultano sostanzialmente composte da individui che hanno un sé, cioè sono composte da individui che risultano in grado di fornirsi delle indicazioni circa la realtà esterna e le azioni altrui in vista dell'elaborazione della propria linea di condotta: questa, pertanto, costituisce il frutto di una mediazione e non di una semplice reazione. Tutto ciò è possibile perché l'uomo, sostengono gli interazionisti, vive entro un universo simbolico, o meglio, perché subisce stimoli particolari. I simboli, infatti, possono essere considerati degli stimoli dotati di significati e di valori appresi tramite il processo di comunicazione e quindi di interazione sociale. In qualsiasi atto sociale la risposta di un organismo al gesto di un altro organismo rappresenta il significato di quel gesto. Possiamo dire, cioè, che il significato di un gesto emerge solo allorché è convalidato dalla risposta di un alter.

Un'interazione simbolica è dunque l'interazione che ha luogo fra le varie menti e i vari significati che caratterizzano la società umana, con riferimento al fatto che

²⁵² H.Blumer, *Interazionismo simbolico*, op. cit., p.36.

²⁵³ *Ibidem*, p.113.

²⁵⁴ M.Ciacci, *Interazionismo simbolico*, Il Mulino, Bologna, 1983, p.41.

l'interazione sociale si basa sulla qualità dell'uomo di percepire se stesso come oggetto e sulla capacità di assumere il ruolo degli altri²⁵⁵.

L'elemento condiviso che gli interazionisti hanno degli esseri umani è l'idea che l'individuo e la società sono unità inseparabili; mentre è possibile separare le due unità analiticamente, l'assunto fondamentale è che una completa comprensione di una delle due unità richiede una completa comprensione dell'altra. L'inseparabilità dell'individuo e della società è da considerarsi in termini di rapporto di mutua interdipendenza; rapporto non determinato da una sola delle due unità.

L'elemento caratterizzante della teoria è che l'interazione umana va considerata un processo mediante il quale le persone possono partecipare al comportamento l'una dell'altra, piuttosto che semplicemente l'una alle azioni e alle parole dell'altra. Tale partecipazione è indispensabile alla, ed è parte integrante della, formazione di una realtà comune da parte dei membri di ogni gruppo umano.

Carattere saliente dell'interazionismo simbolico è quello di mettere in evidenza i processi attraverso cui gli individui, agendo nei confronti dell'ambiente che li circonda sulla base dei significati che emergono nel corso dell'interazione sociale, fabbricano gli ingredienti (the stuff, avrebbe detto George Herbert Mead) della vita sociale. Occorre subito sottolineare che l'interazione, oltre ad essere sociale, è anche simbolica, in quanto si avvale dei significati che sono disponibili agli attori per orientare il loro agire²⁵⁶.

Blumer definisce anche il processo di interpretazione: «questo processo ha due fasi distinte. Nella prima l'attore indica a se stesso le cose verso cui sta agendo e precisa che secondo lui hanno significato. La struttura di quelle indicazioni costituisce un processo sociale interiorizzato nel quale interagisce con se stesso. Questa interazione con se stesso è diversa da una composta da elementi psicologici; è un'istanza della persona che si impegna in un processo di comunicazione con se stessa. Secondo, in questo processo di comunicazione con se stessi, l'interpretazione diviene un modo per gestire dei significati. L'attore seleziona, controlla, sospende, raggruppa e trasforma i significati in base alla situazione di cui è parte e della direzione della sua azione. Così l'interpretazione non dovrebbe essere considerata una semplice applicazione automatica di significati

²⁵⁵ G. Swanson, *Symbolic Interaction*, pp.441-445, in D. Hilss (ed.), *International Encyclopedia of the social sciences*, vol. 4, New York, Macmillan, 1968.

²⁵⁶ M.Ciacci, *Interazionismo simbolico*, op.cit., pp.18-19.

determinati, ma piuttosto un processo formativo nel quale i significati sono usati e modificati come strumenti per la guida e la formazione dell'azione»²⁵⁷.

Una società consiste di individui che interagiscono. Le attività dei suoi membri si determinano soprattutto nella risposta di uno a un altro o in un rapporto reciproco²⁵⁸. Secondo Blumer, una società umana o un gruppo sono fatti da persone in rapporto tra loro. L'interazionismo simbolico non esprime solo un assenso rituale nei confronti dell'interazione sociale, ma a questa riconosce importanza vitale in sé. Quell'importanza è legata al fatto che l'interazione sociale è un processo che forma la condotta umana invece di essere solo un mezzo o uno sfondo per la sua espressione o produzione. Insomma gli individui, nell'interagire reciprocamente, devono tener conto di quanto ognuno di loro fa o sta per fare²⁵⁹.

Gli esseri umani sono immaginati dagli interazionisti come dotati di autocoscienza; hanno un proprio sé, che spesso orienta il loro comportamento che non è tanto causato da forze interne come gli istinti, le pulsioni o i bisogni, né da forze esterne come quelle sociali, ma da qualcosa di intermedio che esiste tra queste forze, cioè da un'interpretazione cosciente e socialmente derivata dagli stimoli interni ed esterni in presenza.

Fondamentale nell'interazionismo è il ruolo della comunicazione²⁶⁰. Per lo sviluppo di un sé è necessario un processo per cui la persona singola diventi capace di incorporare l'altro nella sua propria mente in modo che essa possa apprendere ad agire nei confronti di

²⁵⁷H. Blumer, *Interazionismo simbolico*, op.cit., p.37.

²⁵⁸*Ibidem*, p.39 - 41

²⁵⁹ «La società umana deve essere vista come l'insieme delle persone che agiscono, e la sua vita come l'insieme delle loro azioni. L'unità che agisce può essere fatta da individui separati, collettività i cui membri operano insieme in una ricerca comune, o nell'interesse di una parte. [...] L'azione si determina all'interno e nel rispetto di una situazione. Qualunque sia quell'unità di azione – un individuo, una famiglia, una scuola, una chiesa, un'azienda, un'unione di lavoratori, una legislatura e così via – un'azione specifica si forma nella situazione in cui si determina. Questa fa riconoscere una seconda condizione principale, cioè che l'azione è formata, o costruita, in base all'interpretazione della situazione. [...] Di solito, la maggior parte delle situazioni che le persone incontrano in una società è da loro definita, o strutturata, nello stesso modo. Attraverso l'interazione precedente le persone sviluppano e interiorizzano comprensioni o definizioni comuni su come agire in questa o quella situazione. Queste definizioni comuni le mettono in condizione di agire correttamente. In quelle situazioni il comportamento comune e ripetitivo delle persone non dovrebbe confondere lo studioso e fargli credere che non sia in atto un processo di interpretazione; al contrario, anche ben determinate, le azioni delle persone che vi partecipano sono da loro costruite attraverso un processo di interpretazione. [...] Dal punto di vista dell'interazione simbolica, l'organizzazione sociale è una struttura nella quale le unità che agiscono sviluppano le loro azioni. Le rappresentazioni strutturali, come la "cultura", i "sistemi sociali", la "stratificazione sociale", o i "ruoli sociali", pongono condizioni alla loro azione ma non la determinano. Le persone – cioè le unità che agiscono – non agiscono verso la cultura, la struttura sociale o cose simili, ma solo verso delle situazioni. L'organizzazione sociale entra in azione solo in quanto condivide le situazioni nelle quali la gente agisce, e in quanto fornisce specifici gruppi di simboli che la gente usa per interpretare le proprie situazioni». H. Blumer, *Interazionismo simbolico*, op.cit., pp.113-124.

²⁶⁰ B.N. Meltzer, J.W. Petras, L.T. Reynolds, *L'interazionismo simbolico: Genesis, sviluppi e valutazione critica*, edizione italiana a cura di Mario Melone, Franco Angeli, Milano, 1980, p.49

se stessa come agisce nei confronti degli altri. Questo spiega, in parte, perché Mead ha dedicato molto tempo alla comunicazione. Il gruppo è concepito come un insieme di significati prodotti attraverso le interazioni tra i suoi membri i quali, proprio in quanto condividono quei significati comuni, diventano, insieme al gruppo, parte di un sistema più ampio; individui e gruppo sono così due facce della stessa medaglia, come inteso dal pensiero di Cooley. Il gruppo, piuttosto che essere considerato semplicemente come una data condizione nel comportamento, diventa un punto di riferimento, un legame simbolico, nel rapporto tra individuo e società.

5.3 Premesse metodologiche

In ogni ricerca scientifica la scelta della metodologia come via conoscitiva, a cui consegue la scelta dei metodi e degli strumenti di indagine da applicare, è fondamentale. Essa infatti segna il passaggio dal livello dell'astrazione che si costruisce partendo dalle concezioni epistemologiche e teoriche del ricercatore, al livello della concretezza, vale a dire la relazione diretta con l'oggetto della ricerca che permette di analizzare, descrivere, spiegare e comprendere il fenomeno di suo interesse. Il termine "metodologia" deriva dal greco *μίεθοδος* e *λογός*, ovvero studio e logica del metodo; si riferisce a quella parte della logica che ha per oggetto le regole, i principi, le condizioni formali alla base della ricerca scientifica che permettono di ampliare e ordinare la conoscenza. «D'altronde, anche etimologicamente, *metà hodòs* indicava la marcia indietro a, il recarsi in mezzo a, l'inseguimento, la ricerca di qualcosa verso una direzione, una meta. Quando si individua un problema e si riflette su un'ipotesi di lavoro per comprenderlo e risolverlo, ci si mette in viaggio, come dice Bachelard, perseguendo vie che costituiscono ragionamenti, procedimenti, spesso in commistione tra loro, ma in vista di un determinato scopo, secondo una certa direzione. Spesso a questo fine si tratta di coniugare insieme vari tracciati del cammino, per considerare e riconsiderare sia le mete concrete sia le mete fondamentali, che sono le ragioni d'essere dei metodi stessi»²⁶¹.

La questione metodologica è centrale nel dibattito scientifico fino al punto che, in molti casi, le ricerche vengono identificate con il proprio impianto metodologico.

²⁶¹ D. Orlando Cian, *Metodologia della ricerca pedagogica*, La Scuola, Brescia, 1997, pp.7-8.

Mantovani spiega che «fare ricerca significa, in un'ampia accezione, utilizzare un metodo rigoroso per affrontare un problema molto critico»²⁶².

L'indagine sociologica si avvale di una molteplicità di metodi e di strumenti al fine di analizzare e comprendere la realtà sociale che oggi risulta sempre più complessa e in divenire. Questo impone al ricercatore di affinare le tecniche di rilevazione ed analisi dei dati, e di metterne a punto di nuove, adeguate al cambiamento sociale in atto, anche utilizzando il supporto di nuove tecnologie. La metodologia della ricerca sociale, intesa come disciplina scientifica, non si esaurisce, tuttavia, in una serie di tecniche, come, ad esempio, quella universalmente nota dell'inchiesta, ma comprende anche una riflessione di tipo epistemologico.

Come suggerisce Corbetta²⁶³ è opportuno, in via preliminare, precisare la distinzione tra metodologia, metodo e tecnica. La metodologia della ricerca sociale può essere definita «quella parte della logica che ha per oggetto le regole, i principi, le condizioni formali che stanno alla base della ricerca scientifica e che consentono di ordinare ed accrescere la conoscenza. [...] Intendiamo quindi per metodologia della ricerca un discorso sul metodo, una critica della ricerca scientifica, che non è la descrizione o presentazione dei metodi stessi, né la riflessione critica generale intorno alla conoscenza scientifica che è invece l'oggetto dell'epistemologia o filosofia della scienza». Con il termine *metodo* definiamo quel sistema di regole, principi, procedure che guidano l'attività del ricercatore sociale. Per tecniche intendiamo invece le specifiche procedure operative di cui una disciplina scientifica si avvale per l'acquisizione e controllo dei propri risultati di ricerca empirica. Le tecniche sono dunque «gli strumenti della ricerca scientifica».

Il processo di ricerca sociale è di tipo circolare, e si sviluppa attraverso determinate fasi collegate ed interdipendenti, che Bailey²⁶⁴ individua in:

1. *Scelta del problema e definizione delle ipotesi*: il ricercatore individua l'oggetto di analisi e formula delle ipotesi relative al fenomeno stesso (ad es. ipotizzando l'esistenza di una relazione tra variabili)
2. *Formulazione del disegno di ricerca*: formulazione del piano di lavoro «sul campo»: scelta dello strumento di rilevazione (es. questionario); scelta delle procedure di rilevazione; definizione operativa.

²⁶² S. Mantovani, *La ricerca sul campo in educazione. I metodi qualitativi*, Mondadori, Milano, 1995, p.2.

²⁶³ P. Corbetta, *Metodologia e tecniche della ricerca sociale*, Il Mulino, Bologna, 2003, p.9-13.

²⁶⁴ K.D. Bailey, *Metodi della ricerca sociale*, vol.1, Il Mulino, Bologna, 1991, pp.13-22.

3. *Raccolta dei dati*: rilevazione sul campo attraverso lo strumento metodologico scelto (ad es. somministrazione di un questionario).
4. *Codifica ed analisi dei dati*: organizzazione dei dati; successiva analisi statistica o di tipo qualitativo.
5. *Interpretazione dei risultati*: si confrontano i risultati ottenuti con le ipotesi iniziali, che possono essere confermate o riformulate.

Un altro modo di descrivere tale processo è formulato da Corbetta che distingue tra teoria, ipotesi, raccolta dei dati, analisi dei dati e presentazione dei risultati²⁶⁵. Anche Cipolla sostiene la ciclicità delle fasi della ricerca, definendo il “ciclo metodologico dell’informazione”²⁶⁶.

²⁶⁵ *Teoria*: definita come insieme di proposizioni organicamente connesse, che si pongono ad un elevato livello di astrazione e generalizzazione rispetto alla realtà empirica, che derivano da regolarità empiriche e possono produrre previsioni empiriche; attraverso un processo di *deduzione* si passa alla fase successiva. *Ipotesi*: proposizione che implica una relazione fra due o più concetti che si colloca ad un livello inferiore di astrazione e di generalità rispetto alla teoria e che permette una traduzione della teoria in termini empiricamente controllabili. Si passa alla fase successiva attraverso il processo di *operativizzazione*, e cioè la trasformazione delle ipotesi in affermazioni empiricamente osservabili. *Raccolta dei dati*: questo processo può essere distinto in due momenti. Il primo riguarda l’operativizzazione dei concetti, e cioè la trasformazione dei concetti in variabili; il secondo ha a che fare con la scelta dello strumento e delle procedure di rilevazione. La definizione su questi aspetti porta alla definizione di quello che viene chiamato il disegno della ricerca: la definizione cioè di un piano di lavoro sul campo, che stabilisce le varie fasi dell’osservazione empirica. *Analisi dei dati*: terminata la raccolta del materiale empirico, si passerà alla quarta fase, quella dell’analisi dei dati, che sarà preceduta da un intervento di organizzazione dei dati rilevati. *Presentazione dei risultati*. All’ultima fase si arriva attraverso un processo di interpretazione condotto nella fase precedente. Infine il ricercatore ritorna al punto iniziale, e cioè alla teoria, mediante un processo di induzione, che a partire dalle risultanze empiriche si confronta con le ipotesi teoriche e, più in generale, con la teoria di partenza, per arrivare ad una sua conferma o ad una sua riformulazione. In P. Corbetta, *Metodologia e tecniche della ricerca sociale*, op.cit., pp.81-91.

²⁶⁶ «In generale, ogni informazione per assumere veramente tale veste, deve percorrere un ciclo, metodologicamente definito, che si fonda su quattro passaggi operativi tra loro separabili sul piano analitico, ma di fatto spesso connessi a livello pratico. Tale percorso comporta all’inizio la trasformazione dell’elemento conoscitivo dovuto al messaggio o allo stimolo in dato osservativo o empirico (*fase della costruzione*). Successivamente, il dato empirico entra in un processo di elaborazione o di trattamento che lo connette ad altri eventi, lo compara, lo inserisce in una logica esplicativa o comprensiva, lo toglie dal suo isolamento e lo riproduce al suo contesto (*fase del trattamento*). Dopo tale stadio di analisi meticolosa e minuta, si entra nel periodo della interpretazione. L’informazione viene riportata ad ipotesi teoriche, viene vagliata rispetto a queste, viene in sintesi complessivamente valutata per riferimento a schemi concettuali o di senso globale. È in questa fase che l’informazione (non più ‘sola’ ovviamente) viene capita e legittimata ad un reale e complesso incremento conoscitivo. Questo, in conclusione, è il momento dell’esegesi comprensiva e della spiegazione causale, della chiarezza e della rilevazione (*fase della interpretazione*). Infine, la fase conclusiva del ciclo ci riporta alla diffusione dei risultati raggiunti. Ogni conoscenza va presentata e trasferita al di fuori della struttura che l’ha costruita. Tale produzione può essere immediatamente spendibile e tradursi, quindi, in immediata prassi conseguente oppure può essere sufficientemente astratta e rinviare nel tempo o in altre sedi la sua applicabilità. Ciò non modifica comunque il fatto che ogni informazione, assoggettata al percorso detto ed in tal modo “manipolata”, debba uscire da se stessa, essere esposta alle contingenze ed alle repliche del mondo. In tale ottica, la fase finale di ogni conoscenza diventa momento non marginale del suo successo e della sua efficacia pragmatica, prospettandosi come parte integrante e spesso decisiva di ogni

Oltre alle diverse fasi, secondo Besozzi e Colombo²⁶⁷ la ricerca sociale presenta carattere di processualità per altri due motivi: da un lato, essa si configura come vero e proprio processo sociale, quindi come qualcosa che, indagando nel sociale, si innesta in esso, sia in quanto lavoro conoscitivo, sia in quanto costruzione/trasformazione di giudizi, opinioni, atteggiamenti e comportamenti. In altre parole, l'osservatore, oltre che far parte di ciò che viene osservato, contribuisce a trasformare questa stessa realtà con il suo lavoro di indagine e soprattutto con la circolazione delle informazioni raccolte. Questo aspetto del coinvolgimento dell'osservatore non è esente da problemi in ordine soprattutto all'oggettività conoscitiva; dall'altro lato, la ricerca sociale deve essere assunta come processo che innesta una circolarità tra livello dell'elaborazione teorica (formulazione di concetti, teorie, generalizzazioni) e lavoro sul campo: l'iter quindi non è lineare (dalla teoria alla ricerca), bensì circolare con un'implicazione reciproca tra teoria e verifica sul campo.

Dopo l'incontro con l'oggetto di ricerca si procede con un primo livello di analisi di tipo descrittivo. Nel caso dell'indirizzo fenomenologico – ermeneutico, la specificità «consiste nel mirare all'elaborazione di resoconti scientifici definiti “descrizioni interpretative”. Come concetto teorico di base di questo approccio integrante i due versanti si può assumere l'affermazione heideggeriana secondo la quale il senso metodico della descrizione fenomenologica è l'interpretazione. Il ricercatore fenomenologico-ermeneutico mira ad acquisire una profonda comprensione di un fenomeno attraverso una penetrante descrizione del modo in cui esso è percepito dal soggetto che lo vive»²⁶⁸.

Il secondo livello di analisi è caratterizzato dall'interpretazione, che costituisce il cuore di una ricerca. Questo livello pone in rapporto dialettico e dinamico i dati stessi per rispondere alle iniziali domande di ricerca. L'interpretazione può essere considerata come «modo di attuarsi della comprensione»²⁶⁹. L'analisi interpretativa si pone ad un grado ulteriore di studio e di approfondimento e rappresenta il livello più vicino all'oggetto di ricerca. «Nel prescegliere l'interpretazione quale *metodo*, intendendo quest'ultimo termine nel suo significato originario di via verso la conoscenza delle dinamiche formative ed

percorso informativo (*fase della spendibilità*)» in C. Cipolla, *Teoria della metodologia sociologica*, Franco Angeli, Milano, 1995, pp.127-128.

²⁶⁷ E. Besozzi, M.Colombo, *Metodologia della ricerca sociale nei contesti educativi*, Edizioni Angelo Guerini e Associati, Milano, 1998m, pp.18-19.

²⁶⁸ L.Mortari, *Cultura della ricerca e Pedagogia. Prospettive epistemologiche*, Carocci, Roma, 2007, pp.79-80.

²⁶⁹ H.G. Gadamer, *Verità e metodo*, Bompiani, Milano, 1983, p.447.

educative, la Pedagogia generale non rinnega la fertilità insita nello sperimentale, ma si apre, libera da qualsivoglia dogmatismo scientifico, alle poliedriche modalità del conoscere se stesso»²⁷⁰.

Fondamentale la distinzione tra ricerca quantitativa e qualitativa²⁷¹. Le radici di questi approcci possono essere individuate nei due principali paradigmi sociologici, vale a dire nel paradigma neopositivista e nel paradigma interpretativo. La ricerca *quantitativa* è quella più formalizzata sia in termini di procedure, sia per quanto concerne la sequenza di “passi” da compiere nell’itinerario dello studio e ha l’obiettivo di analizzare campioni rappresentativi per quantificare i risultati ottenuti. Viceversa, la ricerca *qualitativa* tende a far risaltare l’unicità, la singolarità dell’uomo e del suo comportamento²⁷². L’approccio quantitativo, presenta dunque un rapporto strutturato tra teoria e ricerca, mentre in quello qualitativo tale rapporto appare aperto e dinamico.

La principale differenza tra le due tipologie di indagine sta nel grado di strutturazione del disegno di ricerca. La *ricerca quantitativa* è caratterizzata da un disegno di ricerca strutturato, chiuso, che precede l’effettuazione dell’indagine. Obiettivo della *ricerca qualitativa* non è la verifica causale di asserti generali bensì la comprensione di significati; l’attenzione è dunque rivolta alla comprensione del soggetto. In ragione di ciò, il disegno di ricerca non è rigido e costruito a tavolino come nella ricerca quantitativa, ma, al contrario è aperto, destrutturato, e viene ad essere costruito dal ricercatore nel corso della ricerca. La rilevazione viene effettuata su singoli casi non statisticamente rappresentativi; lo strumento di rilevazione può variare a seconda dell’interesse dei soggetti, non tende alla standardizzazione.

Sulla base di quanto esposto sembra effettivamente plausibile sostenere la profonda diversità e l’inconciliabilità dei due approcci al punto che se ciascun approccio è la concretizzazione di un diverso paradigma, sarebbe accettabile l’ipotesi di una compresenza, all’interno della sociologia, di più paradigmi. Allo stato attuale però le

²⁷⁰ G. Sola, *La Pedagogia generale e la sua curvatura epistemologica*, in “Pedagogia e vita”, 4, 2004. p.45.

²⁷¹ Nella ricerca sociologica il dibattito ha avuto vicende alterne. Dopo il fruttuoso confronto negli anni Venti e Trenta, quando entrambi gli approcci fornirono prodotti di elevato valore e contribuirono notevolmente all’avanzamento della disciplina, la discussione è entrata in una fase di latenza che ha visto, negli anni Quaranta e Cinquanta e prima metà degli anni Sessanta, il dominio della prospettiva qualitativa. Negli anni Sessanta il problema è tornato alla ribalta a partire da una serie di importanti contributi teorici di affermati studiosi quali Goffman, Schutz, Glaser e Strauss, Blumer. Ma è in tempi più recenti, a partire dalla seconda metà degli anni Ottanta, che l’approccio qualitativo ha affermato con forza la sua presenza non solo nel dibattito metodologico ma anche sul piano della ricerca empirica.

²⁷² A. Portera, *Tesori Sommersi. Emigrazione, identità, bisogni educativi interculturali*, op. cit.; P. Corbetta, *Metodologia e tecniche della ricerca sociale*, op.cit.; R. Boudon, *Metodologia della ricerca sociale*, Il Mulino, Bologna 1996.

differenze tra ricerca qualitativa e ricerca quantitativa sono solo individuabili teoricamente. Se il confronto si sposta dal piano teorico alla concreta pratica di ricerca allora non solo si potrebbe evidenziare quanto i criteri di distinguibilità sono labili ma soprattutto che «non esiste un solo atto, una sola decisione di ricerca, che non sia un'inestricabile mix di qualità e quantità»²⁷³.

5.4 Metodo della ricerca

Dal momento che non sono stati trovati in letteratura lavori specifici dedicati a questa tematica, la ricerca ha carattere *esplorativo*. Si tratterà pertanto di realizzare un lavoro che non lascia spazio alla formulazione aprioristica di rigide ipotesi e categorie: è indispensabile mantenere una certa apertura per settori, interrogativi e sviluppi non prevedibili²⁷⁴. Alla luce delle riflessioni metodologiche fin qui effettuate, la metodologia impiegata è stata di tipo *qualitativo* utilizzando l'*intervista* come metodo d'indagine. Per l'individuazione dei soggetti per l'intervista, nella fase preliminare è stata somministrata una *scheda informativa* al campione di riferimento.

Tenendo conto della letteratura specifica e della situazione attuale nel settore di indagine, la ricerca si è sviluppata partendo dalla definizione della popolazione e individuazione del campione; in seguito si è proceduto con l'elaborazione, la somministrazione e la raccolta delle schede informative per poi compiere un'analisi approfondita di tali schede. In base ai risultati di questa analisi, si è proceduto con l'individuazione degli enti per la successiva fase di ricerca; la seconda fase dei lavori ha previsto l'elaborazione della griglia delle interviste; una volta realizzate, le interviste sono state trascritte ed infine analizzate.

5.4.1 Campione

Ogni ricerca sociale ha un campo di riferimento, individuabile anche se si tratta di una ricerca teorica, indiretta o secondaria. Il campo è costituito dalla popolazione, o meglio dall'insieme di casi concreti, su cui si concentra la ricerca per trarre dati o informazioni²⁷⁵. Per poter effettuare un campionamento, è necessario definire la popolazione di interesse, e

²⁷³ E. Campelli, *Metodi qualitativi e teoria sociale*, in C. Cipolla e A. De Lillo (a cura di), *Il sociologo e le sirene*, Franco Angeli, Milano, 1996, p.25.

²⁷⁴ L'approccio esplorativo permette di giungere alla conoscenza delle diverse realtà senza imbattersi in categorizzazioni aprioristiche eccessive, A. Portera, *Tesori Sommersi*, op. cit., p.74.

²⁷⁵ E. Besozzi, M. Colombo, *Metodologia della ricerca sociale nei contesti socio educativi*, op.cit. p.33.

dunque i criteri di inclusione ed esclusione dei casi nella popolazione²⁷⁶. La presente ricerca è stata condotta su una popolazione composta da Comuni capoluogo di provincia. Tale scelta è stata effettuata dal momento che il Comune è il principale ente di riferimento a cui gli stranieri si rivolgono per le pratiche amministrative quotidiane.

Comuni Capoluogo di provincia	Presenza straniere al 31.12.2007
Roma	218.426
Milano	175.997
Torino	102.921
Firenze	37.634
Genova	37.160
Bologna	33.602
Verona	30.970
Brescia	29.139
Prato	23.658
Padova	22.000
Napoli	21.484
Reggio Emilia	21.394
Modena	20.070
Venezia	19.933
Parma	18.146
Perugia	16.628
Palermo	15.880
Vicenza	14.953
Trieste	14.098
Ravenna	13.420
Bergamo	12.215
Piacenza	12.162
Rimini	11.281
Udine	10.478
Bolzano	9.963
Forlì	9.627
Trento	9.362
Alessandria	9.133
Arezzo	8.969
Novara	8.874
Treviso	8.686
Ancona	8.245
Como	8.168
Terni	8.165
Pisa	7.667
Varese	7.637
Cremona	7.290
Reggio Calabria	7.210
Cremona	7.290
Reggio Calabria	7.210
Livorno	7.116
Messina	6.991
Ferrara	6.938
Pordenone	6.914
Catania	6.686
Asti	6.618
La Spezia	6.545
Pistoia	6.494
Bari	6.172
Pesaro	6.160
Latina	5.521
Lucca	5.481
Pavia	5.008
Grosseto	4.527
Mantova	4.524
Lecce	4.416
Savona	4.105
Lodi	3.984
Cuneo	3.817
Vercelli	3.806
Siracusa	3.723
Macerata	3.661
Cagliari	3.656
Pescara	3.492
Lecco	3.366
Siena	3.359
L'Aquila	3.243
Olbia-Tempio Pausania	3.208
Rovigo	3.199
Imperia	3.163
Massa	3.071
Biella	3.010
Salerno	2.983
Viterbo	2.749
Foggia	2.732
Gorizia	2.610
Caserta	2.543
Ragusa	2.496
Verbania	2.123
Aosta	2.089
Belluno	2.065
Frosinone	2.065
Teramo	2.022
Chieti	2.015
Ascoli Piceno	2.010
Sassari	1.675
Agrigento	1.654
Catanzaro	1.619
Rieti	1.579
Cosenza	1.426
Matera	1.415
Crotone	1.380
Sondrio	1.335
Caltanissetta	1.328
Brindisi	1.309
Trapani	1.058
Avellino	1.054
Benevento	782
Vibo Valentia	708
Campobasso	700
Taranto	695
Potenza	665
Nuoro	479
Carbonia-Iglesias	422
Enna	413
Isernia	401
Oristano	364
Tortoli, Lanusei	200
Sanluri, Villacidro	150

Fig.5.2

²⁷⁶ V.L. Zammuner, *Tecniche dell'intervista e del questionario*, Il Mulino, Bologna, 1998, p.34.

Per la definizione del campione sono stati considerati *i Comuni capoluogo di provincia con una presenza straniera superiore alle 3.000 unità* individuati sulla base di dati di tipo quantitativo forniti dall'Istat sulle presenze straniere in Italia al 31 dicembre 2007²⁷⁷ per un totale di 70 enti.

Regione	Comuni capoluogo selezionati per il campione	numero
Piemonte	Alessandria, Asti, Biella, Cuneo, Novara, Torino, Vercelli	7
Lombardia	Bergamo, Brescia, Como, Cremona, Lecco, Lodi, Mantova, Milano, Pavia, Varese	10
Veneto	Padova, Rovigo, Treviso, Venezia, Verona, Vicenza	6
Trentino	Bolzano, Trento	2
Friuli Venezia Giulia	Pordenone, Trieste, Udine	3
Liguria	Genova, Imperia, La Spezia, Savona	4
Emilia Romagna	Bologna, Ferrara, Forlì, Modena, Parma, Piacenza, Ravenna, Reggio Emilia, Rimini,	9
Toscana	Arezzo, Firenze, Grosseto, Livorno, Lucca, Massa Carrara, Pisa, Pistoia, Prato, Siena	10
Lazio	Latina, Roma	2
Campania	Napoli	1
Marche	Ancona, Macerata, Pesaro	3
Umbria	Perugia, Terni	2
Abruzzo	L'Aquila, Pescara	2
Puglia	Bari, Lecce	2
Calabria	Reggio Calabria	1
Sicilia	Catania, Messina, Palermo, Siracusa	4
Sardegna	Cagliari, Olbia	2
	Totale	70

Fig. 5.3

In base alla collocazione geografica del campione si può osservare che oltre la metà degli enti considerati nell'indagine sono localizzati nell'Italia centro settentrionale, in particolare nelle seguenti Regioni: Piemonte, Lombardia, Veneto, Emilia Romagna, e Toscana [Fig. 5.4].

²⁷⁷ I dati sono stati ricavati effettuando le estrazioni dal database online dell'Istat, disponibile on line all'indirizzo web <http://demo.istat.it/str2007/index03.html>.



Fig.5.4

Questo dato trova riscontro se si considerano i dati Istat sulle presenze straniere considerati su base regionale [Fig.5.5].

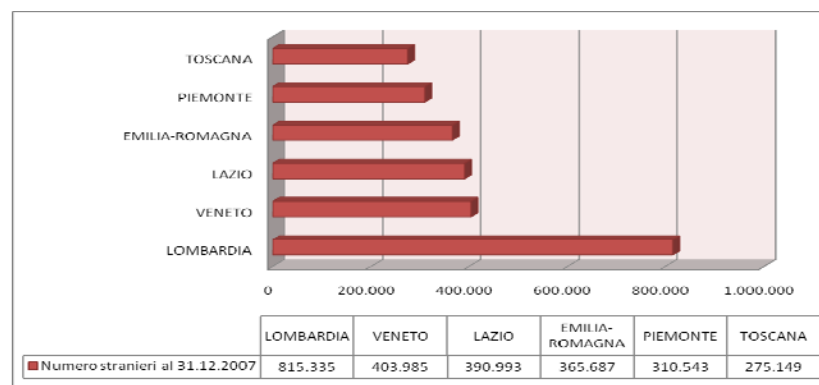


Fig. 5.5: dati Istat al 31.12.2007

5.4.2 Scheda informativa

Al fine di ricostruire un quadro generale della situazione, conoscere i presupposti dai quali partire ed individuare il campione, nella *fase preliminare* della presente ricerca è stata elaborata una scheda informativa *a domande aperte*²⁷⁸.

Secondo Bailey²⁷⁹, le domande aperte sono particolarmente utili nelle ricerche preliminari, quando cioè il ricercatore non ha ancora stabilito quali siano le caratteristiche rilevanti del fenomeno e ha bisogno di una descrizione dettagliata di tutte le caratteristiche potenzialmente rilevanti. I vantaggi di questo tipo di scheda sono inoltre particolarmente utili quando non si conoscono a priori le possibili modalità di risposta e quando le modalità di risposta possibili sono troppo numerose per poterle elencare in un questionario a domande chiuse; consentono all'intervistato di rispondere in modo appropriato e dettagliato e di aggiungere tutte le precisazioni e i chiarimenti che desidera; lasciano libero spazio alla creatività e alla espressione autonoma dell'intervistato; le domande aperte sono utilizzate per formulare domande intorno ad argomenti complessi, per le quali una risposta schematica sarebbe limitante, e che richiedono invece risposte più dettagliate e articolate.

Se usiamo domande aperte dobbiamo poter presumere non solo che il soggetto sia sufficientemente motivato a rispondere, ma anche che sia in grado di verbalizzare adeguatamente ciò che pensa, soprattutto se risponde ad un questionario auto compilato. Il formato aperto ha dunque il grande vantaggio di non essere associato ad alcuni effetti distorcenti potenzialmente suscitati dal formato chiuso. L'insieme delle categorie di risposta può infatti da un lato non comprendere la vera opinione del soggetto, dall'altro suggerire all'intervistato opzioni di risposta che egli altrimenti non avrebbe considerato, con la conseguenza che le risposte così raccolte non ne riflettono il reale pensiero o comportamento²⁸⁰.

Le domande della scheda informativa della presente ricerca sono le seguenti:

²⁷⁸ V..L. Zammuner, *Tecniche dell'intervista e del questionario*, op.cit., p.63.

²⁷⁹ Se il soggetto risponde con le proprie parole alla domanda, diciamo che il formato della domanda è aperto, mentre se sono previste delle categorie o alternative di risposta definite a priori dal ricercatore, entro le quali il soggetto deve scegliere la propria risposta – quali “sì” e “no”, “d'accordo” e “contrario”, “vero” e “falso” – diciamo che il formato della domanda è chiuso. In K. Bailey, *Metodi della ricerca sociale*, vol.II, op.cit., p.53-54.

²⁸⁰ V..L. Zammuner, *Tecniche dell'intervista e del questionario*, op.cit., pp. 96-100.

1. Sono attivi nel vostro ente uno o più uffici che si occupano di Comunicazione Istituzionale, eventi, pubblicità rivolta ai cittadini stranieri?
2. Vi è un centro, un ente o un soggetto (vostro o in convenzione col vostro Comune) che si occupa di attività culturali rivolte ai cittadini stranieri?
3. Esiste un Piano di Comunicazione del vostro ente? Se sì, sono inserite attività di comunicazione rivolte agli immigrati?

Le schede informative sono state inviate ai responsabili degli Uffici Comunicazione degli enti che costituiscono il campione della ricerca. I nominativi e i relativi riferimenti sono stati individuati sui siti web dell'ente.

Le schede sono state spedite per *posta elettronica* e, in alcuni casi, è stato necessario un sollecito telefonico. Tale modalità è stata adottata per l'impossibilità di somministrare la scheda in presenza dato l'elevato numero dei soggetti che costituiscono il campione e la loro collocazione geografica. L'invio è stato accompagnato da una lettera di presentazione²⁸¹. La raccolta dei dati è avvenuta sempre per posta elettronica, ad eccezione di due enti dove le risposte ai quesiti sono state fornite telefonicamente. L'invio delle schede si è svolto in due momenti: tra gennaio e marzo 2009 e a dicembre 2009²⁸².

5.4.3 Intervista come metodo di indagine

La *seconda fase* della presente ricerca ha avuto l'obiettivo di analizzare più in profondità i soggetti che, sulla base dei dati e delle informazioni emerse dalle schede informative, risultano più attivi sul piano della Comunicazione Interculturale nei confronti dell'utenza straniera. Tale scelta è stata fatta per individuare nelle *“buone pratiche*

²⁸¹ Il testo della presentazione è riportato in appendice.

²⁸² Questo è dovuto alle osservazioni che sono state rilevate durante il seminario di dottorato di ricerca nel mese di novembre 2009. La selezione degli enti a cui era stato fatto il primo invio nel periodo compreso tra gennaio 2008 – marzo 2009 era infatti stata fatta tenendo in considerazione i dati dell'Istat sulle presenze straniere su base regionale. Questo si è poi rivelato un errore. Prendendo infatti in considerazione in questa ricerca il Comune capoluogo di provincia come tipologia di ente, occorre fare un'estrazione di dati dal database dell'Istat su base comunale, e non regionale. Dalla selezione su base regionale restavano infatti esclusi comuni con una numerosa presenza di cittadini stranieri, come nel caso di Genova, Napoli, Palermo. Si è dovuto così in itinere rivedere tale impostazione ed inviare in un secondo momento (dicembre 2009) la scheda informativa a quegli enti che erano rimasti esclusi dalla prima selezione. Occorre tuttavia considerare che tale operazione non ha influenzato la mia ricerca, dal momento che gli enti rimasti esclusi nella prima fase dell'invio hanno poi confermato la situazione generale già riscontrata negli altri soggetti esaminati.

proposte e soluzioni operative che rendano più efficiente ed efficace lo scambio di informazioni tra l'istituzione pubblica e l'utenza straniera. Il metodo ritenuto più adatto a questo tipo di indagine è stato quello dell'*intervista semistrutturata*.

Corbetta definisce l'intervista qualitativa come una «conversazione provocata dall'intervistatore, rivolta a soggetti scelti sulla base di un piano di rilevazione in un numero consistente, avente finalità di tipo conoscitivo, guidata dall'intervistatore, sulla base di uno schema flessibile e non standardizzato di interrogazione»²⁸³. Un'altra definizione la troviamo in Bichi «si definisce intervista come un'interazione tra un intervistato e un intervistatore, provocata dall'intervistatore, avente finalità di tipo conoscitivo, guidata dall'intervistatore sulla base di uno schema di interrogazione e rivolta a un numero consistente di soggetti che sono stati scelti sulla base di un piano di rilevazione»²⁸⁴. Sempre Bichi «le interviste individuali possono definirsi come insiemi di atti di interrogazione in grado di produrre informazioni»²⁸⁵.

Le interviste, nella ricerca sociale, vengono utilizzate per la raccolta di prima mano di informazioni che riguardano il fenomeno che il sociologo intende studiare²⁸⁶. Secondo Bichi, l'intervista è uno degli strumenti che la ricerca sociale ha a disposizione per raccogliere le informazioni che le sono necessarie per fondare empiricamente le sue riflessioni. È uno cioè dei modi di guardare ciò che si intende studiare. È, a volte, l'unico strumento di rilevazione – se si esclude ovviamente l'analisi delle fonti secondarie – che entra in un disegno di ricerca sociologica²⁸⁷.

In letteratura²⁸⁸ sono individuati tre tipi di interviste – questionario, semistrutturata, non strutturata o biografica - sulla base dei livelli di direttività e strutturazione. Secondo Bichi²⁸⁹, le caratteristiche che portano ad una delle tipologie proposte sono quattro:

²⁸³ P. Corbetta, *Metodologie e tecniche della ricerca sociale*, op.cit. p.405.

²⁸⁴ R. Bichi, *L'intervista biografica*, Vita e Pensiero, Milano, 2002, p.18.

²⁸⁵ R.Bichi, *La conduzione delle interviste nella ricerca sociale*, Carocci, Roma, 2007, p.20.

²⁸⁶ Silverman, nel 1993, ha parlato di “società dell'intervista”, riferendosi all'incalcolabile numero di interviste che vengono eseguite nei contesti più disparati. Solo nelle scienze sociali, si stima che le interviste vengano utilizzate nel 90% dei percorsi di ricerca, basti pensare al grande uso che ne fanno gli psicologi, gli antropologi, gli psicanalisti, i politici. Se a questi aggiungiamo i giornalisti e i ricercatori che operano nelle indagini di mercato, l'espressione utilizzata da Silverman risulta ben fondata. L'intervista, in ogni caso, è lo strumento maggiormente utilizzato oggi per raccogliere informazioni.

²⁸⁷ R. Bichi, *L'intervista biografica*, op.cit., p.17.

²⁸⁸ K.D. Bailey, *Metodi della ricerca sociale*, op. cit., R. Bichi, *L'intervista biografica*, op.cit., R. Bichi, *La conduzione delle interviste nella ricerca sociale*, P. Corbetta, *Metodologie e tecniche della ricerca sociale*, op.cit., D. Silverman, *Come fare ricerca qualitativa*, Carocci, Roma, 2002.

²⁸⁹ R. Bichi, *La conduzione delle interviste nella ricerca sociale*, op.cit., pp.25-42.

- *Standardizzazione*: considera l'uniformità degli atti di interrogazione in un'intervista individuale, sia per quanto riguarda la loro forma, sia per quanto concerne l'ordine della loro presentazione agli intervistati;
- *Direttività*: possibilità, da parte del ricercatore, di stabilire i contenuti dell'intervista o anche, rovesciando il punto di osservazione, la non-libertà, da parte dell'intervistato, di decidere i contenuti delle sue risposte;
- *Strutturazione*: indica la proprietà dell'intervista che chiarisce il livello di articolazione dello schema di interrogazione, il suo dettaglio, indipendentemente dalla sua funzione, che può variare rispetto al tipo di conduzione di ciascun tipo di intervista;
- *funzione dello schema di interrogazione*: due sono le principali funzioni: d'impianto concettuale del modello interpretativo finale, di dispositivo di interrogazione.

Quando il grado di standardizzazione è massimo, gli interventi dell'intervistatore sono gli stessi per tutti gli intervistati; quando è massimo il grado di direttività, gli intervistati non possono scegliere di che cosa parlare; quando, infine è massima la strutturazione la traccia di intervista precisa, articolandoli, tutti gli argomenti che ne formano il contenuto.

Lo schema 5.1 sintetizza le tre tipologie di intervista sulla base delle caratteristiche appena descritte²⁹⁰.

²⁹⁰ Questa la descrizione dei tre modelli di intervista individuali secondo Bichi: *intervista strutturata o questionario*. L'intervista è standardizzata quando presenta il massimo relativo di tutte le proprietà: è infatti altamente standardizzata, altamente direttiva, molto strutturata, contiene l'intero patrimonio concettuale della ricerca, propone atti di interrogazione sempre diretti ed espliciti. Rimanda sempre «a un insieme di domande, prevalentemente e più spesso esclusivamente chiuse, in cui è stabilito un ordine fisso delle interrogazioni e che esaurisce in "sì" i contenuti della rilevazione e dunque gli ambiti conoscitivi della ricerca. [I risultati ottenuti] vengono ridotti a codici, più spesso numerici, che possono essere organizzati in matrici di dati»²⁹⁰. La libertà dell'intervistato è minima, tanto che nella maggior parte dei casi può esprimersi solo attraverso la scelta tra risposte prestabilite dal ricercatore. Questa tipologia di intervista permette di realizzare inchieste su larga scala, di tipo trasversale, che implicano una raccolta sistematica, rapida e codificabile dei dati emersi. *intervista semi-strutturata*, questo tipo di intervista ha un livello di strutturazione inferiore a quello del questionario. Possiede gradi intermedi di tutte le proprietà e si configura come un insieme di possibilità di interrogazione, configurate in base al livello di presenza di ciascuna proprietà. L'intervistato è lasciato libero di rispondere come meglio crede, dato che «la conduzione dell'intervista può pretendere variazioni dipendenti dalle risposte date e dunque dalla singola situazione, dal singolo soggetto intervistato: è possibile, per esempio, che alcune domande non vengano proposte in conseguenza del fatto che l'intervistato ha già fornito informazioni su quel tema all'interno di un'altra precedente risposta, oppure che per lo stesso motivo, la medesima domanda debba essere anche solo parzialmente modificata». L'intervista semistrutturata «concede ampia libertà ad intervistato ed intervistatore, garantendo comunque che tutti i temi rilevanti siano discussi e che tutte le informazioni necessarie vengano raccolte». Se è presente una traccia fissa con le stesse

questionari; nella *spontaneità*; nella *completezza*; nel *momento dell'intervista*; nella *maggiore complessità del questionario*.

Occorre inoltre tener presente che l'intervista è comunque un caso di interazione sociale tra due persone e come tale è soggetta ad alcune delle regole e restrizioni che governano le altre situazioni di interazione²⁹². Per quanto riguarda il contatto con l'intervistato, quando si avvicina per la prima volta a lui, l'intervistatore deve svolgere tutte le funzioni che la lettera di presentazione svolge per il questionario²⁹³.

²⁹² Diversi sono gli studi compiuti sui fattori che possono incidere sull'andamento dell'intervista e sul raggiungimento dei risultati. Tra vari fattori sono stati individuati quelli relativi alle differenze culturali e di gruppi etnici, del sesso, status sociale, l'età. Gli studi forse più completi sulle caratteristiche dell'intervistatore sono stati esaminati da Herbert Hyman *Interviewing in Social Research*. University of Chicago Press, Chicago, 1954. Altri studi hanno indagato anche sull'abbigliamento e l'aspetto esteriore. Secondo Babbie l'intervistatore dovrebbe vestirsi in modo simile all'intervistato. "Come regola generale, l'intervistatrice dovrebbe vestirsi in modo piuttosto simile a quello delle persone che andrà ad intervistare. Un'intervistatrice vestita in modo lussuoso si troverà probabilmente in difficoltà per ottenere una buona collaborazione e risposte valide da intervistati poveri. E un'intervistatrice vestita in modo modesto avrà analoghe difficoltà con intervistati ricchi. E. Babbie, *Survey research methods*, Belmont, Wadsworth, 1973, p.173.

L'attore sul quale si concentrano tutte le attenzioni è l'individuo, definito soggetto o intervistato, che partecipa alla ricerca come "fornitore di informazioni". Tutto ciò significa dunque considerare l'intervista come un'attività sociale e una funzione cognitiva in cui l'intervistato non è solo il depositario di opinioni e ragioni, ma una vera e propria fonte produttiva di conoscenza. Così come avviene in qualunque forma di interazione sociale, anche nell'intervista ogni contributo dei partecipanti alla conversazione in corso struttura la conversazione stessa e quindi influisce su ciascuna fase del processo di comprensione delle domande e di risposta. Grice ha parlato di un "principio di cooperazione" in base al quale i soggetti regolano i propri contributi ed interpretano quelli altrui, così come del resto avviene nella condotta della conversazione nella vita quotidiana. Secondo questo principio, vi sono delle norme a cui attenersi in una conversazione. Ogni contributo dunque deve essere: *rilevante* ai fini della conversazione in corso, il che implica che i partecipanti non forniscano informazioni irrilevanti; *informativo*, ovvero non deve fornire informazioni che l'interlocutore possiede già, perché fornite in precedenza durante la conversazione, perché tali informazioni si possono dare per scontate, condivise a priori, note in senso assoluto; questa massima – chiamata "*massima della quantità*" – implica anche che i partecipanti forniscano tutte quelle informazioni rilevanti che essi possono ipotizzare e che queste siano sconosciute all'interlocutore; *chiaro*, cioè comprensibile per l'interlocutore, non ambiguo; *veridico*, cioè convogliare informazioni vere e corrette. Di tutte queste norme devono tener conto sia l'intervistato che l'intervistatore, e naturalmente ne deve tener conto anche il ricercatore nella fase di formulazione concettuale e linguistica delle domande. H.P. Grice, *Logic and conversation*, in P. Cole e J.L. Morgan (a cura di), *Syntax and semantics*, New York, Academic Press, vol.3, pp.41-48; traduzione italiana in M. Sbisà (a cura di), *Gli atti linguistici*, Milano, Feltrinelli, 1978, pp.199-219.

²⁹³ I compiti dell'intervistatore nella fase di contatto con l'intervistato sono i seguenti: «dire all'intervistato chi si è e chi si rappresenta; spiegare all'intervistato che cosa si sta facendo; spiegare come si è arrivati a scegliere l'intervistato; utilizzare lettere e ritagli di giornali a supporto della motivazione dell'intervista; utilizzare un approccio positivo. In generale dunque l'intervistatore deve essere adattabile, amichevole ed empatico» K.D. Bailey, *Metodi della ricerca sociale*, op. cit., p.129.

5.4.3.1 Griglia delle interviste

Per la presente ricerca è stata elaborata un'unica griglia di intervista, utilizzata per tutti i soggetti presi in esame, realizzata basandosi sul modello elaborato da Portera²⁹⁴ e ripreso da Guidetti²⁹⁵. Per griglia, chiamata anche traccia, schema o scaletta, si intende lo strumento di interrogazione, cioè la griglia operativa che consente lo svolgimento dell'intervista, l'elenco delle domande o degli stimoli o degli argomenti che si intendono sottoporre all'intervistato. La traccia risponde dunque alla domanda: "che cosa si vuole sapere da chi viene intervistato?"²⁹⁶. Tale strumento risponde infatti all'esigenza di circoscrivere le aree tematiche da esplorare e di rendere possibile la comparabilità dei dati, fondamentale per la valutazione finale dei risultati secondo i canoni e l'affidabilità degli stessi²⁹⁷.

Durante le interviste l'ordine delle domande non è stato seguito in modo rigido, ma si è cercato di ricavare tutte le informazioni necessarie creando un rapporto tra intervistatore – intervistato costruito su una base dialogica, in cui le informazioni richieste emergevano dall'interazione stessa. L'utilizzo della griglia come cornice di riferimento ha consentito di mantenere sempre una certa direzione durante il colloquio, evitando così che le divagazioni portassero fuori dalla tematica oggetto dell'intervista stessa. La definizione preliminare ha

²⁹⁴ A. Portera, *Tesori sommersi. Emigrazione, identità, bisogni educativi interculturali*, op.cit., 1997.

²⁹⁵ B. Guidetti, *Educazione e Pedagogia Interculturale in azienda*, Franco Angeli, Milano, 2008.

²⁹⁶ R. Bichi, *L'intervista biografica*, op.cit., p.19.

²⁹⁷ Per Zammuner «la scaletta è una specie di schema, una serie di appunti o note, più o meno ordinati ed essi stessi strutturati. Nel contesto dell'intervista la scaletta, come suggerisce il termine, denota dei pioli, una serie di gradini o di passi da fare sulla strada per arrivare alla fine del compito, cioè per ottenere i propri scopi informativi. Lo schema fatto, i punti o le annotazioni sono costituiti dagli argomenti o temi che si è deciso di trattare, e da eventuali note circa il modo di trattarli, la loro sequenza, i loro possibili rimandi ad altri temi e così via. [...] La scaletta serve all'intervistatore per non dimenticarsi di affrontare certi temi ritenuti importanti, per avere velocemente sott'occhio un elenco sintetico da cui "spulciare" ciò di cui si è già parlato, come promemoria dei temi non ancora affrontati nell'intervista, e così via. L'uso di una scaletta è tipico delle interviste che si possono definire semistrutturate, in cui cioè la struttura predefinita riguarda solo alcuni aspetti; ad esempio, l'intervistatore (o il ricercatore) ha definito a priori quali sono gli argomenti principali da trattare, mentre non ha definito l'ordine specifico con cui affrontarli nel corso dell'intervista, né quali sono gli argomenti specifici da affrontare in relazione a ciascun argomento principale, né, infine, quali specifiche domande porre, cioè su quali specifici oggetti e con quali parole» in V. L. Zammuner, *Tecniche dell'intervista e del questionario*, op.cit., pp.68-69.

Secondo Bichi, La traccia per l'intervista semistrutturata presenta caratteristiche particolari. «È indicativa perché funziona soprattutto come promemoria del ricercatore, che cerca nel racconto elementi utili alla sua ricerca ascoltando, nella tensione verso la scoperta di meccanismi e processi che sa di non conoscere, e/o che solo lui intuisce e/o di cui cerca conferma. È aperta e flessibile perché, per quanto dettagliata, la traccia iniziale pensata per un'intervista biografica pone l'accento solo sulle dimensioni ritenute significative ex ante per la lettura dell'oggetto sociale identificato e che si vuole studiare; in itinere sarà sempre necessario modificare, ampliare, correggere, comunque rivedere la traccia per adeguarla alle linee di lettura del fenomeno, linee che si vanno scoprendo racconto dopo racconto» in R. Bichi, *L'intervista biografica*, op.cit., p.33.

altresì permesso la focalizzazione sulle tematiche che costituiscono il nucleo principale della presente ricerca, consentendo altresì la comparabilità tra le diverse interviste.

La griglia è servita per «delimitare le aree tematiche da esplorare e per conferire alla ricerca quella strutturazione, omogeneità e comparabilità dei dati raccolti, di basilare importanza per una valutazione finale dei risultati secondo i canoni della validità e della affidabilità dei risultati»²⁹⁸. Al fine di raccogliere più dati e informazioni possibili, si è prestata molta attenzione nel realizzare domande a risposta possibilmente aperta. Si è tuttavia voluta restringere l'area di ricerca e delimitare i settori più importanti per strutturare meglio i dati raccolti e, mediante una certa omologazione, agevolare la valutazione finale dei risultati. Sempre Portera spiega che «applicata come cornice di riferimento orientativo, grazie ad essa [la griglia interpretativa] da una parte vengono delimitati i settori problematici già noti da precedenti ricerche, che in ogni caso vanno affrontati; dall'altra, non utilizzandola in maniera rigida, permette di raccogliere informazioni su settori simili per tutti i casi considerati, favorendo una maggiore obiettività della ricerca»²⁹⁹.

Nell'elaborazione della griglia [Fig. 5.8] si sono prese in considerazione le variabili incluse nel Piano di Comunicazione, documento previsto dalla legge 150/2000 che disciplina le attività di comunicazione e di informazione dell'ente pubblico e che permette di individuare in maniera chiara ed esplicita il contesto, le attività e i relativi strumenti adottati dall'ente stesso in materia di comunicazione³⁰⁰.

La griglia prevede sei macro tematiche: biografia e percorso formativo; analisi del contesto; struttura organizzativa; processi di comunicazione; rapporto con gli utenti; attività e strumenti.

I. Biografia e percorso formativo

Età, sesso
Formazione scolastica
Esperienza professionale
Collocazione all'interno dell'ente
Percorso compiuto all'interno dell'ente
Aggiornamento culturale-professionale (corsi, letture o conferenze di aggiornamento)
Iscrizione ad associazioni professionali

II. Analisi del contesto

Contesto politico istituzionale dell'ente
Punti di forza del quadro politico istituzionale di riferimento
Punti di debolezza del quadro politico istituzionale di riferimento
Contesto territoriale

²⁹⁸ A. Portera, *Tesori sommersi. Emigrazione, identità, bisogni educativi interculturali*, op.cit. p.79.

²⁹⁹ *Ibidem*, p.81.

³⁰⁰ Per un approfondimento sul Piano di Comunicazione si veda il capitolo 4, paragrafo 4.

<ul style="list-style-type: none"> Punti di forza del contesto territoriale Punti di debolezza del contesto territoriale Riorganizzazione in seguito al cambio dei vertici politici Cambiamenti in seguito all'applicazione della legge 150 del 2000 <p>III. Struttura organizzativa</p> <ul style="list-style-type: none"> Organizzazione della struttura Risorse economiche a disposizione Figure professionali Figura professionale di riferimento Flussi di personale in entrata Flussi di personale in uscita Tipo di competenze professionali richieste Punti di forza Punti di debolezza <p>IV. Processi di comunicazione</p> <ul style="list-style-type: none"> Obiettivi strategici di Comunicazione Interculturale adottati dall'ente Collegamento tra le linee politiche dei vertici istituzionali e la definizione delle strategie di comunicazione Contenuti della comunicazione (che cosa si comunica?) Principali ambiti di attività (sociale, scolastico, informativo, ecc...) Collaborazione con altri enti, istituzioni, associazioni per favorire una comunicazione integrata Principali problemi e difficoltà emersi nella Comunicazione Interculturale verso i cittadini stranieri Rapporti di collaborazione culturale-formativa con enti universitari, di ricerca e di alta formazione "Valori culturali" (o interculturali) a cui si ispirano le attività di comunicazione verso i cittadini stranieri <p>V. Rapporto con gli utenti</p> <ul style="list-style-type: none"> Individuazione target di riferimento Conseguenze delle attività di comunicazione sul target di riferimento Collaborazione nella definizione delle politiche e delle strategie di comunicazione con il target di riferimento (per esempio associazioni culturali) Analisi riscontro delle attività di comunicazione Influenza dell'immagine che i media danno dei migranti nelle attività di comunicazione verso i cittadini stranieri Reazione degli utenti "non stranieri" alla comunicazione verso i cittadini stranieri <p>VI. Attività e Strumenti</p> <ul style="list-style-type: none"> Attività Gli strumenti adottati Monitoraggio delle attività Prospettive per il futuro e prossime attività
--

Fig. 5.8 Griglia interpretativa

5.4.3.2 Selezione degli enti e conduzione delle interviste

Dato il carattere espressamente esplorativo, la *seconda fase* di ricerca che ha previsto l'intervista come strumento di indagine è stata condotta su un campione ridotto e non rappresentativo. Nel complesso sono stati analizzati cinque enti [Fig.5.6] selezionati in base all'analisi delle schede informative compilate dai partecipanti nella fase preliminare della ricerca. La scelta ha riguardato quei Comuni che hanno evidenziato la presenza di strutture e competenze specifiche in relazione ad attività di comunicazione rivolte ai cittadini stranieri.

Comune n.	Localizzazione geografica	Numero di residenti	Numero di residenti stranieri	Incidenza
1	Nord Ovest	908.263	102.921	11,33 %
2	Nord	71.998	7.290	10,12 %
3	Nord Est	268.993	19.933	7,41 %
4	Centro Nord	162.290	21.394	13,18 %
5	Centro	185.603	23.658	12,74 %

Fig. 5.6 Fonte: dati Istat al 1° gennaio 2008

Nell'ambito di tali enti sono state intervistate 6 persone scelte in base al ruolo ricoperto, alla professionalità e alla disponibilità [Fig.5.7]. Il campione comprende soggetti di diversa età e provenienza anche se in tutti è riscontrabile un buon livello di scolarizzazione, di preparazione professionale e di sensibilità nei confronti dei rapporti con l'utenza straniera.

Intervista n.	Scolarizzazione	Stato professionale	Settore
1/6	Laurea in Lingue e letterature moderne e laurea in Scienze politiche	Referente comunicazione	Immigrazione
2/6	Laurea in Filosofia con specializzazione in comunicazione	Responsabile servizio comunicazione	Comunicazione – relazioni con il pubblico
3/6	Laurea in Lettere e diploma assistente sociale	Responsabile servizio immigrazione	Servizi sociali – unità immigrazione
4/6	Laurea in Lettere moderne	Responsabile servizio comunicazione	Comunicazione Istituzionale
5/6	Diploma istituto tecnico professionale	Assessore	Coesione e sicurezza sociale
6/6	Laurea in Filosofia e master in Comunicazione Pubblica e in immigrazione e pluralismo culturale	Operatrice sportello	Comunicazione – relazioni con il pubblico

Fig. 5.7

Le interviste della presente ricerca sono state realizzate nel rispetto della segretezza delle informazioni raccolte e tutte hanno avuto una durata compresa tra i 40 e i 70 minuti e sono state audio registrate. Ogni persona è stata ascoltata una volta nell'arco di quattro mesi (aprile 2009 e luglio 2009) e le interviste si sono svolte tutte in presenza consentendo così la possibilità di raccogliere ulteriori elementi relativi al contesto e al clima organizzativo. La raccolta delle informazioni è completata dagli appunti presi dall'intervistatrice durante il colloquio, dall'eventuale materiale consegnato dall'intervistato a carattere esemplificativo delle attività svolte e dagli scambi di e-mail intercorsi tra intervistato e intervistatrice.

Per la conduzione dell'intervista si è seguita la tecnica "classica" che «propone solo sollecitazioni verbali, in forma di domande, poste in un ordine che rispetti una delle possibili logiche dello svolgimento tematico, spesso adottando la cosiddetta tecnica a "imbuto", passando cioè da un argomento più generale a temi via via più specifici. [...] È questa la forma di intervista che viene maggiormente usata con quelli che vengono di solito chiamati "testimoni privilegiati", persone, cioè, che possiedono una conoscenza esperta del campo d'indagine e che possono fornire un quadro d'insieme della problematica oggetto di studio, a partire da un punto di vista qualificato. [...] L'adeguatezza di questo modello si fonda sulle seguenti caratteristiche: sufficientemente flessibile da rispettare le esigenze della soggettività dell'intervistato e da coprire eventuali ed estemporanee esigenze di conduzione; abbastanza direttiva da non far spazientire coloro che hanno probabilmente già l'abitudine ad essere intervistati o che sono tanto impegnati da non voler perdere tempo»³⁰¹.

Il lavoro di ricerca si è sviluppato nella trascrizione di tutte le interviste. Dal momento che l'intervista è stata utilizzata come uno strumento per raccogliere informazioni, la trascrizione è stata effettuata utilizzando canoni semplificati indicati da Jefferson in "Glossary of transcript symbol with an introduction"³⁰². In quest'ottica, in fase di trascrizione si è dato spazio al contenuto informativo del messaggio, più che a dettagli legati alla prossemica e alla comunicazione non verbale. Come spiegato da Kvale³⁰³, «piuttosto che essere un semplice compito certosino, la trascrizione è un processo interpretativo, dove le differenze tra il discorso orale e i testi scritti danno luogo a una serie

³⁰¹ R. Bichi, *La conduzione delle interviste nella ricerca sociale*, op.cit., pp.181-185.

³⁰² J. Jefferson, *Glossary of transcript symbol wit an introduction*, in G.H. Lerner (Ed.), *Conversation analysis: studies from the first generation*, John Benjamins, Philadelphia, 2004, pp.13-23.

³⁰³ S. Kvale, *Doing interviews*, Sage publications, London, 2007, pp.92-95.

di pratiche e principali domande. [...] trascrivere significa trasformare, cambiare da un modulo ad un altro. [...] trascrivere le interviste da una forma orale ad una scritta struttura la conversazione dell'intervista in uno schema suscettibile di una più stretta analisi, ed è esso stesso un'analisi iniziale. [...] trascrivere da nastro a testo comporta una serie di domande tecniche e interpretative – in particolare, parola per parola orale contro stile scritto – per il quale ci sono poche regole standard ma piuttosto una serie di scelte da fare. C'è un'unica regola base nella trascrizione: esplicitare nel report come le trascrizioni sono state fatte. [...] Sebbene non ci sia un modulo o un codice base per le trascrizioni di interviste di ricerca, c'è qualche scelta standard da fare. Le dichiarazioni devono essere trascritte alla lettera e parola per parola, conservando le frequenti ripetizioni, annotando 'mmh' e simili, o devono essere trasformate in un più formale stile scritto? [...] Le pause, le enfasi nell'intonazione, le espressioni emotive come 'risate' e 'sospiri', devono essere incluse? E se le pause devono essere incluse, devono essere indicate in dettaglio? Non ci sono risposte corrette e standard a queste domande; le risposte dipendono dall'uso della trascrizione».

Alla trascrizione è seguita un'analisi di contenuto delle singole interviste. La presentazione dei risultati è avvenuta secondo una *prospettiva narrativa*, nel senso che si sviluppa attraverso racconti di episodi, descrizione di casi, spesso utilizzando le stesse parole degli intervistati per non alterare il materiale raccolto e trasmettere al lettore l'immediatezza delle situazioni studiate. Il modo standard di procedere nella situazione dei risultati è il seguente: si sviluppa un'argomentazione e, a suo sostegno e illustrazione, viene riportato un brano di intervista³⁰⁴. L'intervento viene riportato così come espresso dall'intervistato stesso, con il solo intervento di chi scrive sulla convenzione della punteggiatura.

³⁰⁴ P. Corbetta, *Metodologie e tecniche della ricerca sociale*, op.cit, p.428.

CAPITOLO SESTO

DESCRIZIONE DEI RISULTATI

6.1 Analisi delle schede informative

La scheda informativa è stata somministrata ai responsabili degli Uffici Comunicazione dei 70 Comuni capoluogo di provincia che costituiscono il campione della presente indagine. Su 70 schede inviate, le risposte raccolte sono state 44, pari al 63% del totale (Fig. 6.1).

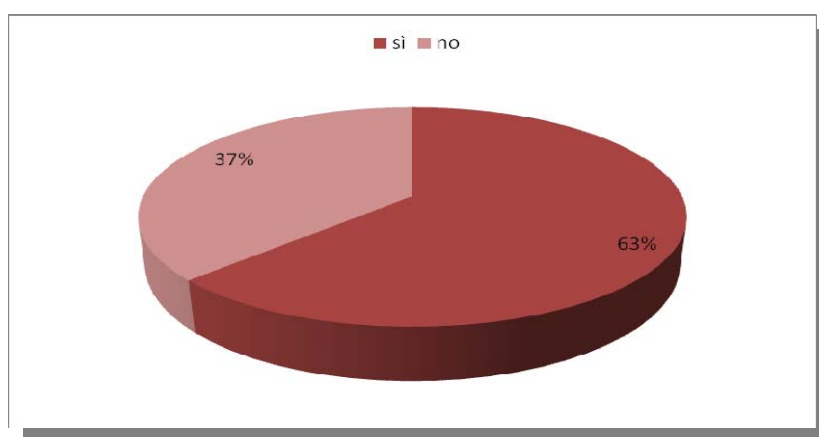


Fig. 6.1

Riassumiamo, a livello indicativo, i risultati del questionario:

	I DOMANDA: Sono attivi nel vostro ente uno o più uffici che si occupano di Comunicazione Istituzionale, eventi, pubblicità rivolta ai cittadini stranieri immigrati del vostro Comune?	II DOMANDA: Vi è un centro, un ente o un soggetto (vostro o in convenzione col vostro Comune) che si occupa di attività culturali rivolte ai cittadini stranieri?	III DOMANDA: Esiste un Piano di Comunicazione del vostro ente?	Se sì, sono inserite attività di comunicazione rivolte agli immigrati?
Alessandria	sì	–	sì	sì
Arezzo	sì	no	sì	no
Asti	no	no	no	
Biella	–	–	sì	no
Bologna	sì	sì	no	
Bolzano	sì	no	no	
Brescia	sì	no	sì	no

Cagliari	no	sì	no	
Caserta	sì	–	no	
Cremona	sì	sì	sì	sì
Cuneo	sì	sì	sì	no
Ferrara	sì	no	no	
Firenze	no	no	sì	no
Forlì'	sì	sì	sì	sì
Grosseto	no	no	–	
Lecce	sì	sì	no	
Lecco	sì	sì	no	
Livorno	sì	–	–	
Lodi	sì	sì	sì	
Lucca	no	no	no	no
Mantova	sì	sì	sì	no
Massa Carrara	no	sì	no	
Messina	sì	no	no	
Novara	no	sì	no	
Padova	sì	no	no	
Palermo	sì	no	no	
Perugia	no	no	no	
Pesaro	sì	sì	no	
Piacenza	no	sì	sì	–
Pistoia	sì	sì	no	
Prato	sì	sì	sì	sì
Ravenna	sì	sì	no	
Reggio Emilia	sì	sì	sì	sì
Roma	–	–	–	–
Rovigo	sì	sì	no	
Siena	sì	sì	sì	no
Terni	sì	–	no	
Torino	sì	sì	sì	sì
Treviso	no	no	no	
Trieste	no	no	sì	no
Varese	no	no	no	
Venezia	sì	sì	no	
Vercelli	no	no	no	
Verona	–	–	–	

Domanda 1: Sono attivi nel vostro ente uno o più uffici che si occupano di Comunicazione Istituzionale, eventi, pubblicità rivolta ai cittadini stranieri immigrati del vostro Comune?

Tale quesito è stato posto per capire *come vengono comunicati i servizi agli utenti*. Con questa domanda si è cercato di capire se l'ente è organizzato in maniera tale da poter rispondere alle esigenze di comunicazione dei cittadini stranieri. Si vuole comprendere se l'ente ha le strutture adibite a fornire le informazioni necessarie sui servizi che il Comune mette a disposizione, quali canali vengono utilizzati e come gli uffici si sono organizzati per rispondere ai bisogni informativi degli utenti.

Oltre la metà (59%) dei 44 enti che hanno risposto a tale domanda ha dichiarato di avere un ufficio dedicato a questo tipo di attività. 26 enti hanno dato una risposta affermativa, 15 hanno detto di non avere un ufficio dedicato e 3 non hanno risposto.

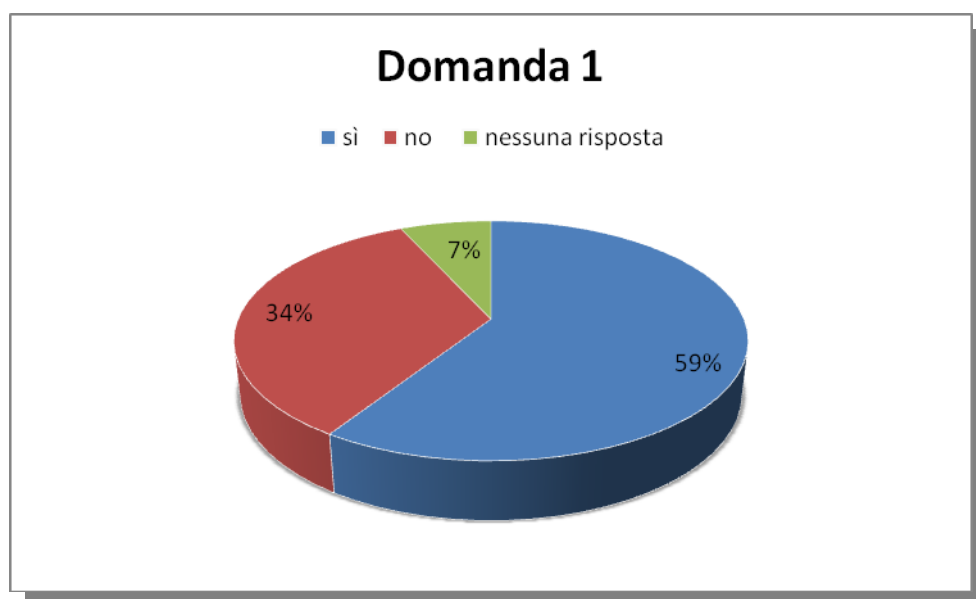


Fig. 6.2

Dalle risposte raccolte emerge che *nessun ente ha un ufficio adibito nello specifico alle attività di Comunicazione Istituzionale rivolte agli stranieri*. Anche per le risposte positive a tale quesito, in realtà gli intervistati hanno fatto riferimento ai servizi offerti sotto forma di “centri” o “sportelli” per stranieri. Si tratta infatti di strutture dedicate a fornire servizi generici e, in questo senso, si propongono di comunicare le informazioni generali relative al disbrigo di pratiche burocratiche, permessi di soggiorno, accesso ai

servizi sanitari, la scuola e la mediazione culturale. Si denota dunque una *mancaza generale di strategia e di pianificazione della comunicazione rivolta agli utenti. Le attività di comunicazione sono improvvisate, il tutto è basato sulla gestione del bisogno del momento e delle questioni che via via si presentano al personale che, nella maggior parte dei casi, non ha alcun tipo di preparazione specifica, né sul piano comunicativo né a livello culturale e linguistico.*

Si tratta dunque per lo più di strutture chiamate con nomi diversi “Sportello cittadini stranieri”, “Sportello stranieri”, “Sportello immigrati”, “Servizio integrazione e cittadinanza”, “Centro migranti”, “Ufficio immigrati e rom”, “Ufficio nomadi e immigrati”, “Centro servizi per stranieri”, “Ufficio immigrazione”. Si propongono di offrire informazioni sulla burocrazia dell’ente, sui temi normativi, sui diritti, sull’inserimento lavorativo, sui servizi a disposizione, orientamento e utilizzo delle risorse pubbliche e private, attività di sensibilizzazione sui temi dell’educazione interculturale.

In alcuni casi, come a Terni e a Prato, questo tipo di strutture *collabora con le altre realtà presenti sul territorio e che devono relazionarsi con un’utenza straniera*: si tratta di Provincia e Prefettura ma, in altri casi, anche Questura, Asl, Servizi sociali, Casa circondariale, sindacati, Inps, Centri per l’impiego.

Alcuni dichiarano anche una propria filosofia, come nel caso di Cuneo che con il “Centro migranti” si propone come «punto di informazione e di raccordo per gli immigrati e i servizi loro rivolti...esso opera per le azioni di supporto nello spirito generale di rappresentare un ponte tra le diverse comunità, le iniziative comunali e i servizi del territorio in materia di immigrazione» e di Forlì, dove l’Assessorato alle Politiche Sociali «già da diversi anni, è impegnato nel promuovere azioni e servizi in favore di tutti i cittadini, siano essi italiani e/o stranieri, nel rispetto dei diritti fondamentali della persona, senza distinzione di cultura, lingua, religione, genere, provenienza, condizione sociale ed economica, opinione politica o altro. Queste attività fanno capo all'ufficio stranieri, all'unità integrazione sociale e sostegno adulti e anziani; una parte della comunicazione è assegnata alla consulta per gli stranieri che promuove la crescita di coscienza dei diritti-doveri di cittadinanza attraverso corsi di orientamento e di formazione civica».

In alcuni casi vengono proposte *azioni positive di facilitazione all’integrazione, supporto agli uffici comunali* che, nell’espletamento delle loro funzioni, necessitano dell’intervento di mediatori culturali e “facilitatori” linguistici.

A Bologna è attivo lo sportello protezione internazionale e orientamento immigrati di secondo livello che si occupa di accoglienza e tutela dei cittadini richiedenti protezione internazionale, informazioni, orientamento e consulenza ai cittadini stranieri sulle possibilità di ingresso e soggiorno nel territorio dello Stato, sulle procedure amministrative per il rilascio e il rinnovo dei titoli di soggiorno, sui requisiti giuridici per l'accesso ai servizi e alle prestazioni.

Tra gli enti che hanno risposto a questo quesito, ce ne sono alcuni che, pur non avendo linee guida di comunicazione condivise, offrono un *servizio completo al cittadino straniero*, fino a poter diventare un valido punto di riferimento sul territorio per tale utenza.

È il caso dei Comuni di Caserta, Ferrara, Piacenza, Prato, Rovigo, Torino e Venezia.

✓ **Caserta:** lo Sportello Informaimmigrati si rivolge agli immigrati ma anche agli italiani quali datori di lavoro. Si occupa di consulenza per pratiche amministrative, ricerca di lavoro e alloggio, mediazione ed accompagnamento in enti e istituzioni, servizio di ascolto, corsi di lingua italiana e di legislazione, inserimento scolastico. Nello specifico gli operatori sono accreditati nelle maggiori istituzioni che forniscono servizi agli stranieri come ad esempio Questura, Prefettura e Direzione Provinciale del Lavoro; in ciascuno di tali uffici gli operatori hanno un contatto diretto con i dipendenti che si occupano di stranieri. «Questa cooperazione rende, da un lato, il nostro lavoro più efficace e dall'altro spesso snellisce il lavoro delle istituzioni, che a causa della forte affluenza quotidiana di utenti, non sempre riescono a rispondere in maniera esaustiva e chiara alle esigenze degli immigrati».

✓ **Ferrara:** il Centro Servizi integrati per l'immigrazione offre consulenza e assistenza per tutte le problematiche relative all'ingresso e al soggiorno in Italia di cittadini provenienti da tutti i Paesi esteri. *Funziona da punto di raccordo provinciale per coordinare, supportare e mettere in rete i servizi e le istituzioni che operano nel campo dell'immigrazione nel territorio ferrarese* e si propone come referente, oltre che alle singole persone, ad enti pubblici, istituzioni, servizi, scuole, associazioni di e per stranieri. «Il Centro Servizi Integrati per l'Immigrazione è stato costituito nel 2001 con il concorso di tutti i Comuni della provincia di Ferrara ed è gestito dalla cooperativa

sociale Camelot con il coordinamento dell'Assessorato alla Sanità, Politiche socio-sanitarie e per l'integrazione del Comune di Ferrara. Hanno un ottimo *sito web* www.csii.fe.it dal punto di vista della comunicazione. Il Centro Servizi Integrati per l'Immigrazione produce una *newsletter settimanale*, inviata a tutti i servizi e i partners della rete, che racchiude informazioni e comunicazioni riguardanti la normativa, iniziative culturali locali, regionali e nazionali, corsi di formazione etc».

✓ **Piacenza:** è presente un sito web per gli stranieri dove le informazioni sono raccolte per categorie quali: uffici e associazioni, vivere in città, per chi ha bisogno di aiuto, link. Nel 2006 l'Ufficio Comunicazione Istituzionale dell'ente ha inoltre organizzato un *progetto di Comunicazione Interculturale*. Lo scopo del progetto è quello di produrre una comunicazione coinvolgendo direttamente i cittadini immigrati sulle tematiche dello scambio tra culture, l'inserimento sociale e la tutela dei diritti. Gli interventi previsti dal progetto consistono nella realizzazione di un *telegiornale interculturale* a cadenza quindicinale sull'emittente Telelibertà e di una *trasmissione radiofonica* settimanale (ogni domenica dalle 13.00 alle 13.30) sull'emittente Radio Inn; produzione di *articoli, dossier ed inchieste* che viene ospitata sui quotidiani e sui periodici piacentini; creazione di *un sito web* sulle tematiche delle migrazioni e dell'interculturalità; promozione ed informazione relativa alle attività svolte dalle numerose associazioni e comunità di cittadini immigrati residenti in provincia di Piacenza.

✓ **Prato.** L'intervistata ha dichiarato che all'interno del Comune di Prato sono diversi gli uffici che si occupano di immigrazione e di conseguenza sono gli stessi uffici che producono materiale informativo, spesso di tipo informale. Di particolare interesse è l'Urp Multiente (Comune, Provincia e Prefettura di Prato) che da diversi anni si occupa di Comunicazione Istituzionale e Interculturale; l'ufficio si interessa quindi di comunicazione per conto della Prefettura e dello Sportello Unico per l'Immigrazione. Vengono realizzati *quaderni rivolti a cittadini immigrati, tradotti in 3 lingue*, che cercano di spiegare come compilare alcuni moduli

come un bollettino postale, richiesta della patente di guida o domanda di ricongiungimento familiare. Nel 2008 è stato realizzato un progetto di *semplificazione del materiale informativo* e in particolare della modulistica rivolta a cittadini immigrati. Il progetto realizzato dall'Urp insieme all'ufficio che si occupa di comunicazione interna ha selezionato moduli e informazioni e procedure considerate un "po' ostiche" per i cittadini immigrati (e non solo) e ha cercato di semplificare passaggi e rendere più comprensibile la modulistica da consegnare a diversi uffici del Comune di Prato.

✓ **Rovigo:** il servizio Informaimmigrati fornisce informazioni su diritti, doveri, opportunità nei settori di lavoro, assistenza sanitaria, servizi. Offre assistenza con altri enti e uffici per le diverse pratiche burocratiche riguardanti permesso di soggiorno, ricongiungimenti familiari, libretto di lavoro, tessera sanitaria, residenza, e altre pratiche. Promuove con altri enti *corsi di lingua italiana e di formazione professionale per stranieri*; sostiene il mantenimento dell'identità culturale collaborando all'*organizzazione di manifestazioni, mostre, incontri*; è *punto di osservazione* sul fenomeno dell'immigrazione con raccolta di dati sulla realtà degli immigrati; è luogo di *promozione di cultura multietnica*, accoglienza e solidarietà collaborando con le associazioni nell'organizzazione di momenti di sensibilizzazione nelle scuole e nelle comunità.

✓ **Torino:** è l'unico degli enti intervistati ad avere uno specifico Assessorato all'Intercultura. All'interno dell'Ufficio immigrazione vi è uno sportello informativo che orienta verso i servizi pubblici quali scuole, anagrafe, prefettura, prassi della regolarizzazione. La struttura punta molto sulla *comunicazione via web*; l'ufficio ha infatti un sito internet costantemente aggiornato su eventi culturali, novità legislative, tutti i tipi di informazione che possono interessare l'utenza straniera e gli operatori sociali che operano nel settore (www.comune.torino.it/stranieri). L'ufficio possiede un centro di documentazione accessibile al pubblico su richiesta. Partecipa a progetti europei; corsi intensivi di lingua italiana per richiedenti asilo nelle biblioteche civiche cittadine. I mediatori culturali dell'Ufficio stranieri hanno fornito un

servizio di informazione ed orientamento in quattro biblioteche civiche cittadine.

✓ **Venezia:** il Servizio Immigrazione e Promozione Diritti di Cittadinanza nasce con l'obiettivo di favorire un'accoglienza rispettosa dei diritti degli immigrati e delle loro famiglie. In questi anni il servizio si è adoperato per promuovere il benessere sociale, individuale e collettivo dei cittadini e dei cittadini stranieri in particolare, cercando di coinvolgere e attivare tutte le istituzioni e le risorse presenti sul territorio. Questo servizio garantisce *orientamento e supporto ai cittadini immigrati sui loro diritti e doveri, offre aiuti in caso di necessità, facilitazione nell'utilizzare i servizi del territorio, cercando di rimuovere eventuali forme di discriminazione*. Inoltre si propone di sensibilizzare operatori, cittadini e istituzioni sul tema dell'immigrazione, creando conoscenza reciproca, occasioni di incontro e di scambio fra persone di diversa provenienza e cultura. Il servizio è articolato in *quattro sportelli*: il primo per *l'informazione e l'orientamento* sui temi inerenti all'immigrazione attraverso sportelli informativi e colloqui individuali, rivolto a tutti i cittadini italiani e stranieri, singoli e famiglie, enti pubblici e privati, associazioni di volontariato e del privato sociale; il secondo per il *servizio sociale* specializzato di supporto a singoli e famiglie in situazioni di difficoltà; il terzo, denominato, "*Tuttincittà*", per *interventi di accoglienza e inserimento scolastico e sociale dei bambini/e e ragazzi/e stranieri* neoarrivati in città e delle loro famiglie; il quarto per la *mediazione nel sociale*, una risorsa per facilitare la comunicazione linguistica e la comprensione culturale tra cittadini stranieri e operatori dei servizi e per facilitare la convivenza sociale nel territorio, rivolta a servizi sociali comunali e servizi socio-sanitari educativi e culturali. I mezzi utilizzati, secondo la natura dell'evento o della comunicazione, sono: *email (newsletter), pubblicazione nella sezione "News" del sito comunale, comunicati stampa, locandine e volantini*, blog <http://migranti.wordpress.com>.

Nel caso di coloro che hanno risposto "no" a questo quesito, si tratta di enti che dichiarano di non avere un servizio specifico ma che per i rapporti con i cittadini stranieri

si avvalgono soprattutto di strutture esterne, organizzazioni come la Caritas e altre associazioni. Nel caso del Comune di Asti l'intervistato dichiara di avere uno sportello all'interno dell'Assessorato alle Politiche Sociali che si occupa di rapporti con le associazioni culturali di stranieri; la Caritas del Comune di Bolzano offre un servizio di consulenza e prima accoglienza che ha finalità sociali, di informazione e di assistenza per pratiche amministrative; a Grosseto vi è un progetto consortile di carattere socio sanitario che fornisce informazioni sui diritti e i doveri del cittadino; ad Arezzo esiste un "centro per l'integrazione" gestito in collaborazione con l'associazione Migrantes che si occupa di fare informazione agli utenti stranieri su temi legati alla presenza regolare in Italia, alla casa, all'alloggio, alla scuola e ai corsi di lingua italiana, ai corsi professionali e al lavoro.

Sono pochi i Comuni dove la comunicazione rivolta agli immigrati viene gestita a livello "centrale" dall'Ufficio Comunicazione Istituzionale. È il caso ad esempio del Comune di Cremona e di quello di Lecco dove è presente una rete dei servizi di informazione e comunicazione che si rivolge a tutti i cittadini, quindi anche agli immigrati senza però strategie pensate ad hoc. In questo quadro si inserisce anche Piacenza, che andrebbe considerata come un'eccezione dato che l'Ufficio Comunicazione Istituzionale si occupa di tutta la comunicazione dell'ente. Le sue funzioni sono: il coordinamento con le strutture interne per i contenuti di comunicazione e comunicazione interna; il coordinamento degli sportelli informativi del Comune di Piacenza; il coordinamento delle relazioni con la rete nazionale degli Urp delle amministrazioni pubbliche; la progettazione e realizzazione della comunicazione Web (Rete intranet, sito internet comunale); la definizione e il controllo delle comunicazioni tramite pannelli a messaggio variabile. L'Ufficio Comunicazione Istituzionale dal 2006 segue inoltre un progetto di Comunicazione Interculturale, di cui abbiamo già parlato.

Esistono Comuni che, pur non avendo un servizio specifico, dichiarano che la *questione della relazione con i cittadini stranieri è ben chiara all'interno dell'ente ma che tuttavia sono i singoli uffici ad organizzarsi in base alle necessità del momento*. Si tratta di alcuni spunti di partenza che non indicano la costituzione di servizi specifici ma che tuttavia sono indicativi di uno sforzo e di un tentativo di intraprendere un certo tipo di percorso. Ci sono per esempio Comuni che hanno elaborato una *guida ai servizi multilingue, depliant informativi in più lingue*, altri che hanno costituito la *consulta per gli stranieri*, altri ancora che dichiarano la volontà di andare in una nuova direzione, come nel caso di Trieste, dove viene dichiarato che «per il futuro l'obiettivo è di migliorare l'offerta

informativa del servizio di Comunicazione Istituzionale anche eliminando le barriere linguistiche».

Di significativo interesse il fatto che tra coloro che hanno dichiarato di non avere un servizio di comunicazione per gli stranieri vi sono *capoluoghi di provincia di grandi dimensioni* con una notevole presenza di stranieri immigrati. Firenze ad esempio dichiara che ogni ufficio svolge questo tipo di attività al momento che se ne presenti la necessità, Padova invece ha un Ufficio Relazioni con il Pubblico generico, non esiste uno sportello dedicato a categorie precise anche se si sottolinea l'impegno dell'ente nei confronti dei cittadini stranieri immigrati con l'istituzione «dell'unità di “progetto accoglienza e immigrazione” che promuove la crescita di spazi di accoglienza reciproca e la valorizzazione delle diverse culture presenti in città, attraverso il coinvolgimento dell'associazionismo nella costruzione di occasioni di confronto, conoscenza e dialogo interculturale. L'Unità di Progetto inoltre ha la funzione di realizzare, anche attraverso la sperimentazione di progetti innovativi, modelli di buone pratiche per l'integrazione dei cittadini immigrati nella comunità locale. All'interno dell'Amministrazione comunale, promuove azioni coordinate e trasversali ai diversi uffici che erogano “servizi al cittadino”, con una politica di promozione per la piena fruizione dei diritti di cittadinanza nei confronti di tutta la comunità cittadina, in sinergia con i diversi enti e le istituzioni preposti alla programmazione degli interventi nel settore dell'immigrazione».

Nel caso del Comune di Roma, l'intervistata al telefono ha dichiarato che «in un *quadro politico sfavorevole nei confronti dell'immigrazione*, la nuova giunta ha tagliato tutti gli investimenti in questo ambito. L'unico progetto che è rimasto è quello di Roma multietnica». Si tratta di un'iniziativa promossa dall'Assessorato alle Politiche culturali e dalla rete delle biblioteche di Roma. Il sito Roma multietnica nasce dall'esperienza del Settore multiculturale delle Biblioteche del Comune di Roma, impegnate da molti anni in un progetto di conoscenza e comunicazione con le diverse culture che coesistono e interagiscono nel nostro Paese e nella nostra città. Da questi scambi sono scaturite tre edizioni di una guida alla Roma interculturale edita da Villaggio Editoriale: “*La Città invisibile*” (1998), “*Roma multietnica. Guida alla città invisibile*” (2000) e la recente “*Roma multietnica. Guida alla città interculturale*” (2008), disponibile nelle edicole e nelle librerie romane. La redazione della guida è nata dalla collaborazione tra esperti e mediatori interculturali italiani e stranieri, persone che portano con sé più mondi, capaci di fare da ponte tra diverse culture. Oltre alle informazioni e gli aggiornamenti della realtà

multietnica romana, sempre in continua evoluzione, il sito offre una vetrina degli eventi multiculturali e interculturali a Roma, un orientamento su libri e percorsi bibliografici sulle letterature del sud del mondo, un'offerta di links significativi sull'intercultura, l'immigrazione e le aree del mondo dei nuovi cittadini migranti”.

Ci sono poi enti che sono in fase di “*sperimentazione*”, con progetti di durata limitata nel tempo. Questi casi sono rappresentativi del fatto che gli enti stanno prendendo coscienza dei bisogni informativi dei cittadini stranieri a cui è necessario rispondere attraverso azioni pianificate e mirate.

È il caso di Messina con il progetto “Una città per tutti” della durata di un anno che si propone di realizzare maggiore interazione tra immigrati e territorio in cui «le azioni svolte puntano a potenziare i servizi per l'integrazione esistenti nel territorio comunale, sia quelli gestiti direttamente dal Comune sia offerti da altri enti»; interessante il percorso intrapreso dal 2008 da Pistoia dal titolo “*Una voce in Comune*”, un *iter di alfabetizzazione istituzionale* gestito dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico d'intesa con il centro interculturale al fine di attivare nuovi canali informali di ascolto e scambio con le fasce marginali, a partire dai rapporti che l'Urp già intrattiene con singoli, gruppi, associazioni. In particolare si cerca di capire meglio i bisogni informativi e di relazione esistenti, favorendo nel contempo la conoscenza del Comune e dei suoi servizi. Gli obiettivi consistono nello sviluppare l'attività di relazione con i cittadini con nuovi momenti informali di conoscenza, ascolto e scambio comunicativo; strutturare percorsi informativi legati ai bisogni emergenti, agevolando l'accesso alle prestazioni e ai servizi del Comune e degli altri enti e associazioni operanti in città; informare e coinvolgere i cittadini intorno ad alcune problematiche, in modo da favorire il passaggio dalla protesta all'assunzione di responsabilità. Tra le azioni previste, nel documento di sintesi del progetto viene spiegato che “si tratterà in primo luogo di individuare referenti e opinion leader interni alle singole fasce di “marginali” cui proporre il progetto, chiedendo da subito la loro collaborazione per la ricognizione dei bisogni e la progettazione dei percorsi informativi. Saranno poi organizzati dei focus group (10 – 15 persone) con ogni settore di pubblico, finalizzati a raccogliere ulteriori sollecitazioni. Verrà quindi allestito un programma di seminari e incontri tematici aperti a tutti con amministratori, tecnici, esponenti delle associazioni. Contestualmente dovrà essere individuata ed attivata una rete territoriale di postazioni cui rivolgersi per informazioni e servizi mirati. A corredo del progetto sono previsti prodotti a stampa e pagine web dedicate”.

Diversi sono anche gli enti che dichiarano di utilizzare il *web come canale di comunicazione per gli immigrati*. In buona parte dei siti web istituzionali sono presenti *sezioni specifiche dove vengono riportate le informazioni utili all'utenza straniera*. Tuttavia, così come rivelato anche dall'Associazione della Comunicazione Pubblica, in ambito pubblico il sito web risponde per lo più ad un'esigenza di "catalogazione" dei contenuti informativi, uno spazio in cui gli uffici cercano di mettere tutto quello che fanno senza seguire però alcun criterio comunicativo. Questo è significativo se si pensa allo *scarso accesso che hanno gli immigrati agli strumenti informatici*, fatta eccezione forse per gli immigrati di seconda generazione che, grazie ad un buon livello di alfabetizzazione e agli spazi informatici messi a disposizione dagli istituti scolastici, hanno un facile accesso al mondo di internet.

Quello che si profila è dunque un *panorama in cui gli obiettivi e le strategie della Comunicazione Interculturale rivolta ai cittadini stranieri non sono né chiari né tanto meno definiti*; alle volte è a carico dei singoli uffici amministrativi, alle volte degli uffici centrali di Comunicazione Istituzionale, nella maggior parte dei casi è di competenza degli sportelli e dei centri per gli stranieri, affidati ai singoli operatori che però non hanno linee chiare e definite in questo campo ma che si avvalgono soltanto della propria *sensibilità e della propria competenza professionale, senza alcuna formazione specifica*.

Domanda 2: Vi è un centro, un ente o un soggetto (vostro o in convenzione col vostro Comune) che si occupi di attività culturali rivolte ai cittadini stranieri?

Con questo quesito si è cercato di capire se all'interno dell'ente esista un centro specifico che proponga attività culturali pensate ad hoc per la popolazione straniera immigrata. In questo senso si è anche voluto comprendere se questo tipo di attività venga svolta in maniera autonoma dall'ente o se in collaborazione con altre realtà presenti sul territorio che hanno a che fare con tale tipo di utenza. Diversi sono infatti i soggetti e le associazioni che si propongono di fornire risposte concrete ai bisogni e alle esigenze culturali degli stranieri, oltre a studiare e a raccogliere documentazioni su tematiche relative al mondo dell'immigrazione, di tipo culturale in generale, ma anche pedagogiche, linguistiche, comunicative e di valorizzazione delle singole culture con l'obiettivo di favorire l'integrazione tra persone di nazionalità diversa. Questo tipo di obiettivo si traduce

in momenti di incontro, di scambio, di discussione oltre che di studio della realtà multiculturale presente sul territorio.

La maggior parte degli enti (48%) ha dichiarato di avere un centro o un soggetto dedicato a questo tipo di attività gestito direttamente dal Comune o realizzato da associazioni o soggetti privati presenti sul territorio. 21 enti hanno dato una risposta affermativa, 16 hanno detto di non avere una struttura dedicata e 7 non hanno risposto.

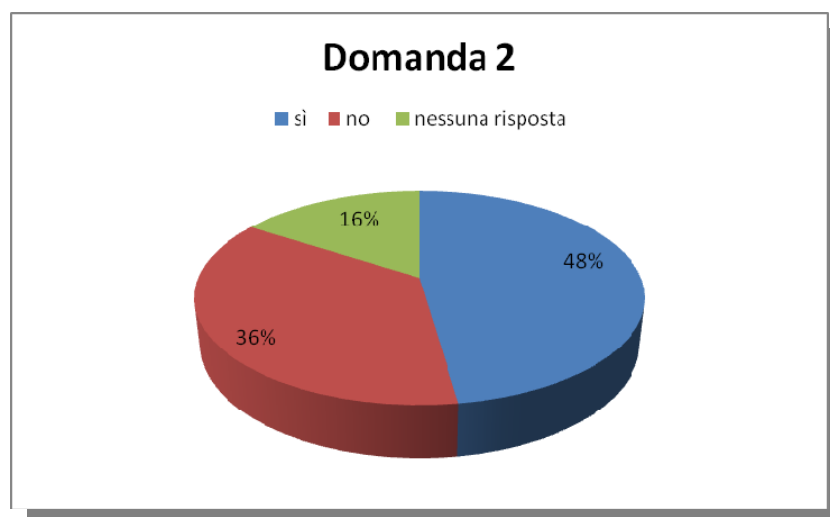


Fig. 6.3

Interessante notare che tutti gli enti che affermano di svolgere questo tipo di attività dichiarano di realizzarla in collaborazione con associazioni private costituite da persone straniere, da volontari, da soggetti che si occupano di cultura e tradizioni locali, da realtà che studiano ed approfondiscono i temi della multiculturalità e dell'interculturalità, cooperative ed anche le organizzazioni sindacali. I nomi delle associazioni hanno un chiaro riferimento a queste tematiche, ad esempio le associazioni "Les cultures" a Lecco e "Tutto il mondo" a Lodi che si occupano di cooperazione e solidarietà internazionale, lotta all'esclusione sociale e alla povertà.

Queste realtà associative propongono diverse attività ed iniziative culturali. Si tratta di attività ricreative, formative con corsi, soprattutto di lingua italiana, percorsi didattici interculturali rivolti alle scuole e agli insegnanti, mostre, convegni, incontri su particolari tematiche tra persone di nazionalità diversa, consulenza gratuita per il disbrigo di pratiche, ricerca alloggio, pubblicità di eventi e di attività culturali, consulenza offerta da collaboratori stranieri per facilitare l'inserimento delle persone immigrate, occasioni di

confronto, di conoscenza e di dialogo interculturale, *spazi aperti a tutti*, una possibilità per singoli e associazioni di proporsi e partecipare alla vita della città, nonché un *luogo dove si progettano e promuovono occasioni di incontro e conoscenza reciproca tra le culture*.

Molti centri vengono definiti e classificati dagli intervistati con l'aggettivo "interculturale": Cremona ha il centro interculturale "Mondinsieme"; Pesaro il centro interculturale per la pace; Pistoia il centro interculturale che svolge attività informativa, di assistenza per pratiche e documenti, ricreativa, culturale, formativa con corsi di italiano per stranieri; all'interno del centro migranti del Comune di Cuneo c'è il centro interculturale che raccoglie materiale e promuove una serie di attività culturali rivolte sia a stranieri che a immigrati; il centro interculturale comunale "Lecce accoglie" ospita varie associazioni socio-culturali, venendo incontro alle esigenze degli immigrati stranieri con corsi di lingua italiana, consulenza gratuita per il disbrigo di pratiche, ricerca di alloggio, pubblicità di eventi ed attività culturali; il centro interculturale del Comune di Torino si occupa dell'organizzazione di corsi, mostre, convegni ed ha un centro documentazione.

A Ravenna c'è la "Casa delle Culture", un centro d'informazione e documentazione interculturale del Comune (unità operativa Politiche per l'Immigrazione) che realizza percorsi didattici formativi interculturali rivolti alle scuole ed agli insegnanti. Il centro inoltre collabora con le associazioni di immigrati per la realizzazione di iniziative finalizzate a favorire l'incontro tra culture nella città.

Il centro che sembra rispondere al meglio all'obiettivo di tale quesito per articolazione e completezza delle attività è il centro interculturale "Mondinsieme" del Comune di Reggio Emilia. «Il compito principale è sviluppare relazioni interculturali tra gli stranieri e gli italiani per favorire l'integrazione e valorizzare la multiculturalità. Il centro è uno spazio aperto a tutti, una possibilità per singoli e associazioni di proporsi e partecipare alla vita della città, nonché un luogo dove si progettano e promuovono occasioni di incontro e conoscenza reciproca tra le culture. Mondinsieme è convenzionato con alcune associazioni che si occupano di attività culturali. Ad esempio, l'associazione Terra di Danza si occupa di diffondere la danza etnica nei suoi aspetti culturali, didattici e di ricerca; l'associazione Shéhérazade (Scuola di Musica Araba e dei Paesi del Mediterraneo) propone e progetta eventi culturali innovativi, rivisitando le tradizioni musicali ed è attiva in diverse aree tematiche».

Alcune città propongono un *evento annuale che coinvolge tutta la città al fine di favorire il dialogo interculturale, lo scambio ed il confronto tra città diverse*; si tratta di

Cuneo con “Isola di mondo” che vede coinvolti oltre 30 gruppi di diversa nazionalità presenti sul territorio, Lecco con “Immagimondo” e Reggio Emilia con la giornata dedicata all’intercultura.

Di particolare interesse è la segnalazione di *iniziative rivolte alle donne*, con attività specifiche per le immigrate straniere. A Prato il “Laboratorio del tempo del Comune” è uno spazio rivolto a donne in genere dove è stato creato uno sportello “Donna migrante” che offre servizi ed organizzata anche attività culturali, con la partecipazione di associazioni di donne immigrate. A Rovigo esiste il “Centro donna interculturale”, mentre a Forlì il “Centro donne” è rivolto a tutte le donne e si pone come un centro di iniziativa culturale e uno spazio di documentazione e ricerca.

Significativo è il caso del Servizio Immigrazione del Comune di Venezia che attraverso lo *“sportello associazioni” fornisce supporto organizzativo e consulenza all’associazione che desiderasse proporre e organizzare un’iniziativa specifica, fungendo anche da raccordo con altri servizi presenti sul territorio.* «Il Servizio Immigrazione non svolge attività culturali come finalità principale o prioritaria. Vi sono alcune azioni, di interesse generale, che implicano collaborazioni con altri soggetti istituzionali o del volontariato; ad esempio: *presentazione annuale del Dossier Caritas sull’Immigrazione* alla cittadinanza e agli operatori dei servizi socio-sanitari; eventi legati a progetti con la partecipazione di vari partner; iniziative di altri settori del Comune, di associazioni di volontariato, delle singole municipalità, o altri soggetti, che chiedono la collaborazione del Servizio Immigrazione in quanto rivolte a stranieri o perché implicano il fenomeno dell’immigrazione in città».

Rimanendo sul piano della sperimentazione, alcuni enti dichiarano di avere in fase di realizzazione progetti che rispondono a questo tipo di esigenza. Il Comune di Arezzo dichiara che non esiste un centro specifico ma alcune associazioni private promuovono incontri e iniziative rivolte alla popolazione immigrata, mentre è in fase di progettazione la “Casa delle Culture” «che dovrebbe rispondere agli obiettivi di fornire iniziative culturali rivolte a tutta la popolazione, ma con un taglio di incontro, scambio e contaminazione tra persone anche di nazionalità diversa».

Domanda 3: Esiste un Piano di Comunicazione del vostro ente? Se sì, sono inserite attività di comunicazione rivolte agli immigrati?

Il Piano di Comunicazione è uno strumento previsto dalla legge 150/2000 e ha una funzione pratica di programmazione della comunicazione. Il Piano di Comunicazione è un programma d'azione atto a stabilire gli obiettivi e i mezzi idonei a realizzare la strategia di sviluppo della comunicazione e dell'immagine identificata da un'organizzazione durante la fase di riflessione strategica. Serve a realizzare la strategia di sviluppo della comunicazione e dell'immagine dell'istituzione e consente di avere una visione complessiva della comunicazione.

Con tale quesito si è cercato di *comprendere se il Comune abbia elaborato tale documento e se vi siano incluse le attività di comunicazione rivolte ai cittadini stranieri*. Uno degli step principali della realizzazione del piano prevede l'individuazione del target di riferimento a cui l'ente desidera rivolgere le proprie attività di comunicazione. *Prevedere tra i destinatari finali anche gli stranieri è un indicatore importante delle scelte strategiche dell'ente*; sono pochi tuttavia gli enti che dichiarano di avere preso in considerazione nel proprio piano questo target.

Alla domanda sottoposta, il 48% degli intervistati dichiara di non avere un Piano di Comunicazione, il 20% dichiara di avere tale documento ma che non sono previste attività rivolte agli immigrati, il 16% afferma di prevedere nel proprio piano attività di comunicazione rivolte agli stranieri, il 16% non ha risposto.

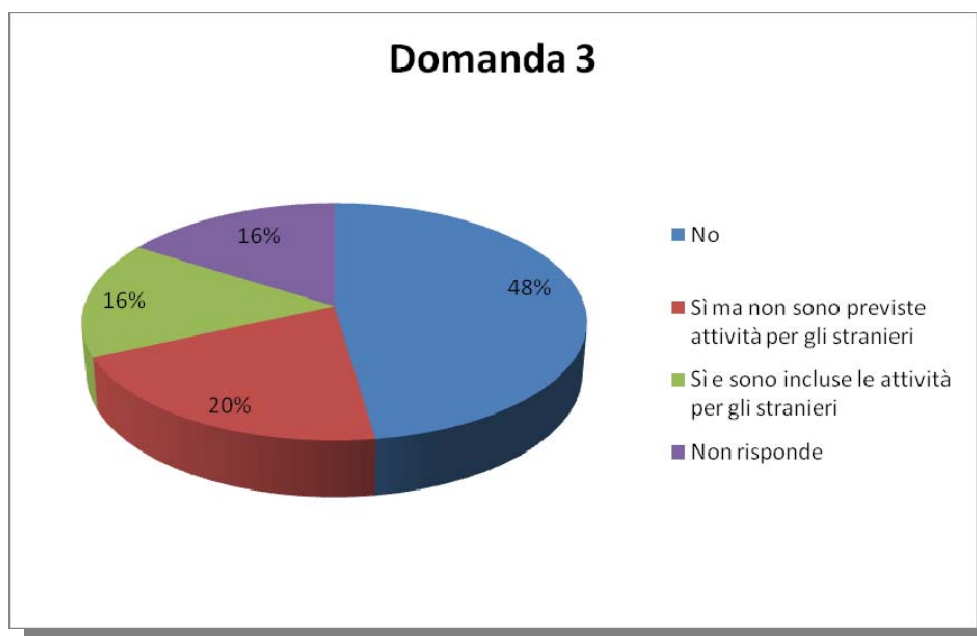


Fig.6.4

Questi dati trovano riscontro in diversi studi e ricerche³⁰⁵ effettuati dopo l'entrata in vigore della legge 150 del 2000 e che dimostrano che ancora molti enti pubblici, nonostante la normativa, non realizzano il Piano di Comunicazione. Molti degli enti che elaborano il piano non hanno tuttavia ben chiari gli obiettivi, i metodi e gli strumenti per realizzarlo³⁰⁶. Nel documento vengono infatti inserite alcune attività e strumenti, quali le guide multilingue, sostegno ed integrazione degli studenti stranieri nelle scuole, modulistica multilingue per cittadini stranieri. Il Comune che offre un panorama abbastanza completo nel documento è soltanto quello di Torino dove «sono inserite attività di comunicazione rivolte agli immigrati attraverso corsi, informazioni contenute sui siti internet, che sono tradotti nelle lingue principali; vi è distribuzione di materiale tradotto in lingua, su tutte le informazioni più importanti, dai diritti sulla maternità ad opuscoli tradotti in lingua sulle novità legislative, a volumetti contenenti tutte le informazioni per i cittadini sulla rete dei servizi e sugli indirizzi di accoglienza».

La situazione dunque non rispetta pienamente il ventaglio di attività e di servizi rivolti agli stranieri così come individuati attraverso i due quesiti precedenti. Questo dato rappresenta una *ulteriore conferma della mancanza di pianificazione e di scelte strategiche nell'ambito della comunicazione rivolta ai cittadini stranieri*.

³⁰⁵ La ricerca è stata avviata dalla Scuola superiore della Pubblica Amministrazione sotto l'impulso Di Stefano Sepe. La ricerca sui Piani di comunicazione, condotta su un universo rappresentativo di amministrazioni pubbliche di grandi dimensioni, ha cercato di analizzarne l'attuazione pratica, la condivisione e la valutazione all'interno delle PA.. Stefano Sepe ha sottolineato che la legge 150/2000 e la direttiva Frattini del 2002 sulle attività di comunicazione, hanno tentato di indurre le PA alla programmazione e alla pianificazione. In sintesi, lo studio dimostra che la pianificazione non è ancora un processo consolidato nelle PA. E neppure condiviso con tutti i settori dell'amministrazione. Questi errori "di processo" rischiano di ridurre l'adozione del Piano di Comunicazione a un mero esercizio teorico di enunciazione d'intenti.

³⁰⁶ Secondo Nunzia Bonifati dall'analisi dei Piani si possono individuare cinque diverse tipologie realizzative: il piano strategico – pianificazione naturale: prima di fare si progetta, mettendo nero su bianco. È uno strumento che mira all'essenziale: per realizzare azioni ed eventi; per verificarne la buona riuscita ed usare eventuali correttivi in caso di errore. Esamina lo scenario in modo sommario: principi; obiettivi; strategie; azioni; criteri di valutazione e monitoraggio; Piano calendario - calendario delle attività in programma: costituito da schede per evento/azione, con la tempistica, il nome del referente, il budget, ecc. Questo genere di documento non è un vero e proprio Piano di comunicazione ma risulta essere molto utile; Piano manifesto della comunicazione - una dichiarazione di intenti: ben scritto, con riferimenti normativi ineccepibili, questo documento è un vero e proprio manifesto della cultura della comunicazione pubblica in Italia. Di pianificazione c'è ne è poca; Piano proclama - Patinato, ineccepibile sotto il profilo metodologico, denso di dati e riferimenti ma scarsamente utile perché autocelebrativo. I piani di questo tipo citano dati statistici in favore dell'ente con lo scopo di dimostrare il successo nel raggiungimento degli obiettivi. Questi documenti di programmazione sono fini a se stessi. O meglio sono funzionali agli interessi particolari; Piano comunicazione interna - Piccolo, ma dignitoso Piano di Comunicazione interna. La cosa non è ortodossa. Ma poco conta, quando è funzionale alle necessità organizzative dell'istituzione.

6.2 Analisi delle interviste

Al fine di rispettare i criteri di privacy, gli enti e i soggetti intervistati vengono presentati in modo anonimo; nella trascrizione vengono riportate tra virgolette le formulazioni degli intervistati, aggiungendo solo la punteggiatura necessaria. L'eventuale terminologia che faccia riferimento a categorizzazioni culturali che non appartengono alla Pedagogia Interculturale è da attribuirsi all'intervistato stesso.

6.2.1 Comune numero 1: Ufficio stranieri e nomadi

Dati sull'intervistato

L'intervistato, 46 anni, ha due lauree, una in Lingue e letterature straniere moderne con un curriculum specialistico in lingue nordiche, e un'altra in Scienze Politiche con indirizzo storico. L'intervistato ha svolto diverse professioni nel corso della propria carriera: da traduttore di lingue nordiche a dipendente di una biblioteca privata scandinava, da insegnante nelle scuole superiori a collaboratore per alcune ricerche all'istituto femminile "Virginia Woolf".

Al Comune 1 è arrivato nel 1989, per cercare un lavoro stabile dopo tanti anni di precariato; dopo aver svolto la propria attività in diversi settori tecnici, nel 1998 è stato inserito nel servizio immigrazione dove si occupa di comunicazione; in particolare, è responsabile della produzione e dell'informazione via *email, newsletter, comunicazione del sito web, campagne ed iniziative specifiche rivolte alla cittadinanza straniera*.

Sotto il profilo dell'aggiornamento culturale e professionale, l'intervistato segue i corsi dell'Asgi, l'associazione di studi giuridici sull'immigrazione per conoscere le novità in tale campo. Partecipa, come uditore ma anche come relatore, a diversi convegni sul tema dell'immigrazione. L'intervistato non è iscritto ad alcuna associazione professionale.

Analisi del contesto

Il Comune numero 1 è situato nel nord ovest ed è *una delle città italiane che conta il maggior numero di presenze straniere, regolari e non*. Si tratta di un'immigrazione iniziata diversi anni fa ed ha registrato un vero e proprio boom tra gli anni Ottanta e Novanta. Si tratta pertanto di una presenza ormai consolidata nel tessuto economico e sociale cittadino.

Negli ultimi anni il numero degli immigrati è cresciuto ulteriormente, in particolare per quanto riguarda due nazionalità: quella cinese e quella rumena. Particolare problema per questi ultimi rimane quello lavorativo, nonostante le richieste di manodopera non manchino, anche se molto spesso si tratta di lavoro irregolare. Sono ancora molto presenti tuttavia gli stereotipi ed i pregiudizi nei confronti di particolari nazionalità.

La struttura presa in esame è nata nel 1982 per rispondere inizialmente, all'urgenza di gestire i campi rom e con il passare degli anni si è ampliata e si è evoluta; in seguito, nonostante il cambiamento delle forze politiche di governo, ha continuato a svolgere le sue attività e a svilupparne di nuove senza subire influenze nei momenti di cambiamento dei vertici politici che, pertanto, hanno sempre appoggiato la struttura.

Come ha spiegato l'intervistato: «è ancora una città passabile nel senso che il lavoro viene dato senza problemi; l'unico problema è quello delle badanti nere perché le persone anziane sono legate proprio a problemi di razzismo d'altronde anche con i meridionali; ecco su questo fronte abbiamo dei problemi perché lo stereotipo è quello della ragazza slava piuttosto che peruviana o filippina. *Il contesto territoriale è ancora abbastanza recettivo*; certo non siamo ai livelli del Nord Est; adesso che c'è una forte disoccupazione molti italiani senza lavoro vogliono andarsi a far sfruttare per 6 euro in una pizzeria ma c'è l'immigrato e allora si crea la classica guerra tra poveri e si creerà sempre di più; secondo noi c'è stata una campagna elettorale e una contro offensiva per distrarre l'opinione pubblica dai problemi molto più seri sulla sicurezza emanando un decreto sicurezza tutto sugli immigrati perché bisogna riflettere anche sulle cose; questo decreto sottolinea la criminalità legata all'immigrazione, quindi ci dimentichiamo della mafia, dei rifiuti, della 'ndrangheta, della camorra e di quanto questi gestiscano il traffico della droga. C'è molto lavoro irregolare, qui non si riuscirà mai a dare agio alle persone; non potrai più iscrivere il figlio all'Anagrafe se non sei regolarmente soggiornante e dovrai pagare il permesso di soggiorno fino a 200 euro».

Struttura organizzativa

La struttura presa in esame è l'*Ufficio stranieri e nomadi del Comune* che fa parte della divisione Servizi sociali.

È composta da due aree:

- *Socio assistenziale*
- *Informativa e di orientamento*

L'intervistato coordina l'area "informativa" composta da un gruppo composto di 5 persone che si occupano di gestire i rapporti con lo Sportello Unico e con la Questura per l'assunzione dei casi dei permessi di soggiorno; cura tutta l'informazione e la comunicazione verso l'esterno, i *front office* e i rapporti con le altre istituzioni.; coordina lo sportello "Ancitel" sul rinnovo dei permessi di soggiorno, lo sportello di emanazione delle certificazioni di idoneità abitativa che in alcuni casi sono richiesti dalla legge e lo sportello Informa Stranieri. Lo sportello "*Informa Stranieri*" e lo sportello "*Ancitel*" sono gestiti in maniera autonoma da mediatori culturali sotto la supervisione dell'intervistato.

La comunicazione delle attività verso gli stranieri viene gestita direttamente dalla struttura stessa, pochi sono i rapporti con l'Ufficio Comunicazione centrale.

Della struttura fanno parte anche due biblioteche situate nelle zone della città dove più alta è la concentrazione di persone immigrate.

Nel corso degli anni molto forte è stato il *turn over* ed il ricambio dell'organico. Molti contratti a termine sono poi stati regolarizzati nel corso degli anni. Le figure professionali appartengono principalmente all'area socio assistenziale; molto forte la motivazione del personale. Evidenzia l'intervistato: «la struttura è nata per gestire le istanze della popolazione nomade più che per gli stranieri che, allora, erano appunto pochi; poi abbiamo visto l'evoluzione di tutta una serie di fenomeni, dai primi immigrati che erano quasi tutti marocchini, egiziani, uomini, ad un'altra ondata di immigrazione costituita in prevalenza da donne latino americane, specie peruviane o filippine; di filippini ce ne sono tanti ma si tratta di un'immigrazione del tutto silente. Io lavoro qui dal 1998 ed ho visto tantissima gente andar via; siamo pochi quelli che lavorano da tanti anni e quindi c'è stato proprio un ricambio di personale. In precedenza avevamo avuto dei contratti a termine che però erano stati poi regolarizzati con contratti a tempo indeterminato; ora con la nuova legge non so questi contratti a termine che fine faranno».

Per quanto riguarda i punti di forza ed i punti di debolezza dell'organizzazione «*l'immigrazione è una materia in continua evoluzione; ci sono dei freni politici*

attualmente non solo in Italia ma anche in tutta Europa che comunque ti fanno lavorare male; si è come creata una favola intorno agli immigrati e cioè che non ci sia più lavoro per loro, mentre il lavoro per gli immigrati c'è, anche perché, nonostante la disoccupazione, sono poche le italiane che per esempio si presterebbero a svolgere un lavoro come quello della badante. La pecca principale a mio avviso è la totale mancanza di comunicazione tra le due aree [socio assistenziale ed informativa]; l'area socio assistenziale dovrebbe conoscere molto di più gli aggiornamenti legislativi visto che anche loro danno informazioni perché anche loro gestiscono uno sportelli per i richiedenti asilo e comunque tutto si intreccia. Il personale che si occupa di rifugiati, richiedenti asilo, vittime della tratta, lavorano soprattutto per progetti finanziati dalla Comunità Europea piuttosto che dal Ministero dell'Interno; una cosa carina che abbiamo voluto è stata quella di creare un progetto che potesse fungere da *trait d'union* tra le due aree perché noi lavoriamo troppo separatamente; quindi ora è nato un progetto carino che si sta rinnovando quest'anno finanziato dalla Provincia ed è il *progetto di lingua*: un corso intensivo di due settimane in cui impari proprio la lingua di base ma anche l'orientamento e i servizi, il funzionamento delle biblioteche stesse viste non più come un luogo solo di lettura ma come luogo in cui tu puoi comunque leggere i giornali nella tua lingua originale, navigare su internet, mandare mail, usare l'emeroteca. Le biblioteche proprio multi servizio.

A furia di lavorare sulle emergenze ed essendo stati assorbiti dai Servizi Sociali, perché noi prima facevamo parte del Gabinetto del Sindaco, questo servizio si è spostato molto verso un qualcosa di ibrido. Noi abbiamo questa parte informativa e l'altra che è più di assistenza sociale per cui si dà molta più valenza a quest'ultima, tant'è che noi più volte avevamo richiesto di essere separati, di diventare proprio un "*Informa Stranieri*" come un "*Informa Città*", "*Informa Disabili*"; sarebbe stato anche carino».

Processi di comunicazione

Tra gli *obiettivi strategici* di Comunicazione Interculturale dell'ente c'è quello di far conoscere alla popolazione che esiste un ufficio istituzionale da diversi anni e che eroga un servizio informativo sicuro. In città sono presenti molti punti informativi gestiti da associazioni e organizzazioni diversi. Questo può dunque creare confusione nei confronti dell'utente.

«Stanno sorgendo tanti piccoli punti informativi che danno informazioni sbagliate e quindi poi *si crea una Babele*. Noi vorremmo cercare semplicemente di diventare un unico

punto di riferimento ma è difficilissimo farlo perché c'è una competizione sul territorio che è pazzesca; abbiamo tentato tante volte un coordinamento con i progetti "Sportelli", con i progetti "Riunione" ma veramente ognuno si organizza da solo. Qui c'è un'informazione più semplice avendo rapporti molto più diretti con tutti i tipi di istituzione. Altri hanno più difficoltà, per cui spesso ci sono delle grosse incomprensioni». *Molto limitata la collaborazione con le diverse associazioni di immigrati* «è ancora informale, anche perché la presenza musulmana in città è forte; però spesso tra loro sono divisi, non hanno contatti comuni e quindi se già tra loro sono divisi le varie categorie di immigrati comunque sono chiuse».

Nella definizione delle strategie di comunicazione c'è un raccordo costante con il vertice politico di riferimento, «con l'assessore è continuo, così come con il direttore di divisione, il vicedirettore ai servizi sociali e spesso anche con la dirigente; c'è *un interesse sui progetti poi per il resto la presenza è quasi inesistente*».

Quanto ai *contenuti della comunicazione* «col sito internet *si comunica di tutto di più: la previdenza, piuttosto che il lavoro*. Ci sono le varie sezioni che man mano sto cercando di riempire; tutte le news non soltanto legislative e normative ma tutto quello che concerne il pianeta immigrazione; tutto quello che viene riportato sul sito lo stampiamo e lo affiggiamo giù in bacheca e loro se lo leggono. Ai miei colleghi ho detto "siate elastici, per un'informazione datela, non li fate tornare il giorno dopo", se no diventiamo proprio burocrati; quindi si è cercato un po' di fluidificare questi sportelli in modo *da dare un servizio ottimale rispetto alla Babele di informazioni che veramente sono in contraddizione tra di loro*». Quanto ai *valori culturali contenuti nella comunicazione* «*sono quelli dell'empatia, della solidarietà, del fornire una dignità a tutti cittadini che non devono essere di serie B ma di serie A; assicurare quel poco di welfare, se vogliamo definirlo così, che ci rimane e quindi tagliare le fette seppur piccole in parti uguali per tutti senza creare differenze; purtroppo si sta andando in direzione contraria*».

Sotto il profilo dei rapporti di collaborazione culturale e formativa con enti universitari e di ricerca, la struttura collabora con Fieri³⁰⁷ e il progetto Clip.

³⁰⁷ "International and European Forum of Migration Research".

Rapporto con gli utenti

*Il target di riferimento è molto vario: all'area informativa si rivolgono gli stranieri appena arrivati in città o coloro che sono già sulla via dell'integrazione. «Il target è estremamente eterogeneo: ti può arrivare il pittore, il musicista, la corista del conservatorio, un suonatore di oboe e poi ti arrivano i mille poveracci sbarcati; quindi diciamo a 360 gradi proprio un punto di riferimento per lo straniero. Per i cittadini stranieri il *passaparola* è fondamentale sempre e lo sarà sempre».*

Per quanto riguarda l'influenza dei mass media nelle attività di comunicazione verso i cittadini stranieri, «esistono dei giornali seri, "Il Sole 24 ore" mi sembra uno dei più completi e più utili. In tanti giornali si gioca, ormai si cavalca la notizia: quello romeno stupra che per me è inverosimile; è un metodo dei *mass media* per catalizzare l'attenzione; l'informazione è difficile; per quanto mi riguarda l'informazione la traggio dall'Internazionale».

Attività e strumenti

Oltre al servizio di Front office dello sportello "*Informa stranieri*", fondamentale risulta il canale della *comunicazione via web*. Le informazioni vengono veicolate all'esterno prevalentemente attraverso *internet*, pubblicandole nel portale o attraverso email e newsletter. «Attraverso il nostro sito internet abbiamo instaurato collaborazioni con altri siti ed abbiamo creato, per esempio, il "Polo salute": ci linkiamo vicendevolmente per ciò che riguarda la salute anche dei cittadini immigrati, e poi *newsletters* che riceviamo e mettiamo sui nostri siti e viceversa: abbiamo poi una *newsletter specifica* che noi inviamo ad enti, associazioni, e poi lavoriamo molto sulla posta elettronica; ad esempio, con la newsletter per le associazioni pubblicizziamo il fatto che nelle biblioteche c'è l'uso del computer; abbiamo poi realizzato dei volantini in tutte le lingue e manifesti per i singoli eventi. In passato abbiamo poi partecipato a diversi tavoli, come quello dell'Osservatorio sull'immigrazione, avevamo realizzato un film che aveva partecipato anche ad un festival».

Quanto al monitoraggio delle attività «noi abbiamo fatto un *questionario qualità* per Ancitel e pare che gli utenti siano molto soddisfatti; magari lo adatteremo anche agli altri sportelli sulla soddisfazione dell'erogazione del servizio. Finora diciamo l'80 - 90 % delle persone sono molto felici perché noi puntiamo ad un servizio completo, almeno la maggior parte di noi e quindi anche i mediatori; *si è cercato di dare un'impronta non di*

un'informazione veloce ma anche di un'informazione a 360 gradi; l'utente che viene da noi per rinnovare il permesso di soggiorno può comunque chiedere anche altre informazioni».

Prospettive per il futuro: «aspettiamo i fondi; ci sono progetti per i rifugiati specialmente per quanto riguarda la parte dell'*housing* e dell'inserimento lavorativo».

Analisi dell'intervista

Il Comune numero 1 ha una *struttura appositamente dedicata all'informazione verso gli utenti stranieri*. Nonostante esista da diversi anni, tale ufficio non è riuscito ad inserirsi a pieno titolo come riferimento all'interno ed all'esterno dell'ente. Si tratta di una *comunicazione autoreferenziale, senza una vera e propria pianificazione strategica*. Il tutto è basato sull'*improvvisazione* e sulla *gestione dell'emergenza*; a controbilanciare tale situazione, c'è tuttavia la *forte motivazione e formazione del personale* che vi lavora.

Negli ultimi anni ci si è trovati di fronte ad una crescita massiccia di presenza di cittadini stranieri in città; tale fattore ha determinato lo *spostamento di risorse di personale e finanziamenti dell'ente verso l'area socio-assistenziale* che meglio si presta all'urgenza ed al contenimento dell'emergenza. *La parte dedicata alla comunicazione e all'orientamento è stata invece messa da parte*, anche per i pochi risultati ed i bassi riscontri avuti negli anni. Questi fattori non hanno incentivato gli investimenti in tale direzione.

La mancanza di interesse e di un rapporto diretto da parte dei vertici politici ed istituzionali dell'ente è riscontrabile anche nel fatto che, pur esistendo un Assessorato per le Politiche di integrazione, la struttura fa parte dell'Assessorato alle Politiche sociali. Questo è un chiaro segno di come *l'ufficio non venga considerato strategico per le politiche di integrazione dell'ente e di come venga lasciato a se stesso*, senza una vera gestione e controllo da parte della dirigenza e dell'organizzazione.

Se si rileva una mancanza di un coordinamento “verticale “ - dall'alto al basso -, occorre evidenziare anche l'assenza di un coordinamento “orizzontale”, tra gli uffici che si trovano allo stesso livello; basti pensare che, all'interno della struttura stessa, le due aree (comunicazione – orientamento e socio-assistenziale) sono separate. *Lo scambio ed il confronto rappresenterebbero invece un valore aggiunto*, in particolare per la comunicazione che, in questo modo, potrebbe meglio comprendere le caratteristiche e le

esigenze dei propri utenti. Tale chiusura non trova né giustificazioni né fondamenta e porta l'Ufficio Comunicazione ad essere considerato dalla stessa intervistata come qualcosa di "ibrido".

La mancanza, inoltre, di un raccordo con le varie organizzazioni ed associazioni locali crea confusione nell'utente. Nella città ci sono numerosi punti informativi per gli stranieri che si propongono di diventare un unico riferimento. Il raccordo dovrebbe proprio toccare all'ente Comune per autorevolezza, competenza e prestigio.

Occorre rilevare che il principale canale di comunicazione impiegato dal Comune 1 è *internet*: newsletter, posta elettronica, sito web. Di fatto, questo canale è poco accessibile dall'utenza straniera che continua a prediligere la comunicazione visiva (brochure, manifesti, bacheche) ed il passaparola, nonostante nelle biblioteche comunali ci siano postazioni aperte al pubblico. *La scelta di prediligere questo tipo di canale è indicativa dell'assenza del confronto con l'utenza che non viene coinvolta nelle scelte strategiche dell'ente.* Anche la mancanza di un contatto diretto con l'Ufficio Comunicazione centrale è da inserire tra i punti negativi. Il coordinamento con tale struttura consentirebbe infatti di sfruttare le attività e gli strumenti di comunicazione istituzionali rappresentativi del Comune, evitando così la chiusura stessa della comunicazione verso gli stranieri.

6.2.2 Comune numero 2: servizio "Spazio Comune"

Dati sull'intervistato

L'intervistato, 44 anni, ha una laurea in Filosofia con una specializzazione nell'ambito della comunicazione acquisita attraverso corsi specifici; ricopre il ruolo di responsabile del servizio di comunicazione dell'ente. Ha iniziato a svolgere la sua attività lavorativa in Comune ancora da studente universitario inserendosi nel progetto giovani che faceva capo ai Servizi sociali. Dall'Informagiovani è in seguito passato al servizio di comunicazione, estendendo il concetto informativo a tutto l'ente. Dal 1999 è responsabile del servizio.

Dal punto di vista dell'aggiornamento culturale e professionale, l'intervistato ha seguito corsi promossi da diversi organismi, quali Università, l'associazione della Comunicazione Pubblica, ministero, su comunicazione scritta e verbale, semplificazione amministrativa e comunicazione on line.

Analisi del contesto

Dal punto di vista territoriale, il Comune preso in esame è una città situata nel Nord Italia abbastanza *ricca sotto il profilo economico* anche se ha risentito in parte della recente crisi. *È una città in cui risiedono molti anziani ma dove il livello di istruzione è buono.* Tale composizione ha delle ricadute dirette sulle strategie di comunicazione, in quanto *vengono prediletti i canali più tradizionali, come il contatto diretto;* in media, in un mese gli utenti che si recano di persona allo “Spazio Comune” sono circa 2800, contro 400 telefonate e 70 email.

Il servizio comunicazione dell’ente è nato nel 1997, mentre con l’entrata in vigore della legge 150 del 2000 sono stati distinti l’Ufficio Stampa e il portavoce del sindaco, come due figure diverse, facendo così “ordine” nell’organizzazione della struttura: l’Ufficio Comunicazione che segue la Comunicazione Istituzionale ivi compresa la pubblicità, l’Ufficio Stampa che si occupa dei contatti diretti con i mass media diffondendo le informazioni dell’ente attraverso conferenze stampa e comunicati.

Al momento dell’intervista il Comune è governato da una coalizione di Centrosinistra, con la partecipazione di Rifondazione comunista. Dal punto di vista politico e istituzionale, dall’intervista è emerso che l’amministrazione ha sempre creduto nella comunicazione, anche se *la volontà di investire in tale settore viene ritenuto come un qualcosa di “apolitico”.* «Sicuramente a livello comunicativo l’amministrazione ha sempre investito e creduto, perché se no non saremmo arrivati ad avere comunque uno spazio sulla piazza e tutto quanto. E’ stata più una volontà apolitica, forse anche un po’ una motivazione partita più dal basso che dall’alto, partita più dagli uffici che hanno comunque sempre lavorato con persone che ci credevano molto dal mio dirigente, a me, ai miei collaboratori, quindi siamo riusciti un po’ ad “accordare” la parte politica. Poi come sempre *la parte politica* spesso magari intende la comunicazione un po’ meno dal punto di vista istituzionale; ha un po’ questa *tendenza ad usarla in determinati momenti:* adesso sono molto attenti alla comunicazione [*periodo di elezioni*] in altri periodi un po’ meno; però come Amministrazione devo dire che investimenti di risorse e personale sono stati fatti. Gli anni Novanta sono stati anni floridi per tutti dal punto di vista dell’innovazione e dei progetti nuovi un po’ perché non erano politici di partito ma erano della società civile sicuramente un po’ più di motivazione su questi temi c’era e quindi avevano fatto tante cose. Con questa nuova Amministrazione un po’ si è tornati leggermente indietro rispetto a

quella motivazione, al concetto di Comunicazione Istituzionale; ad esempio, avevamo fatto con l'Amministrazione precedente tutto un lavoro di rendicontazione di bilancio sociale di mandato, cosa che questa nuova Amministrazione non ha più voluto fare. Poi è anche vero che erano dieci anni che volevamo aprire questo "Spazio Comune" e siamo riusciti ad aprirlo con questa nuova Amministrazione quindi, dopo per una serie di eventi fortuiti, una serie di cose sono successe comunque».

Struttura organizzativa

Il servizio di comunicazione dell'ente è di competenza della direzione "Personale, sviluppo organizzativo, politiche giovanili, comunicazione, tempi e periferie" ed è composto da:

- *Ufficio Comunicazione* che si occupa di progettazione delle attività e sviluppo delle campagne di Comunicazione Istituzionale;
- *Spazio Comune* che assorbe le funzioni di Ufficio Relazioni con il Pubblico, cura il rapporto tra il cittadino e l'Amministrazione, promuovendo ed agevolando la partecipazione del cittadino mediante il diritto di accesso e di informazione. A SpazioComune è possibile richiedere tutte le informazioni relative all'Amministrazione Comunale e alla città. SpazioComune coordina la gestione delle informazioni online dell'Amministrazione, ed è anche riferimento per qualsiasi comunicazione relativa ad eventuali richieste di risarcimento e per qualsiasi comunicazione relativa all'accesso all'Archivio comunale; è possibile richiedere informazioni sull'ubicazione dei servizi comunali, con i relativi orari di apertura, avere notizie su appuntamenti ed eventi presenti in città, informazioni sul tempo libero, avere chiarimenti su tutte le procedure da seguire per portare a termine le diverse pratiche che riguardano non solo il Comune ma anche gli altri enti della città. Spazio Comune è composto da 4 sale con funzioni differenti: la prima sala è caratterizzata dal bancone dove richiedere le informazioni in generale; la seconda sala è arredata con un tavolo dove i cittadini possono accomodarsi per consultare le pubblicazioni di carattere normativo, economico e di informazione locale a disposizione del pubblico; la terza sala è allestita con sei computer messi a disposizione per permettere la navigazione gratuita in internet; la quarta sala è predisposta con tutte le attrezzature necessarie per organizzare piccoli eventi. Al suo interno vengono periodicamente organizzati incontri di carattere informativo con i cittadini, corsi di formazione, proiezioni di filmati e piccole esposizioni.

- *Informagiovani* che si occupa dell'attività di informazione rivolta ai giovani. L'Informagiovani ha un politico di riferimento che è l'assessore alle Politiche educative.
- *Informacomune*, punto informativo che si occupa di fornire informazioni generiche sull'Amministrazione.

L'intera struttura è composta da 24 persone, in parte assunte a tempo indeterminato, in parte con diversi contratti con scadenza, tra cui collaborazioni coordinate e continuative, partita Iva, servizio civile, socialmente utili. Si tratta di una *situazione in continuo movimento, composta da personale di età media abbastanza giovane*, si esclude così il turnover per pensionamenti. Sotto il profilo delle competenze, ci sono persone laureate in Scienze della Comunicazione ed altre che hanno anche competenze di tipo informatico; è inoltre richiesta una buona capacità di relazionarsi con il pubblico e di gestire le relazioni interpersonali.

«*Il personale è piuttosto motivato e interessato* quindi si lavora bene nel senso che le persone ti rispondono e quindi se le persone sono motivate poi anche i servizi sono più efficienti; abbiamo anche a disposizione degli *spazi e una collocazione piuttosto buoni* sia per il contatto con il pubblico sia ormai anche all'interno dell'ente, gli stessi servizi si svolgono in maniera abbastanza continuativa. Come punto di debolezza, forse *non c'è un appoggio politico*, questo porta a far sì che tutta una serie di attività potrebbe essere meglio promossa e pubblicizzata se ci fosse un po' più di appoggio da questo punto di vista. Poi, non penso sia solo nella nostra struttura ma in genere, spesso *manca la consapevolezza dei tempi della comunicazione*, quindi le richieste arrivano sempre all'ultimo minuto e non si riesce poi a lavorare in maniera professionale come si vorrebbe; anche i cittadini hanno bisogno di tempo per recepire».

Processi di comunicazione

Per quanto riguarda la *Comunicazione Interculturale*, non esiste una struttura specifica, ma il tutto viene gestito a livello centrale dall'Ufficio Comunicazione e da Spazio Comune.

Si rileva la *manca di obiettivi strategici ben definiti*, anche se in alcuni piani di comunicazioni annuali rientrano iniziative rivolte agli stranieri. *L'ente risulta comunque attento ed ha appena avviato un lavoro di mediazione e di accoglienza degli stranieri*; nei

vari settori sia a livello scolastico, servizi sociali, sia all'anagrafe si è attenti a far sì che i cittadini stranieri possano capire ed interpretare quelli che sono in servizi del Comune; particolare attenzione viene posta nella *produzione di materiale informativo specificatamente rivolto agli stranieri*.

A livello di utenza, sono presi in considerazione i venditori ambulanti che svolgono la propria attività nei mercati cittadini, badanti, operai e manovalanza in generale provenienti per lo più da Albania, Est Europa e Nord Africa. A questi vanno aggiunti gli stranieri di seconda generazione, un particolare tipo di comunicazione viene fatta per i turisti e per gli studenti stranieri. Vengono fornite le informazioni più svariate, dall'accesso ai servizi comunali, ai sostegni economici e ai servizi sociali.

Ci sono *diverse collaborazioni con associazioni di volontariato* che offrono il proprio supporto in una serie di iniziative specifiche. In particolare, un'attività di integrazioni più mirata viene fatta all'interno dei Centri di aggregazione giovanile, frequentati da numerosi stranieri; Si rileva una *partecipazione attiva di giovane utenza straniera che si rivolge anche all'Informagiovani* del Comune, i cui operatori hanno seguito dei corsi di formazione specifici sulla comunicazione per gli stranieri.

Accoglienza ed integrazione sono i principali valori culturali comunicati «porsi in maniera ospitale per far integrare il più possibile chi viene a vivere in città: il cittadino straniero con il cittadino originario».

Rapporto con gli utenti

Sono individuate tre principali tipologie di target tra gli stranieri:

- *Lavoratori*
- *Turisti*
- *Studenti*

Principalmente si rivolgono a Spazio Comune per l'utilizzo delle postazioni pc, dove è possibile collegarsi a internet e mantenere i contatti con il proprio Paese di origine. Dopo un primo avvicinamento, gli utenti tornano e si rivolgono agli operatori per reperire le informazioni che cercano.

«Anche l'Informagiovani molto spesso diventa un punto di riferimento molto forte per la comunicazione. E anche per quel che riguarda le pratiche; una volta che uno viene assistito e si trova bene comunque ritorna, come un cittadino vero se vede che si trova bene poi tutte le altre volte torna; comunque sì diventa un punto di riferimento. Per particolari eventi

collaboriamo con associazioni locali, dall'organizzazione dell'evento in sé alla progettazione della comunicazione: per capire qual è il target e capire a chi dobbiamo rivolgerci; ci dobbiamo relazionare per forza per capire come raggiungere meglio il target che ci interessa, gli obiettivi di comunicazione dobbiamo concordarli con loro».

L'influenza che hanno i mass media nei confronti dell'immagine dello straniero è «significativa credo; i giornali hanno un ruolo importante nel costruire l'identità dello straniero. I cittadini vengono considerati ospitali, *grossi problemi di convivenza non ce ne sono*; però ultimamente un po' è aumentata l'intolleranza a livello più verbale». Per quanto riguarda la reazione degli utenti non stranieri, «c'è stata solo una volta, ma più da parte politica, perché avevamo fatto un opuscolo apposta per la popolazione straniera e c'è stata da parte dell'opposizione un po' una reazione non molto favorevole rispetto a questa cosa».

Attività e strumenti

Il servizio di Comunicazione si avvale di una serie di *strumenti fissi*:

- Sito web
- Newsletter a tema: generale, politiche educative, cantieri. Nessuna newsletter per gli stranieri, più a tematiche che a target.
- Il giornale del Comune che esce ogni due mesi
- Comunicati Stampa
- Display nelle vetrine funzionanti 24 ore su 24
- Le vetrine

A seconda del tipo di campagna di comunicazione vengono invece attivati *strumenti particolari*:

- strumenti cartacei: depliant, brochure e guide
- Spot televisivi, radiofonici, finestre e spazi sui media locali questi diciamo sono un po' di strumenti
- Strumenti visivi: locandine, manifesti.

SpazioComune effettua anche un *monitoraggio quotidiano e periodico del flusso di utenza tramite rilevazione statistiche* al fine di valutare gli ambiti di maggior interesse dei cittadini e di conseguenza migliorare i servizi offerti. In particolare, nel 2006 è stata fatta un'indagine di *customer satisfaction* sulla comunicazione in cui è stato coinvolto un campione di 800 persone e dove gli è stato chiesto a che tipo di argomenti erano

interessati, quali strumenti utilizzavano di più e poi anche preferenze rispetto a una serie di strumentazioni, se conoscevano il giornale, il sito web. Vengono poi fatte indagini mirate quando si organizzano eventi particolari.

Per quanto riguarda i progetti per il futuro «*se vince l'opposizione non lo so*».

Analisi dell'intervista

Il Comune 2 ha un servizio di comunicazione ben strutturato in cui sono individuabili tutte le attività previste dalla legge 150 del 2000.

Dal punto di vista territoriale, la città è ricca sotto il profilo economico, con una popolazione di età media avanzata ma con un livello di istruzione abbastanza elevato. Di conseguenza, *tra gli strumenti di comunicazione vengono preferiti quelli più tradizionali, basati sul contatto diretto e sul rapporto interpersonale.*

Il *personale* risulta particolarmente *motivato* anche se la *precarietà* rappresenta un ostacolo alla programmazione delle attività. Tra le competenze si ritrovano quelle nell'ambito della comunicazione, informatica e relazioni interpersonali. Buoni gli spazi a disposizione e i rapporti interni con l'ente.

Sotto il *profilo politico*, si rileva un *appoggio nei confronti della struttura soltanto in determinati momenti*: per esempio, si pensa alla comunicazione durante le campagne elettorali; il servizio di comunicazione è appoggiato dall'interno, in maniera trasversale da tutti gli uffici anche se non sono ancora chiare le tempistiche e le esigenze che stanno alla base di una buona Comunicazione Istituzionale.

Nell'ambito della Comunicazione Interculturale tutte le attività hanno due valori di base: *accoglienza ed integrazione*; l'ente risulta attento ed ha appena avviato un lavoro di mediazione e di accoglienza degli stranieri. Al di là del riconoscimento dei valori di base, non è stata fatta una vera e propria definizione della linea da seguire per quanto riguarda la Comunicazione Interculturale.

Gli *obiettivi strategici non sono definiti*. La questione non è avvertita dai vertici politici che non hanno compreso l'esigenza di aprire canali specifici a seconda dell'utenza. Lo "straniero" viene identificato con l'immigrato, lo studente o il turista, *non vi è una distinzione chiara tra i diversi tipi di utenza*. La comunicazione è dunque eterogenea e uguale per tutti, manca la *targetizzazione*, il collegamento tra la comunicazione e il target di riferimento.

Si rileva inoltre una *mancaza di preparazione in materia di Comunicazione Interculturale* a cui, di conseguenza, è collegata l'assenza di una struttura e di una strategia per le attività rivolte agli stranieri. *Tutto è basato sulla gestione dell'emergenza, in maniera improvvisata, senza una vera e propria pianificazione delle attività. Non esiste una struttura specifica*, ma il tutto viene gestito a livello centrale dall'Ufficio Comunicazione e da Spazio Comune.

Grazie alla *collaborazione con associazioni locali*, per particolari iniziative l'ente riesce a raggiungere comunque i destinatari. *Si attivano canali di comunicazione specifici quando si devono promuovere eventi ed attività dell'ente dedicati proprio agli stranieri. Ci si limita alla traduzione dei materiali burocratici e a fornire risposte ai quesiti, senza però applicare regole e strumenti specifici a seconda del tipo di utenza che si ha di fronte.*

6.2.3 Comune numero 3: Comunicazione attraverso il Servizio Immigrazione

Dati sull'intervistato

L'intervistato, 53 anni, ha conseguito il diploma di assistente sociale, poi convertito in laurea, la quadriennale in Lettere con specializzazione in Antropologia.

Nella sua carriera ha sempre svolto attività nel sociale, prima come assistente sociale in diversi enti, poi nel settore dell'immigrazione del Comune, ricoprendo ruoli diversi. Sotto il profilo dell'attività accademica, l'intervistato ha tenuto corsi per assistenti sociali, educatori all'assistenza e, tuttora, svolge ricerche nel campo dell'antropologia e dell'etnografia.

All'interno del Comune ricopre il ruolo di *responsabile di tutto il servizio immigrazione* ma non ha un ruolo dirigenziale; secondo l'intervistato, la dirigenza non gli permetterebbe di restare «focalizzato sul tema, dovendo occuparsi di mille altre cose».

L'intervistato è entrato nel Comune nel 1984 come assistente sociale nei Servizi sociali decentrati delle municipalità fino al 1993; in seguito ha svolto un lavoro di tipo amministrativo per quattro anni; ritornato nei servizi sociali - unità progetti speciali - è stato incaricato di seguire l'immigrazione in quanto all'epoca non c'era ancora un servizio consolidato, nato poi tra il 1997 e il 1998; fino al 2006 sono convissute due parti, immigrati e rifugiati, ma nel 2007 si sono divise.

Sul piano dell'aggiornamento professionale, *l'intervistato fa ricerca in Università e ha compiuto anche parecchie spedizioni nei Paesi di origine degli immigrati. È iscritto all'albo degli assistenti sociali.*

Analisi del contesto

Da molti anni il Comune 3 ha maggioranze di orientamento politico Centro – Sinistra, con una *continuità amministrativa* che ha portato ad una serie di conseguenze.

Il Comune è molto conosciuto per le *politiche innovative e sperimentali* che, negli anni Novanta, hanno riguardato soprattutto la prevenzione e la riduzione della prostituzione, l'immigrazione, i rifugiati, le politiche educative e sperimentali con gli “spazi cuccioli”, gli asili nido e i consultori familiari; *«è un Comune che ha sperimentato molto nel passato ma che di recente ha grosse difficoltà. I problemi politico istituzionali sono quelli degli enti pubblici: non c'è certezza delle entrate, c'è stata una riduzione del budget. Non è che una riduzione di per sé sia negativa se proporzionata ad un contenimento dell'attività e ad un soddisfacimento dei bisogni primari; ma lo Stato non deve chiedere delle cose in più ma lasciare che ci si concentri sui bisogni dei cittadini; in realtà il processo di decentramento dallo Stato alle Regioni ha fatto sì che i servizi crescessero notevolmente, in particolare nel settore dell'immigrazione».*

Un altro problema riguarda il personale. Precarizzazione, classe dirigente troppo vecchia. Negli ultimi anni tuttavia sono state assunte persone più giovani, anche con le più diverse forme di contratto. *«L'immigrazione è un tema immediatamente politico anche se non dovrebbe esserlo perché tutti devono avere a cuore la gestione razionale dell'immigrazione, chi è favore e chi è contrario; un ente pubblico e lo Stato devono metterci la testa e chiedere come devono risolvere i problemi più razionali in maniera più razionale; non è che con la bacchetta magica si fanno sparire 25mila persone immigrate che sono qui in questa città; è una criticità che non riguarda solo questo ente. Il tema dell'immigrazione è un tema molto caldo».*

Occorre una gestione razionale, non politica e non emotiva. L'intervistato ha rilevato che è indispensabile *sensibilizzare i responsabili sul tema dell'immigrazione* e, anche assessori di diverso orientamento politico hanno sempre accettato le loro proposte.

Per quanto riguarda i punti di forza, l'ente ha sempre consentito di “sperimentare”; *il personale ha avuto una «libertà creativa»*, in maniera sempre molto «attenta e non spregiudicata».

Non vi è stata una riorganizzazione della struttura legata al cambio dei vertici politici; negli ultimi 15 anni il settore delle Politiche sociali è stato caratterizzato dalla *continuità organizzativa* con aggiunta di persone nuove. Tale continuità ha favorito la *verifica e la sperimentazione delle attività*.

Il contesto territoriale ha dei punti di forza che sono anche punti di debolezza: si è verificata *un'immigrazione progressiva ma molto forte negli ultimi anni* per cui mentre il fenomeno in province limitrofe ha avuto una progressione dilatata nel tempo, la città ha avuto picchi negli ultimi dieci anni e, quindi, il territorio *ha avuto un impatto con l'immigrazione più forte* di altri territori; questo ha rappresentato nel contempo un problema ma anche un'opportunità nel senso che la gente s'è dovuta chiedere cosa fare, come far fronte a questa emergenza. Adesso il fenomeno già si sta assestando «però passare da 5 mila persone a 25 mila nell'arco di pochissimi anni ha un impatto molto forte».

Secondo punto: *la città è un crocevia dei trasporti*, e la città è dunque un luogo di passaggio, dove si incontrano e dove vivono per brevi periodi persone straniere, di altre nazionalità. Sul territorio ci sono altri dati positivi per esempio il fatto che già prima dell'immigrazione c'era una *rete piuttosto capillare di servizi, di associazionismo e di volontariato* che quindi ha potuto in qualche modo affrontare il problema in maniera diversa. La popolazione ha molte pretese nei confronti del Comune, *l'ente è riconosciuto come punto di riferimento dalla società*; l'ente pubblico ha “forza, potenza, influenza”. «C'è un'idea che la regia sulle politiche immigratorie sia nelle mani del Comune; il pubblico deve stare attento all'interesse di tutti; la popolazione delega molto al Pubblico e si aspettano che il Pubblico faccia».

Struttura organizzativa

Dal 2007 il servizio è suddiviso in *tre unità operative che si occupano rispettivamente di immigrati, rifugiati, inserimenti scolastici*. All'interno dell'unità operativa dell'immigrazione troviamo il “*supporto alla progettazione dell'immigrazione*” (back office) e “*interventi per i cittadini stranieri*” (front office). L'unità è composta da 13 dipendenti a tempo indeterminato e da 7 a vari livelli di precariato; *le figure professionali sono diverse: assistenti sociali, educatori professionali, operatori di sportello, mediatori di origine straniera, esperti di comunicazione, amministrativi*. A questi vanno aggiunti 4 volontari del servizio civile e gi stagisti.

La competenza professionale più richiesta è quella della comunicazione, seguita dalla mediazione linguistica. Su 20 dipendenti, 5 sono straniere. Per le figure di più alto livello sono richieste anche capacità di progettazione, analisi, ricerca e competenze sui contenuti transculturali.

A livello economico, l'intervistato non si lamenta delle risorse messe a disposizione; i fondi comunali sono integrati dall'esterno, pari al 25% del totale del budget. L'utilizzo del fondo viene proposto dall'unità operativa e approvato dal direttore.

I principali problemi riguardano il superamento del precariato, lo sviluppo di carriera, il carico di lavoro. Un altro problema riguarda lo «stare dentro un ente pubblico con tutte le sue incertezze: tagli di bilancio, troppa burocrazia, tempi lunghi». Tra i punti di forza si trova invece la motivazione del personale.

Processi di comunicazione

Una parte della comunicazione viene gestita direttamente dal servizio immigrazione, un'altra passa invece attraverso l'Urp e l'Ufficio Stampa.

Gli obiettivi strategici di Comunicazione Interculturale non sono definitivi chiaramente. C'è tuttavia un'attenzione diffusa nei confronti della problematica.

Quanto ai valori culturali e ai contenuti della comunicazione, «il fatto che noi abbiamo scelto di avere la *mediazione linguistico-culturale* come attività strategica e quindi favorire la comunicazione di accesso nei servizi può essere inteso come comunicazione; stiamo promuovendo da anni la mediazione linguistico culturale e devo dire che gli amministratori sono molto attenti a questa tematica. La mediazione linguistico culturale è uno strumento di comprensione reciproca quindi il contenuto è quello che pone l'utente, l'espressione dei suoi bisogni. All'interno della nostra struttura abbiamo *diversi livelli, uno puramente informativo e un livello promozionale*; ad esempio, ogni anno presentiamo il dossier Caritas con un evento cittadino, questo è un po' di più di un'informazione, è una promozione di chi sta lavorando sull'immigrazione, sta lavorando in un certo modo in maniera efficiente e scientifica e vuole dare all'immigrazione un'immagine di un certo tipo. Quando noi facciamo operazioni informative e comunicative in realtà facciamo anche delle operazioni di promozione e sensibilizzazione alla convivenza e alla valorizzazione delle persone che sono qui e di quello che portano. Nelle

nostre iniziative c'è l'aspetto comunicativo informativo e l'aspetto comunicativo di sensibilizzazione e promozione».

La struttura ha numerose *collaborazioni con altri enti, società e istituzioni*, «diamo visibilità a soggetti che non siamo solo noi».

Quanto alla formazione del personale, c'è un aggiornamento continuo soprattutto su base pratica; si tengono, per esempio, corsi di informazione ed aggiornamento svolti da consulenti legali. Quanto alla formazione universitaria, l'intervistato rileva che l'Università stimola l'approfondimento ma rimane ad un livello teorico, senza scendere nell'applicativo.

Rapporto con gli utenti

L'intervistato non riconosce un target specifico, ma parla di “*target a 360 gradi*”.

- cittadini stranieri e le loro famiglie;
- cittadini italiani;
- istituzioni e servizi che chiedono un aiuto per affrontare l'immigrazione;
- le associazioni intese in senso allargato;
- ambasciata e organismi internazionali
- territorio e società civile

Non si fanno iniziative mirate alla singola associazione o istituzione ma messaggi comunicativi e promozionali che abbiano una ripercussione su una fascia un po' più estesa e meno identificabile. *Comunicazione eterogenea*.

Sotto il profilo delle difficoltà emerse dalla Comunicazione Interculturale, è emerso che il *principale problema riguarda il raggiungimento dei destinatari*. «Quando si comincia una cosa nuova bisogna capire chi sono le persone di riferimento. Le strategie comunicative si scontrano anche con delle chiusure culturali, con dei meccanismi di gruppo. La strategia comunicativa deve tener conto di tanti livelli: dove arrivare, a chi arrivare, come far passare la comunicazione e l'informazione, come negoziare con i gruppi».

Nella definizione delle strategie di comunicazione c'è una collaborazione con diverse associazioni, anche se l'intervistato rileva che le associazioni non devono essere considerate come la rappresentanza degli immigrati, in quanto «su 5000 persone io ho 8 associazioni diverse». Spesso le associazioni sono in competizione tra di loro.

Per quanto riguarda il rapporto con i mass media, «i media spesso riportano delle cose vere, non penso che i media facciano da soli la rappresentazione di un fenomeno. Sulla scelta del taglio, dell'ampiezza suppongo ci sia una selezione che ha a che fare con criteri di promozione politica, penso ci sia una certa influenza. Una certa importanza ha di certo il linguaggio che, alle volte, risulta ancora più pesante degli episodi critici. Dipende anche da come si parla, dalle parole che si usano, dai titoli che, spesso, sono l'unica cosa che si legge. L'inchiesta poi non la fa nessuno, perché non la legge nessuno. Tra giornali e pubblico c'è un'esperienza biunivoca, c'è un'influenza reciproca tra stampa e opinione pubblica».

Il rapporto con l'utenza italiana è buono, in quanto molte persone dimostrano una certa sensibilità nei confronti degli stranieri. Tuttavia l'intervistato osserva che le critiche arrivano più sulle attività svolte che sulla comunicazione in sé. «Se io diffondo molto le cose che faccio, ho più obiezioni, non tanto sulla comunicazione; è quasi paradossale: più diffondo più comunico e più posso avere obiezioni. Per esempio abbiamo fatto una cartolina bellissima che ha ricevuto un sacco di complimenti: è la mano di una donna che fa il corso di cucito questa è bellissima perché c'è la mano della signora, del nepalese o srilankese, o bangladesh che sta a guardare una signora italiana che sta insegnando come fare i tagli, quindi c'è questo abbinamento; è un mezzo comunicativo molto forte, abbiamo avuto degli apprezzamenti per la qualità della foto, per il simbolo».

Attività e strumenti

Quanto agli *strumenti* di comunicazione, vengono privilegiati quelli *scritti*. Vi è poi spazio per le *radio* e i *contatti con le redazioni dei giornali*. Ci si affida anche al *passaparola*, attraverso il contatto con le persone che appartengono a organizzazioni che possono essere uno snodo quali, per esempio, le associazioni. Vi è poi una *pagina web* gestita dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e *due blog* gestiti da volontari con una loro autonomia.

Secondo l'intervistato *il canale informatico avrà di certo un importante sviluppo per il futuro*. «La newsletter è uno strumento che dobbiamo ancora affinare. Per gli italiani, ma anche per gli stranieri sta diventando un canale di comunicazione sempre più strategico».

Monitoraggio: attività artigianali, passaparola.

Analisi dell'intervista

Il Comune 3 risulta essere molto attivo sul piano della Comunicazione Interculturale. *La struttura e le relative competenze sono ben definite e questo fa sì che la pianificazione risulti strategica nello svolgimento delle varie attività. C'è inoltre un buon clima organizzativo interno alimentato anche da un'elevata motivazione.* Le persone che lavorano nella struttura dimostrano impegno, serietà ed interesse verso le cose che fanno, interesse che ha delle conseguenze indubbiamente positive sulle *routines* lavorative e sull'implementazione di nuove attività.

La positività del contesto è anche legata alla *linea politica-istituzionale e alla continuità amministrativa che hanno permesso di "sperimentare" diverse novità*; questa *libertà creativa* ha rafforzato ulteriormente la *motivazione del personale* che si impegna anche a livello di formazione, attraverso corsi ed aggiornamenti. *Le figure professionali sono diverse*: assistenti sociali, educatori professionali, operatori di sportello, mediatori di origine straniera, esperti di comunicazione, amministrativi. *L'eterogeneità del personale garantisce l'offerta di un servizio completo all'utenza, anche se i problemi legati al precariato, allo sviluppo di carriera, ed al carico di lavoro hanno dei riflessi negativi sul clima organizzativo.*

In seguito alla *riduzione del budget*, le sperimentazioni che hanno caratterizzato nei primi anni il servizio hanno avuto un arresto. Tuttavia, tale riduzione non è considerata necessariamente come un fattore negativo se trovasse riscontro nella limitazione delle attività da seguire. Dall'intervista è però emerso che i servizi offerti non possono essere più coperti dal personale interno e il *blocco delle collaborazioni esterne* provoca, di conseguenza, grosse difficoltà nella gestione stessa.

A livello territoriale si è verificata un'immigrazione molto forte negli ultimi anni, con dei picchi in determinati periodi. Questo ha rappresentato un problema ma anche un'opportunità dal momento che la popolazione si è chiesta come far fronte a questa emergenza. Già prima di queste ondate di immigrazione, c'era una rete piuttosto capillare di servizi, di associazionismo e di volontariato che ha potuto in qualche modo supportare l'ente nel far fronte ai momenti di emergenza.

Nei confronti dell'*utenza italiana*, è stata rilevata una certa attenzione; le critiche riguardano non tanto la comunicazione, ma i servizi che vengono comunicati, in quanto "più comunico, più diffondo e faccio conoscere i servizi, più posso sollevare critiche ed obiezioni".

Quanto agli *strumenti di comunicazione*, vengono utilizzate varie tipologie, dalle più classiche come il *cartaceo (brochure, manifesti)* a quelle più moderne come la *radio*. La nuova frontiera anche nel campo della Comunicazione Interculturale è *internet*: già esistono una pagina web, due blog e si sta pensando ad una newsletter. Per raggiungere il maggior numero di destinatari, ci si affida ancora al *passaparola*, comunicando le informazione ai “leaders” dei diversi gruppi culturali.

Nonostante gli obiettivi strategici di Comunicazione Interculturale non siano definitivi chiaramente, c’è tuttavia *un’attenzione diffusa nei confronti della problematica*. Fondamentale è l’attività di *mediazione linguistico – culturale* che permette di comprendere al meglio le esigenze degli utenti.

Se, a livello base, possiamo dunque considerare il Comune 3 come uno dei primi enti ad impegnarsi nelle attività di Comunicazione Interculturale, dall’altra occorre rilevare che si è verificata negli *ultimi due anni una battuta di arresto*. Non c’è più spazio per la sperimentazione e le attività sono bloccate all’interno della struttura stessa, una *comunicazione* che potrebbe essere considerata *autoreferenziale*. *Manca il coinvolgimento, all’interno, degli altri uffici dell’ente e, all’esterno, delle associazioni locali*. D’altra parte, dall’intervista stessa è emersa la necessità di concentrarsi maggiormente sui bisogni dei cittadini e che la gestione dell’immigrazione venga condivisa da tutte le strutture, in quanto si tratta di una tematica da affrontare in maniera trasversale.

Per quanto riguarda i rapporti con i fruitori dei servizi, *l’ente* ha “forza, potenza, influenza” ed è *percepito come una presenza costante dalla società, segno questo che la comunicazione riesce a raggiungere i diversi utenti*. Tuttavia, un discorso diverso deve essere fatto nei confronti dell’utenza straniera; la strategia comunicativa deve tener conto di tanti livelli: dove arrivare, a chi arrivare, come far passare la comunicazione e l’informazione, la negoziazione con i gruppi. *Ci si trova di fronte a “chiusure culturali” e a “meccanismi interni dei gruppi”*; le associazioni non devono essere considerate come la rappresentanza degli immigrati ma è tuttavia necessaria un’apertura, un dialogo e un coinvolgimento di queste *tenendo presenti le dinamiche interne ai vari gruppi culturali* che, nella città presa in esame, hanno una notevole autorità.

6.2.4 Comune numero 4: Assessorato alla Sicurezza e coesione sociale

Per l'analisi delle attività di Comunicazione Interculturale del Comune numero 4 è stato necessario svolgere due interviste distinte, dividendo la griglia in due parti. A differenza degli altri comuni analizzati, la Comunicazione Interculturale viene svolta in completa autonomia direttamente dall'Assessorato di competenza. Pertanto, l'intervista è stata fatta al responsabile dei Servizi di Comunicazione del Comune (*intervista n.4/6*) per le questioni più generali sull'organizzazione e la comunicazione dell'ente e all'assessore (*intervista n. 5/6*) per la parte relativa alla Comunicazione Interculturale.

Dati sugli intervistati

L'intervistato n.4/6, 46 anni, dopo aver conseguito il diploma di liceo classico si è laureato in Lettere moderne ed ora è iscritto al corso di laurea specialistica in Scienze della Comunicazione. Ha svolto i primi anni di apprendistato sulla Comunicazione Pubblica in un piccolo ente della provincia del Comune 4 dove si occupava di Affari Generali, segreteria del sindaco, Ufficio Relazioni con il Pubblico, relazione con gli organi di informazione; in seguito sempre dal Comune ha iniziato a seguire dei progetti che la Regione aveva avviato in collaborazione con il Dipartimento della Funzione pubblica: Urp degli Urp, Urp Rete e Urp degli Urp. Dal 2000 al 2007 è stata trasferito in Regione dove ha continuato a seguire quei progetti. Dal 2007 è responsabile del servizio di comunicazione, relazioni esterne e marketing del Comune 4. L'intervistato non è dirigente ma responsabile di unità organizzativa complessa. Ha sostituito il vecchio responsabile, andato in pensione. Quanto all'aggiornamento professionale, l'intervistato n.4/6 è iscritto alla specialistica di Scienze della Comunicazione. Ha seguito la formazione obbligatoria prevista dalla legge 150 quindi aggiornamento professionale da autodidatta, attraverso letture di testi specializzati. È iscritto all'Ordine Nazionale dei Giornalisti come giornalista pubblicista, alla Ferpis e all'associazione di Comunicazione Pubblica.

L'intervistato n.5/6, 50 anni, ha il diploma di istituto tecnico professionale e ha lavorato in una cooperativa di servizi integrati di pulizia, vigilanza, sicurezza e logistica. Consigliere comunale dal 1985, per sette anni è stato capogruppo dei Ds. È assessore alla Coesione e alla sicurezza sociale, con deleghe alla Sicurezza Urbana, Centri sociali e Immigrazione. Nessun corso di perfezionamento e aggiornamento professionale, in

quando le competenze sono state acquisite direttamente sul campo. L'intervistato non è iscritto ad alcuna associazione professionale.

Analisi del contesto

Le interviste sono state compiute nel luglio 2009 e le elezioni amministrative appena svoltesi hanno riconfermato la vecchia giunta di Centro-sinistra.

Come punti di forza del contesto politico istituzionale, *l'intervistato n.4/6 rileva di aver trovato un'ottima sensibilità*, una percezione della necessità di lavorare in modo strategico, di investire risorse non soltanto economiche ma progettuali: il servizio comunicazione è configurato come servizio complesso che tiene insieme tutti gli strumenti di comunicazione, un servizio che ingloba tutti i gruppi di lavoro e tutti i canali.

Quanto ai punti di debolezza, viene rilevato un *problema definito "culturale"*; per realizzare il disegno di un servizio di comunicazione a 360 gradi, *occorre lavorare sulla cultura organizzativa*, incidere sui comportamenti organizzativi, sulle mappe culturali, sugli interlocutori, i politici in primis che hanno un peso rilevante nelle scelte anche di comunicazione. Questa esigenza si scontra però con la "chiusura" culturale di alcune figure che non comprendono l'esigenza di comunicazione.

Dal punto di vista del contesto territoriale l'intervista n.4/6 rileva come punti di debolezza:

- *Deficit di immagine dell'amministrazione comunale.* «l'Amministrazione scontava un *deficit* di immagine significativo nel senso che la riconoscibilità della fonte era molto vaga; c'era un *deficit* non tanto di quantità di lavoro ma di qualità del lavoro, di direzione del lavoro verso obiettivi importanti come la riconoscibilità della fonte e il raggiungimento dei destinatari; si comunicava ma in modo approssimativo, indistinto e soprattutto senza governo e gestione dei processi di lavoro e degli strumenti di comunicazione».

- *La coesione sociale sta venendo meno a causa di una popolazione sempre più eterogenea.* «Un altro punto di debolezza è che da un certo punto di vista è anche un punto di forza è un contesto sociale coeso fino a qualche anno fa molto forte era il senso di comunità. Tale coesione sociale si sta però progressivamente perdendo. Se forse dieci anni fa comunicare l'operato di un'Amministrazione a una comunità di cittadini come la nostra poteva essere relativamente semplice dato che la comunità aveva un'identità abbastanza omogenea, oggi è un'identità che si è un po' perduta. La

popolazione è cresciuta in modo spaventoso negli ultimi dieci anni, abbiamo il record in Emilia Romagna, la popolazione immigrata negli ultimi anni è raddoppiata il che vuol dire che il tessuto sociale non è più quello di dieci anni fa. Oggi comunicare è molto più complesso perché il tuo interlocutore è più indefinito e indistinto».

- Un altro punto di debolezza riguarda la *manca di una relazione diretta con gli stakeholder*.

Tra i punti di forza l'intervistato n.4/6 rileva una *relazione molto forte tra l'Amministrazione comunale e la comunità*. «l'Amministrazione Comunale ha sempre avuto storicamente un'importanza, un soggetto che si percepisce nella vita delle persone e che ha un impatto molto importante nella loro vita».

Struttura organizzativa

Il servizio di comunicazione, relazioni esterne e marketing del Comune 4 è in staff alla Direzione generale.

Comprende diverse unità di lavoro:

- *Uffici relazioni con il pubblico*: una sede centrale e due decentrate
- *Ufficio Stampa*
- *Redazione internet*
- *Redazione intranet*
- *Centralino*
- *Tipografia*
- *Ufficio Comunicazione strategica*: si occupa dell'implementazione del

Piano di Comunicazione e delle politiche pubbliche

È composto da circa cinquanta dipendenti, di cui 35 con contratto a tempo indeterminato, e 15 con diverse tipologie di contratto da Co.co.co a tempo determinato. Quanto alle figure professionali, ci sono i *giornalisti dell'Ufficio Stampa* e i *comunicatori* che hanno seguito la formazione prevista dalla legge 150. Le persone che lavorano all'Ufficio Comunicazione strategica sono laureate in Scienze della comunicazione, mentre la redazione intranet e internet ha *competenze di linguaggio html* ma i suoi componenti non sono informatici. *L'ente ha riconosciuto a tutto lo staff il profilo professionale di comunicatore*.

Per quanto riguarda invece l'Assessorato "Sicurezza e coesione sociale" è stato costituito mettendo insieme due assessorati, Sicurezza e Immigrazione, che fino al 2007

erano distinti. Ci sono tre dirigenti: uno per la Sicurezza urbana, uno per l'Immigrazione e uno per la Polizia Municipale.

Alla Sicurezza ci sono cinque addetti, mentre al settore Immigrazione ce ne sono sette, cui va aggiunto il personale di *Mondoinsieme*, un centro per il dialogo interculturale, costituito da tre dipendenti e da un collaboratore. La pianta organica dell'Assessorato si completa con una segreteria composta di tre persone.

Il personale è orientato verso le tematiche della Sociologia e delle Scienze dell'Educazione cui vanno aggiunti coloro che lavorano per "spirito comunitario": c'è molto volontariato.

A livello economico, il budget a disposizione è di circa 700 mila euro l'anno a cui vanno aggiunti altri finanziamenti esterni per singoli progetti. Secondo l'intervistato n.5/6 «è troppo poco, bisognerà ragionare su più risorse in quanto quella dei nuovi cittadini è un'attività che dovrà coinvolgere anche i budget di altri assessorati, come Cultura, Commercio e Scuola»

Processi di comunicazione

L'Ufficio Comunicazione del Comune 4 segue tutte le attività di comunicazione dell'ente, ad eccezione di quella interculturale, svolta direttamente dall'Assessorato di competenza. «L'intervistato n.5/6 è l'esempio di Assessorato che bypassa il Servizio comunicazione, decide le proprie strategie, i propri strumenti, i propri canali – spiega l'intervistato n.4/6 - Per questo la comunicazione con la popolazione immigrata non è mai passata di qua perché non passavano né i processi decisionali né quelli operativi; non c'è nessun raccordo. Esistono formalmente degli accordi, esiste il Piano di Comunicazione approvato contestualmente al piano esecutivo di gestione quindi in teoria sono indicati degli strumenti vincolanti; *un conto sono le norme un conto sono i comportamenti.* Abbiamo provato attraverso la stesura del Piano di Comunicazione e attraverso l'adozione di linee guida e di strumenti coercitivi. I modi di aggirare la norma scritta ci sono, così abbiamo deciso che eravamo separati in casa. Non tutti gli interlocutori della organizzazione sono disposti a sedersi al tavolo con noi e a ragionare così.

Tuttavia ci sono dei servizi di comunicazione che ritengo trasversali; è chiaro che l'Anagrafe serve anche agli immigrati. Però, se parlo di Ufficio Relazioni con il Pubblico e

un immigrato marocchino entra e chiede banalmente un'informazione, l'ufficio deve cercare di capire il suo bisogno. Se l'immigrato parla abbastanza bene l'italiano e ha bisogno di una risposta che l'Urp è in grado di dare gliela diamo tranquillamente; se, invece, ha un bisogno più complesso o c'è un problema di comprensione o quant'altro allora lo spostiamo su uno sportello dedicato, non gestito da me, che è il Centro informazioni all'immigrato».

Per quanto riguarda il *futuro*, l'intervistato n.4/6 spiega che «adesso mi sto mettendo a ragionare sulle prossime strategie che saranno anche di mandato quindi sto cominciando a ragionare sui cinque anni di lavoro non più sul piano annuale. Finora non mi sono mai posto di intercettare quel *target* perché ci stava già lavorando qualcun altro ed era un qualcun altro con cui io non interagivo dal punto di vista dei processi di lavoro; spero di fare dei passi avanti, più importanti, più significativi ma anche più efficaci rispetto all'obiettivo di coordinamento che tendenzialmente il servizio dovrebbe porsi».

Tutte le attività e gli strumenti di Comunicazione Interculturale vengono gestiti direttamente dall'Assessorato, in maniera autonoma. «Lavoriamo molto per progetti dedicati – spiega l'intervistato n.5/6 - c'è la filosofia per cui noi sperimentiamo e quello che va bene viene assunto dall'Amministrazione».

Per quanto concerne il collegamento tra le linee politiche e la definizione delle strategie di comunicazione, «*semplicemente ho interpretato il sentimento di preoccupazione dei cittadini e il fatto che bisognava garantire equità e regole uguali per tutti* – sottolinea l'intervistato n.5/6 - *non c'è nessuna differenza tra un migrante e un italiano.* Occorre togliere il tema dell'immigrazione dallo specifico e renderlo tema condiviso, questa noi la chiamiamo *governance*».

Gli *obiettivi strategici* di Comunicazione Interculturale adottati dall'ente sono tre:

- *apprendimento della lingua italiana*: per tutte le scuole superiori son stati organizzati corsi di sostegno da gennaio
- *l'insegnamento della lingua corrente agli adulti*
- *la lotta contro il discriminare*: si inizierà una campagna multilingue contro il discriminare, articolata in diverse occasioni; inoltre si investirà nella mediazione per permettere agli immigrati di frequentare al meglio la città.

Quanto alla collaborazione con altri enti, società e istituzioni, per il “Centro contro il discriminare”, progetto regionale vi è la Questura, per “Centro informazione immigrati” c'è una serie di relazioni con istituti statali e associazioni.

Tutte le azioni che vengono proposte sono prodotte in più lingue, attraverso una traduzione multilingue. Nei presidi sanitari la cartellonistica viene esposta in cinque lingue diverse.

Tra i principali problemi e difficoltà nella comunicazione con gli stranieri, «*Bisognerà associare una comunicazione adeguata – evidenzia l'intervistato n.5/6 - Occorre concentrarci di più sul fatto che chi viene qui deve conoscere il funzionamento della città e le regole della città. Gli immigrati conoscono molto bene la questione sui permessi di soggiorno e sui sussidi purtroppo non conoscono altrettanto bene la questione dei contratti in affitto e si fanno ciurlare in modo incredibile e altri immigrati sfruttano gli immigrati, si fanno sfruttare dalle assicurazioni; si dovrà fare in modo che questa comunicazione su come funziona la città sia efficace. Per esempio, di recente abbiamo fatto un esperimento con la Federconsumatori, un libretto con delle schede dove si spiega, per esempio, come pagare le bollette del gas. La nostra comunicazione rivolta agli stranieri è molto elitaria, è rivolta a quelli che già sanno. Noi non abbiamo bisogno di una cartellonistica con delle frasi ad effetto, abbiamo bisogno di comunicare della azioni, dei progetti, dei servizi, delle opportunità. Ci sono questi giornali in lingua madre scritti in Romania, scritti in Cina, occorre farci un ragionamento. Però penso che i giovani immigrati invece siano un po' più svegli e quindi probabilmente bisognerà investire di più proprio su questa comunicazione. Per il futuro occorre investire nella sperimentazione, se vogliamo reggere bisognerà fare in modo che questa sperimentazione sia una vera divulgazione multilingue con tutti; per esempio, io ho fatto una guida alla convivenza in condomini è un libricino alto così tradotto in cinque lingue, oppure abbiamo realizzato spot televisivi rivolti al dialogo interculturale e finanziati anche dal Consiglio d'Europa. Noi abbiamo fatto moltissime cose che però sono rimaste un po' racchiuse».*

Quanto alla collaborazione culturale-formativa con altri enti, si pensa di utilizzare al meglio le potenzialità dell'Università, in particolare Scienze della Comunicazione. «In generale il rapporto con l'Università ci dà struttura e certezza della nostra scientificità – ribadisce l'intervistato n.5/6 - siamo in procinto di fare una convenzione anche con Scienze della Formazione e con “RimiLab”, un centro di produzione dell'Università del video e radio. *La collaborazione con l'Università dà stabilità al nostro lavoro».*

Rapporto con gli utenti

In generale *la comunicazione verso i cittadini stranieri non è ben vista dagli italiani*. «In zona stazione mettiamo i cartelli multilingue: qualcuno arriccia un po' il naso perché dice “ fate le cose per gli stranieri e non per noi”. Penso però che *se comunichiamo e facciamo passare l'idea che ci sono delle regole e la città è accogliente questo favorisce comunque la nuova identità della città e il buon vivere*; se ci facciamo garanti di questo la gente ci darà ragione. Noi dobbiamo comunicare quindi l'idea della città, se facciamo questo verremo visti bene se invece comunichiamo solo i diritti degli stranieri e non i doveri, se diamo solo l'idea che comunque questi sono “poverini” saremo sempre sconfitti. Gli italiani ci chiedono di insegnare agli stranieri l'educazione e le regole».

Attività e strumenti

Le attività e gli strumenti di Comunicazione Interculturale vengono gestiti in maniera esclusiva dall'Assessorato di competenza.

Le attività sono organizzate e sviluppate attraverso i tre centri dell'Assessorato

- *Centro di informazione immigrati*: una sorta di Ufficio Relazioni con il Pubblico per stranieri
- *Centro contro il discrimine*
- *Centro Mondoinsieme*

Dietro queste realtà ci sono altri enti istituzionali, quali Questura e Prefettura, e tutta una rete di associazioni di immigrati.

Tra gli strumenti:

- *due manifestazioni di riferimento*, che tendono a valorizzare la presenza dell'associazionismo e quindi il ruolo degli immigrati in città: si tratta di “Mondi in piazza” e della giornata internazionale per i diritti del migrante che viene organizzata ogni anno;
- *progetto di mediazione dei conflitti*;
- *sito internet* e un ulteriore sito internet dell'Assessorato in fase di allestimento;
- una *trasmissione radiofonica settimanale* gestita da due ragazze una di origine marocchina e l'altra italiana a cui vanno aggiunti gli operatori della radio;
- *Speciale “Mondinsieme”*, pagina mensile pubblicata sul quotidiano locale;

- *Cartellonistica.*

Uno strumento comunicativo di particolare interesse è “*AmoX, Area Stazione*”, una pubblicazione bimestrale interamente finanziata dal Comune e distribuita nella zona della stazione, quella più densamente abitata da cittadini stranieri. È gestita da una redazione multiculturale e, al suo interno, ci sono abstracts scritti in inglese, francese e arabo, il tutto è gestito da una redazione autonoma. Una pagina viene gestita dall’assessore, una sorta di “editoriale” dove l’amministrazione comunale spiega gli interventi fatti in quel quartiere.

Quanto al monitoraggio delle attività, ci sono dei *report di valutazione* sui singoli progetti, sia quantitativi che qualitativi. Vengono per esempio monitorati quanti cittadini si sono ricevuti, quante ore di attività, il numero di risposte positive, le soluzioni fornite.

Analisi dell’intervista

Il Comune 4 ha intrapreso *diverse iniziative nel campo della comunicazione rivolta agli stranieri*: esiste un Ufficio Relazioni con il Pubblico per gli immigrati e numerose sono le attività intraprese negli ultimi anni per avvicinare gli stranieri all’ente e per favorire l’inserimento e l’integrazione nel tessuto economico e sociale del territorio.

A livello dei vertici politici vi è una grande sensibilità nei confronti della comunicazione e, negli ultimi anni, molto si è investito in tale struttura, sia a livello di risorse umane che a livello economico. Lo stesso vale per le politiche di integrazione e di coesione sociale, tema particolarmente sentito dalla giunta comunale e dall’intera istituzione. *Il personale è molto motivato* e si appassiona alle attività che segue, approfondendo le tematiche attraverso corsi di formazione e di aggiornamento.

L’Ufficio Comunicazione del Comune segue tutte le attività di comunicazione dell’ente, ad eccezione di quella interculturale, svolta direttamente dall’Assessorato di competenza. Non c’è nessun raccordo tra le due strutture, anche se nel Piano di Comunicazione sono indicati gli strumenti vincolanti.

La mancanza di una condivisione degli obiettivi strategici tra l’Ufficio Comunicazione centrale e l’Assessorato di competenza rappresenta un ostacolo che necessariamente occorre superare. Se la maggior parte dei servizi si ritengono trasversali, condivisibili per i diversi tipi di utenza, italiana e straniera, occorre trovare un punto di incontro in modo tale che anche l’importanza strategica della Comunicazione Interculturale riceva la sua legittimazione sia all’interno che all’esterno dell’ente stesso. Le risorse economiche e di personale non mancano né da una parte né dall’altra e lo scambio di

conoscenze e di esperienze può di certo rappresentare un arricchimento per entrambe le strutture.

Il cittadino italiano si aspetta che vengano comunicati agli stranieri non soltanto i diritti, ma anche i doveri; *oltre alle opportunità bisogna comunicare di più le azioni, i progetti, i servizi e le regole*. Occorre comunicare ed educare di più sulla legalità e sul rispetto dei limiti: è quanto si aspettano gli italiani.

Il fatto poi che la Comunicazione Interculturale sia di competenza esclusiva dell'Assessorato "sicurezza e coesione sociale" non aiuta l'integrazione degli stranieri; lo straniero non si rivolge all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune, ma si deve recare al Centro di informazione immigrati; non legge i giornali del Comune, ma legge quelli a lui dedicati; le informazioni non le trova nelle bacheche principali, ma solo negli spazi a lui dedicati; ci sono informazioni specifiche solo per lui che vengono veicolate attraverso canali altrettanto specifici e mirati: un sito internet, una trasmissione per il cittadino straniero; non partecipa ad eventi della comunità locale, ma sarà coinvolto in manifestazioni pensate solo per lui. Si tratta, inoltre, di una *comunicazione elitaria, rivolta a coloro che già sanno*; a livello di contenuti occorre concentrarsi di più sui reali funzionamenti e dinamiche cittadini.

Questo non facilita il processo di integrazione ma, al contrario, non fa altro che rafforzare l'idea di una società pluriculturale, in cui ogni gruppo deve restare chiuso al suo interno, in una sorta di ghettizzazione che va a rafforzare l'immagine dell'Altro diverso da noi, dove il noi è inteso come l'autoctono, il cittadino. Non vi è dialogo, non vi è il confronto, non si tratta di una Comunicazione Interculturale ma multiculturale.

6.2.5 Comune numero 5: Ufficio Relazioni con il Pubblico multiente

Dati sull'intervistato

L'intervistato, 33 anni, è laureato in Filosofia ed ha due master, uno in Comunicazione Pubblica e uno in immigrazione e pluralismo culturale. È diventato dipendente della Prefettura del capoluogo regionale nel 1996 per poi essere trasferito alla Prefettura del Comune numero 5. Dal 2002 lavora all'Ufficio Relazioni con il Pubblico

multiente dove da subito ha iniziato ad occuparsi della comunicazione nei confronti della popolazione immigrati. È assunto con contratto a tempo indeterminato.

Per quanto riguarda l'aggiornamento culturale e professionale, l'intervistato ha seguito dei corsi organizzati dall'ente che, tuttavia, considera di «livello un po' basso»; la formazione principale l'ha dunque svolta a livello personale attraverso letture ed approfondimenti.

L'intervistato non è iscritta ad alcuna associazione di categoria.

Analisi del contesto

Il Comune numero 5 si trova nel centro Italia, in una delle città più densamente abitate da cittadini di origine straniera.

Da molti anni la città è stata governata dalla stessa coalizione politica che afferisce al Centro Sinistra. Nel corso di questi anni le iniziative intraprese nel campo dell'immigrazione sono state diverse, tra queste rientra lo sportello immigrazione, chiamato anche "*Servizi immigrazione e cittadinanza*". Nato nel 1998 con l'idea di offrire un servizio integrato, *è frutto della collaborazione fra tre enti, Comune, Provincia e Prefettura ed è anche noto come Urp multiente*. Nel periodo in cui è stata effettuata l'intervista si tenevano le elezioni del sindaco. I risultati delle elezioni sono stati sfavorevoli all'amministrazione al potere; la cittadinanza ha optato per un'altra fazione politica, segnando così il *termine di una continuità amministrativa durata molti anni*.

«Il Comune è la capitale dell'immigrazione in Italia quindi tutta la campagna elettorale si è basata su questo – ha spiegato l'intervistato– quelli del Centro Destra sostengono che cambieranno tutto: tante persone salteranno, tanti uffici verranno depotenziati, tra questi i servizi immigrazione. È una convinzione condivisa: ci sarà una grossa riorganizzazione, soprattutto in questo ambito».

Dal punto di vista economico, la città è caratterizzata dalla presenza di un'industria tessile che ha notevolmente risentito della crisi economica internazionale. *Un'importante fetta della popolazione è di origine straniera*. Ci sono grandi comunità di rumeni, pakistani. In seguito alla crisi economica, l'arrivo di nuovi immigrati si è arrestato, e molti stanno emigrando in altri Paesi europei o stanno tornando nel loro Paese di origine. Eccezione fatta invece per la comunità cinese, la più numerosa d'Italia, le cui attività non sono state toccate dalla crisi economica.

Nel territorio preso in esame la legge 150 del 2000 ha provocato la nascita di numerosi uffici relazioni con il pubblico. « c'è stato il boom degli Urp, tutti si aprivano i loro "Urpini"; secondo me non c'è stata una grossa preparazione di fondo, ognuno si apriva il proprio "Urpettino" però è stata più una moda; non so se è un pro o un contro aprire un Urp se poi ci sono persone magari non pronte e manca un'organizzazione, non si risponde alle esigenze dei cittadini. Dal punto di vista della nostra struttura il percorso è invece stato impeccabile, abbiamo avuto persone competenti, è stato seguito tutto perfettamente; per quanto ci riguarda la 150 è stato un grande coronamento".

Il personale che lavora all'interno dell'Urp multiente non ha tuttavia ottenuto il riconoscimento della figura professionale di comunicatore pubblico, anche se previsto dalla legge 150.

Struttura organizzativa

L'Urp multiente del Comune 5 è un Ufficio Relazioni con il Pubblico che si propone di fornire le informazioni e le comunicazioni di tre enti diversi: Comune, Provincia e Prefettura. Al suo interno c'è un'attività dedicata agli stranieri, chiamata "Servizi immigrazione e cittadinanza" che si propone di fornire tutte le informazioni necessarie agli immigrati. *L'ufficio si trova in piazza del Comune, nel cuore storico della città* e questo spesso lo fa considerare dalla cittadinanza come unico Urp del Comune.

Sotto il profilo del personale, la responsabile viene dal Comune, così come la responsabile che l'ha preceduta. Essendo un Ufficio Relazioni con il Pubblico multiente si è fatta la scelta di prendere i dipendenti da ogni ente: tre dalla Prefettura, tre dal Comune e due dalla Provincia. *Il personale è interscambiabile* e tutti si occupano del front office attraverso un sistema di turnazione. Per quanto riguarda invece la Prefettura ci sono maggiori sensibilità e competenze nel campo dell'immigrazione, pertanto il personale proveniente da questo ente si è specializzato in tale settore. Il personale è tutto assunto con contratti a tempo indeterminato e, nel passato, ci sono state anche delle collaborazioni. In seguito al decreto Brunetta tuttavia tali collaborazioni non sono state mantenute. Nell'ambito dell'intercultura ci sono anche due persone del servizio civile.

«I servizi immigrazione e cittadinanza hanno rappresentato un fiore all'occhiello a livello locale e nazionale; in questi anni si è seguito un certo tipo di politica di immigrazione importante, seppur con i suoi limiti. Quando il servizio è nato nel 1998 c'è stata la lungimiranza di assessori e del Prefetto di allora per creare un unico Urp, un unico

front office; con gli anni è stato sempre più difficile gestire tale servizio dal punto di vista politico. il Comune ha sempre creduto molto in questo ufficio perché comunque vengono date molte informazioni relative alle attività del Comune; più difficile è stato dal punto di vista della Prefettura, volevano togliere il personale non ci credevano più. Noi abbiamo lottato per fargli capire cos'era la comunicazione perché, secondo loro, la comunicazione la sanno fare tutti; anche la Provincia dà il personale in maniera abbastanza altalenante. L'ente che ci ha creduto di più è sempre stato il Comune».

Interscambiabilità ma anche riconoscimento delle competenze specifiche del personale. «Io mi occupo un po' più di progettazione, seguo più alcune cose insieme alla mia collega anche lei laureata in Scienze della Comunicazione e quindi ci occupiamo più della parte progetti; con le altre colleghe c'è comunque l'interscambiabilità, abbiamo un turno settimanale che dobbiamo rispettare; per quanto riguarda dunque il back office chi è del Comune dà risposte relative alla Provincia quindi interscambiabilità; *per quanto riguarda invece il front office ognuno fa tutto, però poi abbiamo delle specificità, ognuno segue determinate cose*. Io mi occupo di tutta la parte che riguarda l'immigrazione, tutto ciò che riguarda le pubblicazioni; abbiamo aperto da poco uno sportello animali e quindi mi occupo di tutto ciò che riguarda questa nuova attività; abbiamo un sito internet, bacheche con tutti gli annunci. *Nel back office c'è una differenziazione, è una cosa normale, ognuno segue determinate cose, in base alle proprie passioni*».

Le persone che lavorano in tale struttura sono rimaste invariate e ci sono stati dei nuovi arrivi. *Il fatto di essere di enti diversi determina la copresenza di varie formazioni che caratterizza un valore aggiunto*. «E' importante anche questa cosa dell'eterogeneità; per esempio il fatto di avere ragazzi del Servizio Civile rappresenta per noi un altro *input*; questa cosa di avere persone nuove ci dà un po' di stimoli, è una cosa che ci piace molto [*motivazione*]. Le persone che sono venute qua sono sempre andate via a malincuore».

Il principale punto di forza è caratterizzato dalla poliedricità, dal fatto di essere costituito da tre enti diversi, diventando così un punto informativo di riferimento per l'intera cittadinanza. Tale eterogeneità può essere tuttavia vista anche come punto di debolezza. «Si tratta di dover gestire un flusso informativo non facile; da poco c'è un progetto che prevede di coinvolgere anche altri enti importanti, quali la Questura, l'Agenzia delle entrate, la Motorizzazione, per fare un grosso Urp. È difficile, non so se si riuscirà a realizzare, già secondo me con tre enti è un po' difficile perché poi ognuno si

crea il suo orticello, le informazioni le comunica attraverso le proprie modalità informative.

Dal punto di vista della Comunicazione Istituzionale, la Provincia e il Comune hanno un Ufficio Comunicazione che si occupa di comunicazione interna con cui l'Urp multiente collabora.

A livello economico, l'ufficio ha un proprio fondo che proviene dal Comune e dalla Provincia, mentre la Prefettura mette a disposizione il personale.

Processi di comunicazione

Il principale obiettivo strategico è quello di rendere accessibile a tutti i servizi in maniera semplice e indiscriminata: uomini e donne, immigrati e italiani.

Quanto ai contenuti della comunicazione, si comunicano le novità cercando di sopperire a tutto ciò che è di competenza della Prefettura. Novità ma anche quotidianità dal momento che l'ufficio informa sulla documentazione che deve essere presentata, come deve essere presentata. Viene fornita informazione di base su tutto quello che riguarda l'immigrazione. *Informazione non solo primaria ma anche più specifica.* Non ci si limita alle attività dei tre enti ma vengono forniti chiarimenti anche a livello sanitario e delle questioni di competenza della Questura.

«Insieme all'Ufficio Comunicazione del Comune, la struttura ha reperito materiale cartaceo come, ad esempio, la modulistica, anche *online* che riguardava gli immigrati; dal momento che non erano comprensibili, il personale si è occupato di riscrivere i contenuti in un altro linguaggio, non solo dal punto di vista della traduzione, ma anche da quello della semplificazione. «Perché comunque se il linguaggio è complesso, se è burocratico, non lo capisce l'immigrato ma neanche l'italiano; quindi abbiamo fatto un lavoro molto grande ma anche molto interessante. Non a caso sono nate modulistiche *ad hoc*: per esempio, per tutto ciò che riguarda la cittadinanza italiana per i bambini nati in Italia non esisteva né una scheda utile né un modulo. Così è stato creato del nuovo materiale cercando di eliminare le parole difficili da capire ed utilizzando un linguaggio comprensibile e più accessibile anche a livello grafico. Questo lavoro è stato interessantissimo. *Tra i principali problemi e difficoltà emersi nella comunicazione, quello linguistico è il più eclatante.* Lo vediamo quotidianamente. Devi dare delle informazioni che sono delicate e la gente è esasperata; problemi quotidiani che vengono esasperati dalla burocrazia italiana».

Nella definizione delle strategie di comunicazione non c'è alcun collegamento con le linee politiche dei vertici istituzionali, ci fu un intervento in passato che però si fermò. «Non c'è una pianificazione seria, di Comunicazione Interculturale; in Prefettura non se ne può parlare, in Provincia fanno delle cose a sé ma non organizzano eventi a livello interculturale; per quanto riguarda il Comune qualche anno fa si stava parlando di riuscire a creare un percorso formativo sulla Comunicazione Interculturale, di avere un qualche tipo di pianificazione, però è saltato tutto. C'è l'accordo tacito: per tutto ciò che riguarda gli immigrati si dà per scontato che si comunica in un certo modo, ma senza progettare. Sul territorio c'è tanto associazionismo che però è poco attivo. Sono più comunità che organizzano feste etniche questo e quant'altro ma che non si interessano dei servizi per i migranti. Io alla fine per sopperire alla mancanza di risposte di tale associazionismo ho creato un'associazione con donne immigrate e italiane che si chiama "Donne per l'intercultura". Secondo me si è lavorato poco sulle politiche di inclusione; se c'è un'attività e lo straniero non partecipa è una grossa perdita per l'amministrazione. Questa è una carta che durante l'elezione alcuni candidati si giocano: pensiamo alla sicurezza e non alle politiche di inclusione [tanto non partecipano]».

Sotto il profilo dei rapporti di collaborazione culturale e formativa con enti universitari di ricerca e di alta formazione, c'è stata una collaborazione con l'Università di Firenze per un progetto sulla mediazione nei conflitti.

Rapporto con gli utenti

Il target di riferimento è molto vario. Essendo comunque uno sportello unico, ci sono numerosi cittadini italiani anziani o in difficoltà economica che chiedono informazioni sui sussidi e sui contributi forniti dal Comune. A livello di stranieri si rileva una bassa presenza di giovani, in alcuni casi bambini che accompagnano i genitori e che fanno da piccoli mediatori. L'ufficio non è ancora considerato un punto di riferimento nella pratica quotidiana, la cittadinanza si rivolge alla struttura solo quando è disperata. Tuttavia si rileva che la persona che si vi si reca per la prima volta, in seguito ritorna. Quando si parla di utenza straniera, questo fatto è legato soprattutto alla necessità, dal momento che l'ufficio, rappresentando l'unico collegamento cittadino con il ministero, è in grado di aggiornare sull'iter burocratico della pratica.

L'intervistato ha rilevato una mancanza di dialogo diretto con l'utenza, in particolare con le associazioni e le comunità. Tale carenza viene in parte sopperita dal Servizio immigrazione del Comune.

Gli utenti italiani ritengono l'attività di informazione nei confronti degli immigrati come una perdita di tempo «pensate più a creare una pubblicazione o quello e quell'altro per noi e non per loro».

Per quanto riguarda il rapporto con i media, l'intervista rileva la presenza di ottimi esempi di Comunicazione Interculturale. « Il “Corriere di X” che non è nato da tantissimo ha parlato in maniera positiva di un evento che ci sarà e in quinta pagina ha fatto degli approfondimenti con dati, spiegando che cosa si intende per discriminazione di genere; questo è stato secondo me un ottimo esempio di comunicazione nel senso che sta parlando di una cosa che in città non è conosciuta; nel caso, invece, di altri giornali, secondo me si tende a dire quello che i cittadini vogliono sentire; spesso è un po' un seguire l'onda, è un auto-alimentare, stereotipi e pregiudizi continui».

Attività e strumenti

Nel campo della Comunicazione Interculturale, vengono prediletti gli *strumenti di tipo cartaceo e visivo*, ritenuti i più immediati nell'attività di comunicazione verso gli stranieri.

«Siamo arrivati a fare *quaderni* proprio per persone immigrate in modo tale da dare delle risposte concrete. Queste pubblicazioni nascono dal fatto che se viene un cittadino e ci chiede di continuo delle domande, significa che è difficilissimo reperire l'informazione; a quel punto abbiamo deciso di fare una pubblicazione che unisca tutte le domande standard; gli ultimi sono quaderni dedicati all'immigrazione. Stiamo puntando ultimamente molto sulla parte delle *vetrine*, ottimo veicolo per comunicare le attività di vari enti e associazioni. Oltre al cartaceo è lo strumento più semplice e forse più fruibile per un cittadino immigrato; Produciamo inoltre *brochure, volantini estemporanei* con loghi e loghettini per riuscire anche a dare un'informazione minima per esempio sulle ultime novità anche legislative. Poi abbiamo il canale internet; un altro strumento interattivo è “*T-comunico*”, schermi installati da privati ma gestiti dal Comune che forniscono informazioni di vari tipi in più lingue».

Prospettive future: «*è in uscita un quadernino sui giovani*, sempre con un'ottica di inclusione; pensare a giovani di seconde generazioni. Per esempio fornire una risposta al

seguito quesito: “sono un ragazzo e sono arrivato in Italia con il ricongiungimento familiare, voglio andare a scuola, sono a metà anno, cosa devo fare?».

Il monitoraggio dell'attività viene fatto una volta all'anno attraverso la somministrazione di un questionario dal quale è emerso un alto grado di soddisfazione da parte dell'utenza. Vi è poi un monitoraggio quotidiano dove, attraverso un file in excel, vengono inserite tutte le informazioni sui numeri di accessi e il tipo di informazioni richieste.

Analisi dell'intervista

L'ente ha intrapreso una strada importante in questi anni nel campo della Comunicazione Interculturale, cercando di comprendere le esigenze dei cittadini stranieri e di dare risposte concrete ai loro bisogni. Questo è stato possibile grazie, da una parte, alla sensibilità dimostrata dalle cariche politiche ed istituzionali e, dall'altra, da una società che, nel giro di pochi anni, è diventata multiculturale. *Se inizialmente si è cercato di rispondere ai bisogni imminenti ed alle emergenze, in seguito si è cercato di rafforzare la struttura e di stabilire delle linee chiare e definite attraverso una pianificazione strategica.*

L'ufficio preso in esame è il risultato di un raccordo fra tre diverse realtà che hanno deciso di mettersi insieme e di fornire una comunicazione condivisa. Il principale punto di forza è caratterizzato dalla *poliedricità*, dal fatto di essere un ufficio che raggruppa le attività di comunicazione di tre enti diversi, Comune, Provincia, Prefettura, enti pubblici con cui il cittadino straniero si relaziona durante tutta la sua vita: dall'arrivo in Italia, dall'inserimento nella vita, nell'economia e nella società del luogo, alla quotidianità. L'Urp multiente rappresenta un unico punto informativo di riferimento per l'intera cittadinanza. Almeno a livello teorico. A livello pratico non si può tuttavia parlare di una vera e propria comunicazione integrata: *l'eterogeneità del servizio rappresenta un punto di debolezza dal momento che non c'è interscambiabilità, non c'è omogeneizzazione, non c'è condivisione; ciascun ente è molto rigido, ha le proprie procedure interne e modalità informative.*

L'obiettivo strategico risulta ben definito: rendere accessibile i servizi a tutti in maniera semplice ed indiscriminata. La chiarezza dell'obiettivo permette che tutte le attività di comunicazione messe in atto seguano una linea comune, evitando spreco di energie e garantendo una risposta univoca all'utenza di riferimento. L'ufficio non si limita a fornire le informazioni primarie, ma scende anche nel dettaglio. Di fronte a richieste specifiche si approfondisce, si cerca sempre la risposta più adeguata. Questo è

fondamentale soprattutto nella relazione con il cittadino straniero. L'ufficio cerca infatti di far fronte alle problematiche più immediate con la *traduzione multilingue* e la *semplificazione linguistica* di tutti i materiali, ma anche a quelle più profonde, producendo delle *guide ad hoc* pensate proprio per gli stranieri e per agevolare il loro inserimento nella vita quotidiana, facendogli comprendere i meccanismi che stanno alla base della macchina burocratica italiana. Fondamentale inoltre la sperimentazione che ha trovato riscontro in strumenti di comunicazione innovativi e all'avanguardia .

Il personale risulta molto motivato e vive l'esperienza lavorativa in prima persona, aggiornandosi ed impegnandosi in tutto quello che fa per rispondere in maniera completa ed esaustiva alle richieste dei cittadini, siano essi italiani o stranieri. C'è inoltre spazio per la *sperimentazione* e per il riconoscimento dello sforzo individuale; questa fiducia da parte della dirigenza trova riscontro nell'impegno e nelle nuove attività proposte e seguite dal personale stesso. *Tutti sono interscambiabili ed hanno una preparazione che consente di fornire risposte complete in ogni ambito*; nel back office ognuno ha poi dei settori di riferimento in base al proprio interesse personale che può curare in maniera autonoma, dando così risposta ad interessi ed ambizioni personali.

Nonostante la buona impostazione del lavoro, la motivazione del personale, e la pianificazione, occorre rilevare che *l'ufficio non è ancora considerato dall'utenza straniera come un punto di riferimento nella pratica quotidiana, ma si rivolge alla struttura solo nei momenti di "disperazione"*; Tuttavia, dopo un primo contatto, la persona in seguito ritorna. Questo significa che se, in generale, l'ufficio è in grado di dare risposte chiare e complete all'esigenza improvvisa e all'emergenza, in seguito si instaura un rapporto di fidelizzazione nei confronti dell'utente che, soddisfatto, vi tornerà e farà conoscere il servizio anche agli altri cittadini stranieri attraverso il passaparola.

L'attuale periodo particolarmente florido dal punto di vista della Comunicazione Interculturale del territorio ha però subito una *battuta d'arresto* nell'ultimo anno in seguito al *cambio dei vertici politici del Comune*, ente capofila del progetto. *La pianificazione strategica si è arrestata, così come il confronto e il dialogo costruttivo della quotidianità*. Tutto è congelato, tutto è in stand by, in attesa che i nuovi vertici istituzionali si pronuncino sulle intenzioni e le politiche da intraprendere.

CAPITOLO SETTIMO

CONCLUSIONI

PEDAGOGIA E COMUNICAZIONE INTERCULTURALE IN FUNZIONE DELLA RICERCA

Dopo aver esaminato i risultati della ricerca sugli uffici pubblici preposti alla gestione del rapporto tra l'ente e gli utenti stranieri, è venuto il momento di delineare le risposte ai temi che hanno diretto quest'indagine sulle Pubbliche Amministrazioni.

I temi della ricerca, come si è evidenziato in precedenza³⁰⁸, sono tre: come si pone l'ente pubblico nei confronti dei cittadini stranieri; quali sono le principali strategie e gli strumenti messi in atto nel rapporto comunicativo con questo target di utenti; in quale modo la Pedagogia e la Comunicazione Interculturale possono intervenire per migliorare tale rapporto.

7.1 Riflessioni sui risultati della ricerca

Fra i fattori positivi che emergono dal presente lavoro è da notare come nella maggior parte degli uffici preposti dalle Amministrazioni Pubbliche nel rapporto con gli utenti stranieri vi sia *una notevole consapevolezza circa le difficoltà di comunicazione e di lavoro derivanti dalla diversa appartenenza culturale*.

Le istituzioni pubbliche locali, essendo il principale ente con cui il cittadino straniero si relaziona, assumono un ruolo precipuo circa i processi di integrazione nel territorio. La popolazione di origine straniera molto spesso detiene carenti informazioni di ordine pratico, affiancate da scarse conoscenze linguistiche, pochi contatti sociali, nonché differenze sui piani culturale, istituzionale, burocratico e amministrativo. Numerosi problemi scolastici, economici, o sociali riscontrati nei soggetti di nazionalità straniera potrebbero essere risolti mediante informazioni chiare e pertinenti. Pertanto, all'interno della Pubblica Amministrazione è fondamentale che si riesca a far fronte alle esigenze dell'utente straniero di ricevere informazioni da parte di professionisti con profonde

³⁰⁸ Si veda il presente lavoro al capitolo 5 paragrafo 1: "Finalità della ricerca".

conoscenze e competenze comunicative. In particolare, dalla ricerca emerge l'importanza e l'urgenza per gli operatori della Pubblica Amministrazione di acquisire competenze specifiche nella comunicazione interculturale³⁰⁹ e nella gestione dei conflitti che scaturiscono dalle differenze nei linguaggi verbali, non verbali e paraverbali.

Nel presente lavoro si è evidenziata anche l'esistenza di enti che sono in fase di "sperimentazione", ovvero hanno avviato dei veri e propri progetti specifici di durata limitata nel tempo al fine di trovare la strategia più idonea. Simili casi dimostrano che *alcuni enti stanno prendendo coscienza dei bisogni informativi dei cittadini stranieri*, a cui è necessario rispondere attraverso azioni pianificate e mirate. Esistono Comuni che, pur non avendo un servizio specifico, dichiarano che «la questione della relazione con i cittadini stranieri è ben chiara all'interno dell'ente» e che «sono i singoli uffici ad organizzarsi in base alle necessità del momento». Si tratta di alcuni spunti di partenza che non indicano la costituzione di servizi specifici, ma che tuttavia sono indicativi di un impegno da parte del personale coinvolto di trovare una soluzione del problema al fine di rendere più agevole lo scambio comunicativo con gli utenti.

Si può inoltre osservare una *forte motivazione del personale che vi lavora*, fattore che costituisce uno dei principali punti di forza che emergono dalla ricerca. Laddove tale componente è presente, gli addetti ai lavori vivono l'esperienza lavorativa in prima persona, aggiornandosi ed impegnandosi in tutto quello che fanno per rispondere in maniera completa ed esaustiva alle richieste dei cittadini, siano essi italiani o stranieri. Proprio la professionalità e la disponibilità del personale fanno sì che gli uffici diventino un punto di riferimento per l'utenza straniera che, dopo aver trovato risposte chiare ed esaustive ai propri quesiti, in seguito ritorna. Fondamentale risulta il "passaparola": un utente soddisfatto tenderà a parlare ai propri conoscenti dei servizi con entusiasmo, spingendo così anche loro a rivolgersi a questo tipo di servizi.

La comunicazione risulta inoltre più efficace quando l'obiettivo strategico si dimostra chiaro e ben definito. La chiarezza dell'obiettivo permette che tutte le attività di comunicazione messe in atto seguano una linea comune, evitando spreco di energie e garantendo una risposta univoca all'utenza di riferimento. È questo ad esempio il caso del Comune numero 5, dove l'ufficio non si limita a fornire le informazioni primarie, ma

³⁰⁹ Si veda il presente lavoro capitolo 4, paragrafo 5 "Il rapporto tra Pubblica Amministrazione e cittadini stranieri", in particolare la ricerca condotta da Formez-Istituto Piepoli Spa, *Progetto per la formazione continua dei funzionari della Pubblica Amministrazione addetti ai servizi agli immigrati*, La ricerca, 2006.

scende anche nel dettaglio. Di fronte a richieste specifiche, l'ente si pone l'obiettivo di comprendere, approfondire l'argomento al fine di dare sempre la risposta più adeguata. Un atteggiamento che si rivela fondamentale soprattutto nella relazione con il cittadino straniero. L'ufficio cerca di far fronte alle problematiche più immediate con la traduzione multilingue e la semplificazione linguistica di tutti i materiali, ma anche a quelle più profonde, producendo delle vere e proprie guide pensate per gli stranieri al fine di agevolare il loro inserimento nella vita quotidiana, facendogli comprendere i meccanismi che stanno alla base della burocrazia italiana. Fondamentale inoltre la sperimentazione che ha trovato riscontro in strumenti di comunicazione innovativi e all'avanguardia.

Vediamo ora i fattori negativi. Dall'analisi dei dati raccolti si può affermare che *nessun ente ha un ufficio adibito nello specifico alle attività di comunicazione istituzionale rivolte agli stranieri*. Si tratta per lo più di strutture dedicate a fornire servizi generici e, in questo senso, si propongono di comunicare le informazioni generali relative al disbrigo di pratiche burocratiche, ai permessi di soggiorno, all'accesso ai servizi sanitari, alla scuola. Date simili premesse, è impossibile non sottolineare la *mancaza generale di strategia e di pianificazione della comunicazione rivolta agli utenti*. *Le attività di comunicazione sono improvvisate*, il tutto è basato sulla gestione del bisogno del momento e delle questioni che via via si presentano al personale che, nella maggior parte dei casi, non ha alcun tipo di preparazione specifica, né sul piano comunicativo né a livello pedagogico, culturale e linguistico.

Dal punto di vista della strategia comunicativa, dal presente lavoro emerge l'importanza di tener conto di diversi livelli: dove arrivare, a chi arrivare, come far passare la comunicazione e l'informazione, la negoziazione con i gruppi. *Ci si trova di fronte a "chiusure culturali" nonché a "meccanismi interni dei gruppi"*; le associazioni non devono essere considerate come la rappresentanza dei migranti, ma sono invece necessari un'apertura, un dialogo e un coinvolgimento di queste tenendo presenti le dinamiche interne ai vari gruppi culturali che hanno una notevole autorità. La mancanza, inoltre, di un raccordo con le varie organizzazioni ed associazioni locali crea confusione nell'utente. Nelle città oggetto dell'indagine sono dunque presenti numerosi riferimenti informativi per gli stranieri. Il raccordo dovrebbe proprio toccare all'ente Comune per autorevolezza, competenza e prestigio.

Al momento esiste una *comunicazione autoreferenziale, senza una vera e propria pianificazione strategica: tutto è basato sull'improvvisazione e sulla gestione dell'emergenza.*

Un ulteriore fattore negativo che emerge dal presente lavoro di ricerca è rappresentato dalla *manca di individuazione dell'utenza da parte delle Pubbliche Amministrazioni.* La questione non è avvertita dai vertici politici che non hanno compreso l'esigenza di aprire canali specifici a seconda dell'utenza. Lo "straniero" viene identificato con l'immigrato, lo studente o il turista, non vi è una distinzione chiara tra i diversi tipi di utenza. *La comunicazione è eterogenea e uguale per tutti:* manca la targetizzazione, vale a dire il collegamento tra la comunicazione e il target di riferimento.

Quello che si profila è dunque *un panorama generale in cui gli obiettivi e le strategie della comunicazione interculturale rivolta ai cittadini stranieri non sono né chiari né tanto meno definiti;* alle volte sono a carico dei singoli uffici amministrativi, altre degli uffici centrali di comunicazione istituzionale, nella maggior parte dei casi sono di competenza degli sportelli e dei centri per gli stranieri, affidati ai singoli operatori che però non hanno linee guida chiare e definite, ma che si avvalgono soltanto della propria "sensibilità" e della propria competenza professionale, senza alcuna formazione specifica.

Nei casi in cui è stato pensato un canale di comunicazione specifico per gli stranieri *ci si ferma soltanto ad un livello di "ghettizzazione", che determina esclusione sociale e che non aiuta l'integrazione dei cittadini stranieri;* lo straniero non si rivolge all'Ufficio relazioni con il pubblico del Comune, ma si deve recare al Centro di informazione immigrati; non legge i giornali cittadini, ma legge quelli a lui soltanto dedicati; le informazioni non le trova nelle bacheche principali, ma esclusivamente negli spazi pensati per lui; ci sono informazioni specifiche che vengono veicolate attraverso canali altrettanto specifici e mirati: un sito internet, una trasmissione radio o tv per il cittadino straniero; non partecipa ad eventi della comunità locale, ma sarà coinvolto in manifestazioni pensate solo per lui. In molti casi si tratta di una *comunicazione elitaria, rivolta a coloro che già sanno;* a livello di contenuti occorre concentrarsi di più sui reali funzionamenti e dinamiche cittadini.

7.2 Approccio Interculturale nella ricerca nelle Pubbliche Amministrazioni

La presente ricerca, a carattere espressamente *esplorativo* e condotta su un campione *non rappresentativo*, si è sviluppata all'interno di un settore complesso e di non facile accesso, di conseguenza l'intento non è stato quello di dare risultati generalizzabili. Al contrario, l'obiettivo è stato quello di far luce su un settore ancora poco indagato, nella speranza che una maggiore consapevolezza dei rischi e delle opportunità che caratterizzano le relazioni multiculturali possa essere un punto di partenza per un maggiore *coinvolgimento* da parte delle istituzioni al fine di promuovere dei cambiamenti che determinino così una maggiore attenzione per la formazione del personale.

Dal presente lavoro emerge con chiarezza che oggi *le Pubbliche Amministrazioni si presentano impreparate ad affrontare le nuove sfide determinate dalle situazioni multiculturali*. I professionisti che operano in tale ambito non hanno sufficienti conoscenze specifiche rispetto alle caratteristiche e proprietà culturali dei cittadini stranieri e sembrano anche poco predisposti ad un vero contatto con l'altro.

Dall'analisi dei dati raccolti durante la ricerca si evince *come i progetti migliori e più incisivi sul territorio siano quelli che investono nella formazione del personale in termini di competenze comunicative*. Nella società complessa, multiculturale e globalizzata, la formazione acquista sempre più un ruolo fondamentale nella definizione delle *relazioni interculturali*. Si tratta di relazioni che «coinvolgono diverse visioni del mondo, spesso opposte tra loro; implicano atteggiamenti di empatia e di sensibilità; richiedono l'abilità di saper interpretare i segnali degli altri; coinvolgono processi di adattamento e di apprendimento; comportano azioni combinate e collaborazione, che producono un risultato totale maggiore della somma dei singoli risultati; si prefiggono di trovare una soluzione integrata; presuppongono la comprensione della controparte per essere funzionali; non rappresentano un compromesso, dal momento che non prevedono perdita o rinuncia di forze attive»³¹⁰.

Si può dunque affermare che *anche nel settore pubblico si deve imparare a guardare e leggere la realtà a partire da ipotesi interpretative molteplici e diverse, a confrontare tali forme di lettura e ad accorgersi che più sguardi interpretativi ci rimandano un'immagine molto più articolata e complessa della realtà*. «Identità, alterità e irriducibile esigenza di interazione, scambio, dialogo, comunicazione sono, pertanto, ineludibili

³¹⁰ E. Garcea, *La Comunicazione Interculturale. Teoria e pratica*, op. cit., p. 195.

categorie utili alla Pedagogia in chiave interculturale, il cui traguardo formativo consiste nella costruzione e nello sviluppo di un pensiero aperto e flessibile, problematico e antidogmatico, un pensiero capace di decentrarsi, di allontanarsi dai propri riferimenti mentali e valoriali, di andare verso le altre culture per riconoscere e comprendere le differenze e le analogie, capace inoltre di tornare nella propria cultura avvalendosi dell'esperienza del confronto»³¹¹.

Una formazione interculturale consente infatti di preparare professionisti in grado di cogliere i rischi e le opportunità insite nella vita in un contesto internazionale pluralistico e multiculturale, in modo da saper individuare, mediare e gestire con competenza la comunicazione, le tecniche di negoziazione, i conflitti e le potenzialità di crescita e di arricchimento nelle istituzioni. A fronte della globalizzazione economica e dell'avvento di società multiculturali, dalla ricerca emerge l'esigenza di figure professionali con competenze specifiche per intervenire in situazioni sociali, economico-aziendali, culturali, formative e istituzionali caratterizzate dalla presenza di persone appartenenti a differenti culture, con differenti modelli linguistici, valoriali, religiosi e culturali. Alla luce dei nuovi sviluppi della Pedagogia Interculturale, il personale può così acquisire soprattutto le competenze necessarie all'individuazione e alla gestione interculturale dei conflitti, alla negoziazione e alla realizzazione di una comunicazione in grado di migliorare le capacità di relazione e di comprensione al fine di sviluppare rapporti più efficaci; il tutto in un quadro di conoscenze delle problematiche e delle opportunità legate alla globalizzazione, all'internazionalizzazione dei rapporti e ai flussi migratori.

In quest'ottica si può affermare che *l'educazione interculturale rappresenta una molteplice e variegata gamma di esperienze di apprendimento e di relazione* che portano a conoscere e incontrare altre culture, finalizzando tale conoscenza alla costruzione di un reale dialogo interculturale, alimentato dalle occasioni quotidiane di confronto, cooperazione e continua scoperta di analogie e di differenze. L'obiettivo primario dell'educazione interculturale diventa, dunque, quello di imparare a costruire una concreta prospettiva di reciproco arricchimento (intellettuale, emotivo, relazionale, etico ed estetico) a partire da una conoscenza dell'alterità. Anche nelle Pubbliche Amministrazione diventa indispensabile introdurre *un'educazione alla differenza in chiave interculturale*, che comporta la capacità di andare oltre i propri particolarismi; gli operatori pubblici devono imparare a ricercare e a interconnettere le differenze attraverso un pensiero capace di

³¹¹ F. Pinto Minerva, *Intercultura*, op.cit., p.12.

spostarsi dialetticamente tra lingue, culture, fedi e valori. Si tratta allora di imparare a leggere tale diversità: un obiettivo che è possibile raggiungere solo esercitandosi nella logica dell'intreccio piuttosto che in quella della cesura, nella logica dello scambio piuttosto che in quella dello scontro. L'educazione alla differenza e al pluralismo comporta dunque un costante tirocinio percettivo, sensoriale, intellettuale, emotivo e relazionale, alla scoperta delle mille diversità che oggi arricchiscono le nostre città.

Dalla ricerca emerge anche la *necessità di superare la diffidenza, riscontrabile in larga parte della popolazione immigrata*, che scaturisce non solo dal suo retroterra culturale, ma anche dalle esperienze di discriminazione ed emarginazione che ha dovuto affrontare nel corso della loro vita. Se l'utente non ha fiducia, anche l'intervento più qualificato non potrà avere successo: l'atteggiamento di sfiducia e di difesa comporta che tutto ciò che viene detto dall'altro venga inteso come falso o come tentativo di manipolazione. Pertanto il raggiungimento di una "fiducia di base" va considerato come il primo, importante traguardo della consulenza. «Per poter creare una base di fiducia, è necessario rispettare sia le norme ed i valori culturali già noti, sia ulteriori interpretazioni delle spiegazioni o atteggiamenti estranei: occorre accettare il cliente così come si presenta»³¹².

Al centro della questione vi è dunque la percezione che l'individuo ha della società, da leggersi in chiave interazionista, che riconosce l'importanza primaria al significato soggettivo e al processo dell'interazione sociale. L'interazionismo simbolico ritiene infatti che il significato non emani dalla composizione intrinseca della cosa che ha significato, né che derivi da una fusione di elementi psicologici della persona. Lo vede invece sorgere dal processo di interazione tra le persone. Per cui il significato di una cosa, per una persona, nasce dal modo in cui le altre persone agiscono nei suoi confronti rispetto a quella cosa: le loro azioni contribuiscono infatti a definire la cosa per la persona. Perciò l'interazionismo simbolico vede i significati come prodotti sociali, creazioni formate e determinate dalle attività di definizione svolte dalle persone nel loro interagire³¹³. La peculiarità consiste proprio nel fatto che ciascuno degli individui interpreta o "definisce" le azioni degli altri invece di limitarsi a reagire ad esse. La "risposta" non è costruita direttamente sulle azioni reciproche, ma è basata sul significato che si attribuisce a quelle azioni. Così, l'interazione umana è mediata dall'uso di simboli, dall'interpretazione, o dalla comprensione del

³¹² A. Portera, *Tesori sommersi*, op.cit., pp.209-210.

³¹³ H.Blumer, *Interazionismo simbolico*, op. cit., p.36.

significato delle azioni dell'altro.

Un'altra osservazione significativa che si può fare è che *una comunicazione efficace consente di contrastare la visione negativa del fenomeno migratorio*, considerato soprattutto in un'ottica di emergenza e di allarme. È indispensabile ripensare il rapporto e le relazioni che scaturiscono nell'incontro tra culture diverse. *Attraverso la comunicazione interculturale diventa possibile approfondire la consapevolezza dei propri presupposti vedendo nella differenza occasioni di riflessione*. Dal momento che il contatto multiculturale è sempre più intenso, è necessario dotarsi di strumenti per agevolare e rendere fluida l'interazione al fine di evitare incomprensioni e malintesi. Ed è proprio a questo livello che si sviluppa quella competenza interculturale intesa come la capacità di comprendere le diverse identità culturali presenti in una particolare situazione.

Si giunge così al nodo centrale della Comunicazione Interculturale nella prospettiva della presente ricerca. Perché essa avvenga in modo proficuo e comporti un effettivo scambio e arricchimento reciproco è necessario che avvenga in condizioni di valorizzazione della diversità culturale al fine di costruire identità multi e transculturali. Lo scambio interculturale presuppone una dissoluzione progressiva dei confini culturali. *Uno scambio che deve presupporre un dialogo che riconosca e dia possibilità di espressione alla diversità, complessivamente intesa, conferendo a tutte le parti coinvolte la stessa possibilità di partecipazione attiva alla comunicazione*. Si tratta di una condizione di comprensione reciproca (empatia) tra soggetti comunicanti, che lasci spazio all'assunzione del punto di vista altrui. Affinché una tale Comunicazione Interculturale possa essere attivata, è necessario un progressivo e diffuso apprendimento interculturale, che coniughi una formazione continua sugli elementi di base delle altre culture, con un'apertura e un interesse che permettano l'apprendimento progressivo nell'interazione, forma di apprendimento dagli altri. «Una comunicazione efficace da questo punto di vista richiede la conoscenza approfondita dei vari aspetti della comunicazione interpersonale, [...] nonché una forte motivazione e abilità comunicativa»³¹⁴.

A seguito del lavoro svolto, si può dunque affermare la *centralità del ruolo della Pedagogia*: essa dovrebbe preparare alla costruzione di identità dialogiche per una comprensione reciproca, che siano quindi pronte all'interpenetrazione tra culture sempre mantenendo la ricchezza dei loro patrimoni culturali. Componenti affettive, cognitive e normative delle interazioni comunicative concorrono così a instaurare un clima di

³¹⁴ F.Colella, V. Grassi, *Comunicazione Interculturale*, op.cit. p.71.

decentramento del punto di vista, permettendo quella Comunicazione Interculturale armoniosa in grado di trasmettere, attraverso segnali verbali e non, comprensione e interesse per la diversità.

In sintesi, possiamo studiare altre lingue ed imparare ad aspettarci differenze nelle forme non verbali; possiamo allenarci ad affrontare gli incontri interculturali prestando attenzione agli elementi situazionali; possiamo ricorrere ad un approccio investigativo invece che ricorrere a stereotipi; possiamo esporci alle differenze gradualmente in modo che diventino meno minacciose; possiamo abbassare il nostro livello di tensione evitando reazioni difensive. L'obiettivo, comunque, è quello di *acquisire una competenza nella Comunicazione Interculturale*. Chi comunica non può fermarsi al sapere che le persone con le quali sta lavorando hanno abitudini e schemi di pensiero diversi dai suoi. Deve essere in grado di intuire la sua strada verso un contatto intimo con questi valori, atteggiamenti e sentimenti altri. «Deve essere in grado di lavorare con loro e al loro interno, senza né perdere i propri valori nel confronto, né proteggersi dietro un muro di distacco intellettuale»³¹⁵.

Nei processi di integrazione di una persona straniera sul territorio, dalla ricerca emerge in modo forte il *ruolo primario giocato dalle modalità attraverso le quali viene ad essere gestito il rapporto con la Pubblica Amministrazione*. Se si vuole superare la fase di passaggio e di emergenza che ha caratterizzato finora tale sistema per giungere ad un approccio più consapevole ed efficace, si ritiene necessario che la Pubblica Amministrazione diventi un pilastro portante dell'integrazione nonché promotrice di una relazione con l'immigrato paritaria e bidirezionale.

L'individuo straniero deve essere coinvolto in un processo di conoscenza e partecipazione dal quale non può prescindere se vuole intrattenere con l'Amministrazione Pubblica un rapporto paritario e trasparente e, soprattutto, se vuole vedere realizzato il proprio diritto di essere informato. *Essere informato per un cittadino non è che il primo passo, ma senza dubbio il più importante e indispensabile, non solo per poter esercitare i propri diritti, ma anche semplicemente per migliorare la qualità della vita propria e dei propri familiari*. È dunque fondamentale che all'interno della Pubblica Amministrazione si riesca a far fronte alle esigenze dell'utente straniero, primo fra tutti il bisogno di ricevere informazioni e comunicazioni quanto più complete e precise possibili. Per questo bisogna

³¹⁵ H. Roger, *The Design of Cross-Cultural Training: an Alternative to the University Model*, 1966, in M.J. Bennett, *Principi di Comunicazione Interculturale*, op.cit., p. 152.

far sì che nell'intera Pubblica Amministrazione si diffonda la consapevolezza della necessità di un nuovo approccio a questo fenomeno, che sia basato sui principi della professionalità, della trasparenza, della comunicazione e della semplificazione.

Gli amministratori pubblici devono essere consapevoli della necessità di costruire strumenti di servizio pubblico esaltando il pensiero critico, *formando professionisti della Comunicazione Pubblica consapevoli e con elevate competenze specifiche* per utilizzare nel modo migliore le risorse pubbliche destinate alla realizzazione del bene comune. «Tutto questo per educare consapevolmente il cittadino alla democrazia reale»³¹⁶.

Si può allora rilevare che *l'attuale situazione non facilita il processo di integrazione ma, al contrario, non fa altro che rafforzare l'idea di una società pluriculturale, in cui ogni gruppo deve restare chiuso al suo interno*, in una sorta di ghettizzazione che va a rafforzare l'immagine dell'Altro diverso da noi, dove il noi è inteso come l'autoctono, il cittadino. Dall'analisi dei dati raccolti si può così affermare che la comunicazione tra la Pubblica Amministrazione e gli utenti stranieri non è di tipo interculturale ma multiculturale: nella realtà attuale, purtroppo, non vi è dialogo, non vi è confronto.

In conclusione, il primo passo da fare consiste senza dubbio nella *necessità di una conoscenza approfondita della realtà di riferimento*, del contesto in cui si opera e si agisce, dei destinatari dei propri messaggi e delle proprie azioni. Occorre poi *passare da una comunicazione di regole a una comunicazione di valori*. Le regole devono essere rispettate, ma deve nascere una nuova consapevolezza all'interno degli apparati pubblici: quella di dover iniziare a parlare e comunicare con i nuovi cittadini, ciascuno con le sue caratteristiche, necessità e problematiche.

³¹⁶ M. Caligiuri, *La comunicazione pubblica che educa e promuove*, in M. Caligiuri (a cura di), *La funzione strategica della comunicazione pubblica*, op.cit., pp.28.

APPENDICE

Lettera di presentazione per l'invio ai partecipanti della scheda informativa

Alla cortese attenzione dell'Ufficio Comunicazione del Comune di ..., sono una dottoranda iscritta al secondo anno di dottorato in Scienze dell'Educazione dell'Università degli Studi di Verona e, all'interno del Centro Studi interculturali d'ateneo, mi occupo di Pedagogia e Comunicazione Interculturale.

L'obiettivo della ricerca che sto conducendo in questi anni consiste nello studiare il modo in cui i Comuni comunicano con i cittadini stranieri. Saranno individuati i punti di forza e i punti di debolezza, i problemi e i limiti ma anche le azioni positive svolte dalla comunicazione messa in campo dai Comuni nei rapporti con i cittadini immigrati. Su questa base, e alla luce delle acquisizioni teoretiche e pratiche della Pedagogia e della Comunicazione Interculturale, saranno proposti piani, strategie e indicazioni operative affinché le istituzioni comunichino meglio con i cittadini di origine straniera.

Per questo motivo avrei bisogno che rispondeste ad un breve questionario che mi permetta di avere un'idea della situazione della Comunicazione Interculturale nel vostro ente:

1. Sono attivi nel vostro ente uno o più uffici che si occupino di Comunicazione Istituzionale, eventi, pubblicità rivolta ai cittadini stranieri immigrati del vostro Comune?
2. Vi è un centro, un ente o un soggetto (vostro o in convenzione col vostro Comune) che si occupi di attività culturali rivolte ai cittadini stranieri?
3. Esiste un Piano di Comunicazione del vostro ente?
Se sì, sono inserite attività di comunicazione rivolte agli immigrati?

Ulteriori indicazioni e materiale che credete utile al mio studio saranno ben accetti.

Chiedo la cortesia di inviarmi, via email, il questionario compilato entro il 23 dicembre. Sarà mia cura, una volta completata la ricerca di dottorato, farvi avere copia dei risultati.

Vi ringrazio per la collaborazione e con l'occasione vi porgo i miei più cordiali saluti.

Dott.ssa Sara Mauroner
Dottoranda di Ricerca dell'Università di Verona
Telefono: 328.3269606
email: saramauroner@hotmail.com

Scheda informativa: le risposte dei partecipanti alla ricerca

	I DOMANDA: Sono attivi nel vostro ente uno o più uffici che si occupano di Comunicazione Istituzionale, eventi, pubblicità rivolta ai cittadini stranieri immigrati del vostro Comune?
ALESSANDRIA	Sportello Cittadini Stranieri. Fa capo all'Ufficio Immigrazione e Integrazione Multiculturale - Servizio Famiglia e Solidarietà Sociale. L'Ufficio svolge: a) azioni positive di facilitazione all'integrazione rivolte ai cittadini stranieri residenti, compresi eventi e Comunicazione Istituzionale diretta agli immigrati; b) supporto agli Uffici e Servizi comunali che, nell'espletamento delle loro funzioni, necessitano dell'intervento di mediatori culturali e/o facilitatori linguistici. Esiste il sito dello sportello.
AREZZO	Esiste l'Ufficio integrazione e Pari opportunità che promuove iniziative, servizi e progetti sui temi dell'interculturalità e che promuove inoltre la comunicazione di tutte le iniziative rivolte alla popolazione straniera. Il Comune ha un Centro per l'Integrazione, gestito in convenzione con l'associazione Migrantes, che si occupa di fare informazione agli utenti stranieri su temi attinenti la presenza regolare in Italia, la casa, l'alloggio, la scuola e i corsi di lingua italiana, i corsi professionali e il lavoro.
ASTI	Non è presente un servizio specifico ma sportello alle Politiche sociali che si occupa di rapporti con le associazioni culturali di stranieri
BIELLA	no risposta
BOLOGNA	Esistono due sportelli: sportello protezione internazionale e orientamento immigrati di secondo livello (Attività: - accoglienza e tutela dei cittadini richiedenti protezione internazionale; informazioni, orientamento e consulenza ai cittadini stranieri sulle possibilità di ingresso e soggiorno nel territorio dello Stato, sulle procedure amministrative per il rilascio e il rinnovo dei titoli di soggiorno, sui requisiti giuridici per l'accesso ai servizi e alle prestazioni); sportelli di quartieri.
BOLZANO	Il Comune non ha servizi specifici. Esiste un servizio di consulenza e prima accoglienza immigrati gestito dalla Caritas che ha finalità sociali, di informazione e assistenza per pratiche amministrative. Informazioni di base per stranieri sul sito del Comune; Consulta per gli immigrati
BRESCIA	Servizio integrazione e cittadinanza che si occupa di com. istituzionale per gli stranieri attraverso il sito
CAGLIARI	No
CASERTA	Sportello Informaimmigrati: si rivolge agli immigrati ma anche agli italiani quali datori di lavoro. Si occupa di consulenza pratiche amministrative, ricerca lavoro e alloggio, mediazione ed accompagnamento in enti e istituzioni, servizio di ascolto, corsi di lingua italiana e di legislazione, inserimento scolastico. Nello specifico gli operatori sono accreditati presso le maggiori istituzioni che forniscono servizi agli stranieri come ad esempio Questura, Prefettura e Direzione Provinciale del Lavoro, in ciascuno dei suddetti uffici gli operatori hanno un contatto diretto con i dipendenti che si occupano di stranieri. Questa cooperazione rende, da un lato, il nostro lavoro più efficace e dall'altro spesso snellisce il lavoro delle Istituzioni, che a causa della forte affluenza quotidiana di utenti non sempre riescono a rispondere in maniera esaustiva e chiara alle esigenze degli immigrati.

CREMONA	Ufficio Comunicazione Istituzionale che si occupa di tutta la c. dell'ente, anche c. per gli stranieri ma non specificatamente dedicato. Ufficio stranieri e sportello stranieri delle Politiche sociali. Con diversi enti "progetto immigrazione ed integrazione" quali polizia municipale, ufficio sicurezza urbana, Ufficio stranieri. Centro per le famiglie che si occupa di integrazione tra famiglie straniere e territorio
CUNEO	All'interno del comune esiste il "Centro migranti" che prevede tra le attività istituzionali punto di informazione e di raccordo per gli immigrati e i servizi loro rivolti...esso opera per le azioni di supporto nello spirito generale di rappresentare un ponte tra le diverse comunità, le iniziative comunali e i servizi del territorio in materia di immigrazione
FERRARA	Centro Servizi integrati per l'immigrazione.CSII è un servizio che offre consulenza e assistenza per tutte le problematiche relative all'ingresso e al soggiorno in Italia di cittadini provenienti da tutti i Paesi esteri. Funziona da punto di raccordo provinciale per coordinare, supportare e mettere in rete i servizi e le istituzioni che operano nel campo dell'immigrazione nel territorio ferrarese e si propone come referente, oltre che alle singole persone ad Enti pubblici, Istituzioni, Servizi, Scuole, Associazioni di e per stranieri. Il Centro Servizi Integrati per l'Immigrazione è stato costituito nel 2001 con il concorso di tutti i Comuni della provincia di Ferrara ed è gestito dalla Cooperativa Sociale Camelot con il coordinamento dell'Assessorato alla Sanità, Politiche socio-sanitarie e per l'integrazione del Comune di Ferrara. Hanno un ottimo sito web www.csii.fe.it dal punto di vista della comunicazione. Il Centro Servizi Integrati per l'Immigrazione produce una newsletter settimanale, inviata a tutti i servizi e i partners della rete, che racchiude informazioni e comunicazioni riguardanti la normativa, iniziative culturali locali, regionali e nazionali, corsi di formazione etc.
FIRENZE	No, nello specifico, ogni ufficio che si occupa di "cittadini stranieri" svolge queste attività al momento che se ne presenti la necessità
FORLÌ	L'Assessorato alle Politiche Sociali del Comune di Forlì, già da diversi anni, è impegnato nel promuovere azioni e servizi in favore di tutti i cittadini, siano essi italiani e/o stranieri, nel rispetto dei diritti fondamentali della persona, senza distinzione di cultura, lingua, religione, genere, provenienza, condizione sociale ed economica, opinione politica o altro. Queste attività fanno capo all'ufficio stranieri, all'unità integrazione sociale e sostegno adulti e anziani,; una parte della comunicazione è assegnata alla consulta per gli stranieri che promuove la crescita di coscienza dei diritti-doveri di cittadinanza attraverso corsi di orientamento e di formazione civica
GROSSETO	No. Sul territorio grossetano è attivo Coeso (sportello immigrati) progetto consortile tra più Comuni per le informazioni sui diritti e i doveri degli immigrati. Di carattere socio sanitario
LECCE	Non esiste un ufficio specifico ma se ne occupa l'ufficio immigrati e rom che tra le diverse attività prevede anche di fornire informazione, orientamento e utilizzo delle risorse territoriali pubbliche e private; sostegno e tutela alle famiglie in difficoltà; attività di sensibilizzazione sui temi dell'educazione interculturale; è presente anche il "consigliere aggiunto"
LECCO	Rete dei servizi di informazione e comunicazione che si rivolge a tutti i cittadini, quindi anche agli immigrati senza però strategie pensate ad hoc. Settore politiche sociali attenzione specifica. Scheda customer in diverse lingue e depliant informativi multilingue
LIVORNO	L'U. Comunicazione e Editoria del Comune di Livorno non segue l'eventuale pubblicistica diretta ai cittadini stranieri immigrati nel territorio del Comune; la competenza attiene infatti direttamente al settore del Sociale e all'Istituzione per i

	Servizi alla Persona.
LODI	No ufficio specifico ma Sportello stranieri, sportello di info e orientamento gestito da due mediatori linguistico culturali e una consulente italiana. Obiettivo: essere un canale informativo e un valido punto di appoggio capace di fornire risposte concrete; servizio per persone disabili
LUCCA	No. E' stata realizzata una guida multilingue ai servizi demografici
MANTOVA	No ufficio specifico ma Ufficio Immigrazione
MASSA CARRARA	No, esiste un Urp generico che si rivolge a tutti i cittadini compresi i cittadini stranieri immigrati
MESSINA	Progetto "Una città per tutti" della durata di un anno che si propone di realizzare maggiore interazione tra immigrati e territorio. Le azioni svolte puntano a potenziare i servizi per l'integrazione esistenti nel territorio comunale, sia quelli gestiti direttamente dal comune sia offerti da altri enti. In particolar modo si è voluto attrezzare in termini di strumenti e competenze i front-office comunali (URP e quartieri) e i CAG (Centri di Aggregazione Giovanile), affiancando a quest'azione anche il supporto e il potenziamento delle attività rivolte ai minori dalle associazioni di tutela.
NOVARA	No
PADOVA	No, esiste un Ufficio Relazioni con il Pubblico generico. Non esiste uno sportello dedicato a categorie precise. l'impegno dell'ente nei confronti dei cittadini stranieri immigrati con l'istituzione dell' Unità di Progetto Accoglienza e Immigrazione che promuove la crescita di spazi di accoglienza reciproca e la valorizzazione delle diverse culture presenti in città, attraverso il coinvolgimento dell'associazionismo nella costruzione di occasioni di confronto, conoscenza e dialogo interculturale. L'Unità di Progetto inoltre ha la funzione di realizzare, anche attraverso la sperimentazione di progetti innovativi, modelli di buone pratiche per l'integrazione dei cittadini immigrati nella comunità locale. All'interno dell'Amministrazione comunale, promuove azioni coordinate e trasversali ai diversi uffici che erogano "servizi al cittadino", con una politica di promozione per la piena fruizione dei diritti di cittadinanza nei confronti di tutta la comunità cittadina, in sinergia con i diversi enti e le istituzioni preposti alla programmazione degli interventi nel settore dell'immigrazione
PALERMO	Ufficio nomadi e immigrati per le informazioni burocratiche e per l'accesso ai servizi. Esiste inoltre un centro studi e documentazioni sulle migrazioni che diffonde una serie di informazioni attraverso una mailing list
PERUGIA	No. Si fa presente l'esistenza della consulta per l'immigrazione
PESARO	Centro servizi per stranieri costituito da uno sportello informativo e dal servizio di segretariato sociale.

PIACENZA	<p>L'ufficio Comunicazione Istituzionale si occupa di tutta la comunicazione dell'ente. Le sue funzioni sono le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordinamento con le strutture interne per i contenuti di comunicazione e comunicazione interna - Coordinamento degli sportelli informativi del Comune di Piacenza - Coordinamento delle relazioni con la rete nazionale degli URP delle amministrazioni pubbliche - Progettazione e realizzazione della comunicazione WEB (Rete intranet, sito internet comunale) - Definizione e controllo delle comunicazioni tramite pannelli a messaggio variabile <p>è presente un ottimo sito web per gli stranieri dove le informazioni sono raccolte per categorie quali: uffici e associazioni, vivere in città, per chi ha bisogno di aiuto, link. Nel 2006 l'ente ha inoltre organizzato un progetto di Comunicazione Interculturale. Lo scopo del progetto è quello di produrre una comunicazione coinvolgendo direttamente i cittadini immigrati riguardante le tematiche dello scambio tra culture, l'inserimento sociale e la tutela dei diritti. Gli interventi previsti dal progetto sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> -realizzazione di un telegiornale interculturale a cadenza quindicennale sull'emittente di Telelibertà; -realizzazione di una trasmissione radiofonica settimanale (ogni domenica dalle 13.00 alle 13.30) sull'emittente Radio Inn -produzione di articoli, dossier ed inchieste che vengono ospitati sui quotidiani e sui periodici piacentini -creazione di un sito web sulle tematiche delle migrazioni e dell'interculturalità -promozione ed informazione relativa alle attività svolte dalle numerose Associazioni e Comunità di cittadini immigrati residenti in provincia di Piacenza.
PISTOIA	<p>Sì, se ne occupano l'Ufficio Relazioni con il Pubblico con un apposito progetto, l'anagrafe con uno sportello di prima accoglienza e il centro interculturale, che è un servizio esplicitamente dedicato a questo pubblico. Esiste un progetto, gestito dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico d'intesa con il centro interculturale, specifico per i migranti; si tratta di una sorta di percorso di alfabetizzazione istituzionale, chiamato "Una voce in Comune" (vedi file allegato).</p>
PRATO	<p>All'interno del Comune di Prato sono diversi gli uffici che si occupano di immigrazione e di conseguenza spesso sono gli stessi uffici che producono materiale informativo, spesso di tipo informale. Nello specifico l'Urp essendo anche Multiente (Comune, Provincia e Prefettura di Prato) è quello che da anni si occupa di Comunicazione Istituzionale e interculturale. L'ufficio si occupa quindi anche di comunicazione per conto della Prefettura e dello Sportello Unico per l'Immigrazione. Vengono realizzati quaderni rivolti a cittadini immigrati, tradotti in 3 lingue, che cercano di spiegare come compilare alcuni moduli come un bollettino postale, richiesta della patente di guida o domanda di ricongiungimento familiare. Nel 2008 è stato realizzato un progetto di semplificazione del materiale informativo e in particolare MODULISTICA rivolta a cittadini immigrati. IL progetto da me realizzato insieme all'ufficio che si occupa di comunicazione interna ha selezionato moduli e informazioni e procedure un po' ostiche per i cittadini immigrati (e non solo) e ha cercato di semplificare passaggi e rendere più comprensibile la modulistica da consegnare a diversi uffici del Comune di Prato</p>
RAVENNA	<p>Accanto alle tre figure professionali della 150 non esiste una figura specifica per la Comunicazione Interculturale che viene trattata dallo sportello immigrati che fa capo all'unità operativa Politiche per l'immigrazione</p>

REGGIO EMILIA	La Comunicazione Interculturale viene gestita dall'Assessorato Politiche per l'integrazione e la coesione sociale
ROMA	Progetto "Roma multietnica"
ROVIGO	Sì, servizio Informaimmigrati. Fornisce informazioni su diritti, doveri, opportunità nei settori di lavoro, assistenza sanitaria, servizi. Offre assistenza con altri enti e gli uffici per le diverse pratiche burocratiche riguardanti permesso di soggiorno, ricongiungimenti familiari, libretto di lavoro, tessera sanitaria, residenza, altre pratiche. Promuove con altri enti corsi di lingua italiana e di formazione professionale per stranieri; sostiene il mantenimento dell'identità culturale collaborando nell'organizzazione di manifestazioni, mostre, incontri; è punto di osservazione sul fenomeno dell'immigrazione con raccolta di dati sulla realtà degli immigrati; è luogo di promozione di cultura multietnica, accoglienza e solidarietà collaborando con le associazioni nell'organizzazione di momenti di sensibilizzazione nelle scuole e nelle comunità.
SIENA	Sì. Il servizio per gli immigrati si occupa dell'insieme degli interventi legati alla presenza di cittadini immigrati da paesi extracomunitari nell'area della provincia di Siena. Presso la nostra sede è ATTIVO un SERVIZIO di INFORMAZIONE ed ORIENTAMENTO per i CITTADINI STRANIERI, che fornisce informazioni sui temi normativi, sui diritti, sui servizi, sull'inserimento lavorativo ecc.
TERNI	Sportello immigrati inserito all'interno dello sportello del cittadino. Le funzioni principali dello sportello consistono nell'informazione, orientamento ai servizi e consulenza sulle tematiche inerenti la permanenza legale sul territorio italiano (soggiorno, residenza, sanità, scuola, lavoro), a cittadini stranieri e italiani. In alcuni casi è previsto anche l'accompagnamento presso enti pubblici e privati di rilevanza ai fini del soggiorno. Collabora con Prefettura, Questura, Asl, Servizi sociali del Comune, Casa circondariale di Terni, Sindacati, Direzione provinciale del Lavoro, Inps, Inail, Centro per l'Impiego, etc, enti del terzo settore.
TORINO	Ufficio immigrazione al cui interno vi è uno sportello informativo che orienta verso i servizi pubblici quali scuole, anagrafe, prefettura, prassi della regolarizzazione. L'ufficio ha un sito internet costantemente aggiornato su eventi culturali, novità legislative, tutti i tipi di informazione che possono interessare l'utenza straniera e gli operatori sociali che operano nel settore (www.comune.torino.it/stranieri). L'ufficio possiede un centro documentazione accessibile al pubblico su richiesta. Partecipa a progetti europei; corsi intensivi di lingua italiana per richiedenti asilo nelle biblioteche civiche cittadine. I mediatori culturali dell'Ufficio stranieri hanno fornito un servizio di informazione ed orientamento in quattro biblioteche civiche cittadine. Istituzione di un Assessorato all'intercultura
TREVISO	No
TRIESTE	No, ma per il futuro l'obiettivo è di migliorare l'offerta informativa del servizio di Comunicazione Istituzionale anche eliminando barriere linguistiche
VARESE	NO

VENEZIA	<p>Il Servizio Immigrazione e Promozione Diritti di Cittadinanza nasce con l'obiettivo di favorire un'accoglienza rispettosa dei diritti degli immigrati e delle loro famiglie nella nostra città. In questi anni il Servizio si è adoperato per promuovere il benessere sociale, individuale e collettivo dei cittadini e dei cittadini stranieri in particolare, cercando di coinvolgere e attivare tutte le istituzioni e le risorse presenti sul territorio. Questo Servizio garantisce orientamento e supporto ai cittadini immigrati sui loro diritti e doveri, offre aiuti in casi di necessità, facilitazione nell'utilizzare i servizi del territorio, cercando di rimuovere eventuali forme di discriminazione. Inoltre si propone di sensibilizzare operatori, cittadini e istituzioni sul tema dell'immigrazione, creando conoscenza reciproca, occasioni di incontro e di scambio fra persone di diversa provenienza e cultura. Per quanto riguarda l'articolazione delle attività del Servizio, i dispositivi principali sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sportelli di informazione e orientamento sui temi inerenti all'immigrazione attraverso sportelli informativi e colloqui individuali; il servizio è rivolto a tutti i cittadini italiani e stranieri, singoli e famiglie, enti pubblici e privati, associazioni di volontariato e del privato sociale. - Servizio sociale specializzato di supporto a singoli e famiglie in situazioni di difficoltà. - "Tuttincittà", per interventi di accoglienza e inserimento scolastico e sociale dei bambini/e e ragazzi/e stranieri neoarrivati in città e delle loro famiglie. - Mediazione nel sociale, una risorsa per facilitare la comunicazione linguistica e la comprensione culturale tra cittadini stranieri e operatori dei servizi e per facilitare la convivenza sociale nel territorio, rivolta a servizi sociali comunali e servizi socio-sanitari educativi e culturali. I mezzi utilizzati, secondo la natura dell'evento o della comunicazione, sono: <ul style="list-style-type: none"> - email (newsletter) - pubblicazione nella sezione "News" del sito comunale, www.comune.venezia.it - comunicati stampa - locandine e volantini - blog http://migranti.wordpress.com
VERCELLI	No
VERONA	No. Con il cambio dei vertici tutte le attività sono state sospese

	II DOMANDA: Vi è un centro, un ente o un soggetto (vostro o in convenzione col vostro Comune) che si occupa di attività culturali rivolte ai cittadini stranieri?
ALESSANDRIA	No risposta
AREZZO	No, Per quanto riguarda le attività culturali non esiste un centro specifico, alcune associazioni private promuovono incontri e iniziative rivolte alla popolazione immigrata. Il Comune ha in fase di progettazione la realizzazione della "Casa delle culture" che dovrebbe rispondere agli obiettivi di fornire iniziative culturali rivolte a tutta la popolazione, ma con un taglio di incontro, scambio e contaminazione tra persone anche di nazionalità diversa.
ASTI	No
BIELLA	no risposta
BOLOGNA	Centro Zonarelli
BOLZANO	No
BRESCIA	No
CAGLIARI	Comune convenzionato con l'associazione I Sardi
CASERTA	no risposta
CREMONA	Centro interculturale Mondinsieme e Centro studi e ricerche sociali come ente indipendente
CUNEO	All'interno del Centro migranti del comune vi è il centro interculturale che raccoglie materiale e promuove una serie di attività culturali rivolte sia a stanieri che a immigrati. Inoltre promuove ogni anno una manifestazione culturale "Isola di Mondo" che vede coinvolti oltre 30 gruppi di diversa nazionalità presenti sul territorio e che riscuote un notevole interesse nei cittadini cuneesi
FERRARA	No
FIRENZE	No, sono i vari assessorati competenti, i vari consigli di Circoscrizione o il Consiglio degli Stranieri, o le singole associazioni o reti di associazioni che propongono progetti culturali, poi eventualmente finanziati dall'Amministrazione e quindi patrocinate dal Comune.
FORLI'	Centro donne rivolto a tutte le donne che si pone come un centro di iniziativa culturale e uno spazio di documentazione e ricerca; esistono inoltre diversi centri in collaborazione con soggetti esterni
GROSSETO	No
LECCE	Centro interculturale comunale "Lecce accoglie" ospita varie Associazioni socio-culturali, venendo incontro alle esigenze degli immigrati stranieri, con corsi di lingua italiana, consulenza gratuita per il disbrigo di pratiche, ricerca di alloggio, pubblicità di eventi ed attività culturali.
LECCO	Associazioni e organizzazioni sindacali che svolgono iniziative culturali. Associazione Les cultures ed evento annuale "Immagimondo"

LIVORNO	no risposta
LODI	Associazione "Tutto il mondo onlus" che si occupa di cooperazione e solidarietà internazionale, lotta contro l'esclusione sociale e la povertà ed infine di scambio culturale e tecnologico.
LUCCA	No
MANTOVA	Cooperative e associazioni
MASSA CARRARA	Sul territorio vi sono alcuni Centri di aggregazione comunali gestiti da associazioni locali nei quali si svolgono varie attività anche di carattere culturale. Nel nostro ente assiste altresì uno sportello in cui collaborano stranieri che facilitano l'inserimento dei cittadini stranieri (aiutano nel disbrigo di pratiche amministrative ecc.).
MESSINA	No
NOVARA	Una sola iniziativa ma privata
PADOVA	No. Tuttavia l'unità di progetto accoglienza e immigrazione che collabora con le associazioni del territorio nella costruzione di occasioni di confronto, conoscenza e dialogo interculturale.
PALERMO	No
PERUGIA	No
PESARO	Centro interculturale per la pace
PIACENZA	Centro interculturale
PISTOIA	Sì, il centro interculturale, che svolge attività di varia natura: informativa, di assistenza per pratiche e documenti, ricreativa, culturale, formativa (anche corsi di italiano per stranieri); il centro è gestito in convenzione con una cooperativa
PRATO	Servizio Immigrazione e cittadinanza del Comune di Prato che offrono servizi e organizzano attività culturali; Laboratorio del Tempo del Comune di Prato: spazio rivolto a donne in genere dove è stato creato uno Sportello Donna Migrante dove vengono offerti servizi e organizzate anche attività culturali, con la partecipazione di associazione di donne immigrate.
RAVENNA	La Casa delle Culture è un centro d'informazione e documentazione interculturale del Comune di Ravenna (U.O. Politiche per l'Immigrazione); realizza percorsi didattici formativi interculturali rivolti alle scuole ed agli insegnanti. Il centro inoltre collabora con le associazioni di immigrati per la realizzazione di iniziative finalizzate a favorire l'incontro tra culture nella città
REGGIO EMILIA	Centro Interculturale Mondinsieme, il cui compito principale è sviluppare relazioni interculturali tra gli stranieri e gli italiani per favorire l'integrazione e valorizzare la multiculturalità. Il Centro è uno spazio aperto a tutti, una possibilità per singoli e associazioni di proporsi e partecipare alla vita della città, nonché un luogo dove si progettano e promuovono occasioni di incontro e conoscenza reciproca tra le culture. Mondinsieme è convenzionato con alcune associazioni che si occupano di attività culturali. Ad esempio, l'Associazione Terra di Danza si occupa di diffondere la danza etnica nei suoi aspetti culturali, didattici e di ricerca; Associazione Shéhérazade (Scuola di Musica Araba e dei Paesi del Mediterraneo) propone e progetta eventi culturali innovativi, rivisitando le tradizioni musicali; è attiva in

	diverse aree tematiche.
ROMA	no risposta
ROVIGO	Centro donna interculturale
SIENA	Sì
TERNI	no risposta
TORINO	Il centro interculturale del Comune di Torino si occupa dell'organizzazione di corsi, mostre, convegni e ha un interessante centro documentazione.
TREVISO	no
TRIESTE	Associazioni di volontariato
VARESE	No
VENEZIA	il Servizio Immigrazione, tramite lo Sportello Associazioni, fornisce supporto organizzativo e consulenza all'associazione che desiderasse proporre e organizzare e un'iniziativa specifica, fungendo anche da raccordo con altri servizi presenti sul territorio. Il Servizio Immigrazione non svolge attività culturali come finalità principale o prioritaria. Vi sono alcune azioni, di interesse generale, che implicano collaborazioni con altri soggetti istituzionali o del volontariato (ad esempio: presentazione annuale del Dossier Caritas sull'Immigrazione alla cittadinanza e agli operatori dei servizi socio-sanitari; eventi legati a progetti con la partecipazione di vari partner; iniziative di altri settori del Comune, di associazioni di volontariato, delle singole municipalità, o altri soggetti, che chiedono la collaborazione del Servizio Immigrazione in quanto rivolte a stranieri o perché implicano il fenomeno dell'immigrazione in città).
VERCELLI	No
VERONA	No

	III DOMANDA: Esiste un piano di comunicazione del vostro ente?
ALESSANDRIA	Esiste un piano di comunicazione in cui sono incluse le attività generali dell'assessorato Salute, Rapporti Asl e immigrazione
AREZZO	Sì ma le attività di comunicazione interculturale sono di competenza dei singoli uffici. Per la parte di traduzione linguistica sono state realizzate la Guida all'anagrafe e la Costituzione in 13 lingue
ASTI	No
BIELLA	Esiste un piano di comunicazione che non prevede attività di comunicazione per gli immigrati
BOLOGNA	No
BOLZANO	No
BRESCIA	no risposta
CAGLIARI	Piano di comunicazione redatto dall'associazione I Sardi
CASERTA	no risposta
CREMONA	Sì, tra i progetti inseriti nel pdc: Conoscersi per socializzare, modulistica multilingue per cittadini stranieri, sostegno ed integrazione degli studenti stranieri nelle scuole cittadine, servizio mensa
CUNEO	Sì ma non sono inserite attività di comunicazione rivolte agli immigrati.
FERRARA	No
FIRENZE	Sì, ma non sono inserite azioni specifiche per immigrati
FORLI'	Sì e sono inserite attività di comunicazione dedicate ai cittadini stranieri come per esempio la guida ai cittadini stranieri
GROSSETO	no risposta
LECCE	no risposta
LECCO	No
LIVORNO	no risposta
LODI	no risposta
LUCCA	No
MANTOVA	Sì. L'operatore risponde che le attività di comunicazione rivolte agli immigrati andrebbe incentivate ed articolate in modo più diffuso e incisivo
MASSA CARRARA	No
MESSINA	No
NOVARA	No
PADOVA	L'ente non ha adottato un piano di comunicazione, ma sono state adottate delle "linee guida per la comunicazione" condivise tra tutti i settori comunali.
PALERMO	No
PERUGIA	No

PESARO	No
PIACENZA	In fase di elaborazione
PISTOIA	Non è stato adottato un piano formale, ma solo delle linee di comunicazione.
PRATO	Si esiste un piano di comunicazione e sono state inserite attività di comunicazione.
RAVENNA	No
REGGIO EMILIA	Sì, non è stata inserita nessuna attività specifica per gli immigrati, che restano tuttavia un pubblico delle attività e servizi indicati nel piano.
ROMA	no risposta
ROVIGO	No, esiste un piano-linee guida del 2005; successivamente altri non ne sono realizzati
SIENA	No
TERNI	No
TORINO	Sì e sono inserite attività di comunicazione rivolte agli immigrati attraverso corsi, informazioni contenute sui siti internet, che sono tradotti nelle lingue principali, vi è distribuzione di materiale tradotto in lingua, su tutte le informazioni più importanti, dai diritti sulla maternità ad opuscoli tradotti in lingua sulle novità legislative, a volumetti contenenti tutte le informazione per i cittadini sulla rete dei servizi e sugli indirizzi di accoglienza.
TREVISO	No
TRIESTE	Sì, ma non sono inserite azioni specifiche per immigrati
VARESE	No
VENEZIA	No, non esiste un piano di comunicazione del Servizio Immigrazione, in quanto le comunicazioni esterne ed interne sono prodotte solo in occasione di iniziative o eventi specifici programmati di volta in volta, come spiegato nelle risposte precedenti
VERCELLI	No
VERONA	No

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- Agenzia romana per la preparazione del Giubileo spa, *Migrazioni. Scenari per il XXI secolo, atti del convegno internazionale*, Roma, 12-14 luglio 2000
- Acone G., *Antropologia dell'educazione*, La Scuola, Brescia, 1997
- Acone G., *L'ultima frontiera dell'educazione*, La Scuola, Brescia, 1997
- Agosti A., *Pedagogia Interculturale. Un confronto interuniversitario*, Morelli Editore, Verona, 1993
- Agosti A. (a cura di), *Intercultura e insegnamento. Aspetti teorici e metodologici*, SEI, Torino, 1996
- Alleman Ghionda C., *L'educazione interculturale in Francia, Germania e Svizzera*, in C. Sirna Terranova (a cura di), *Docenti e formazione interculturale*, Il Segnalibro, Milano, 1996
- Allport G. W., *La natura del pregiudizio*, La Nuova Italia, Firenze, 1973
- Ambrosini M., *Sociologia delle migrazioni*, Bologna, Il Mulino, 2005
- Ambrosini M., *Costruttori di integrazione. Gli operatori dei servizi per gli immigrati. Rapporto 2005*, Fondazione Ismu, Milano, 2006
- Anolli L., *Psicologia della comunicazione*, Il Mulino, Bologna 2002
- Arcuri L., Cadino M., *Gli stereotipi*, Il Mulino, Bologna, 1998
- Ardigò A., De Bernart M., Sciortino G., *Migrazioni, risposte sistemiche, nuove solidarietà*, Franco Angeli, Milano, 1993
- Arena G., *Il ruolo della comunicazione nella amministrazione condivisa*, in "Rivista italiana di Comunicazione Pubblica", n.I, 1999
- Arena G., *La comunicazione di interesse generale*, Il Mulino, Bologna, 1995
- Austin J.L., *Quando dire è fare*, Marietti, Torino, 1974
- Bailey K. D., *Metodi della ricerca sociale*, Il Mulino, Bologna, 2006
- Balbo L. (a cura di), *Complessità sociale e identità. Problemi di teoria e di ricerca empirica*, Franco Angeli, Milano, 1983
- Balbo L., Manconi L., *Razzismi, un vocabolario*, Feltrinelli, Milano, 1993
- Balboni P., *Parole comuni, culture diverse: guida alla Comunicazione Interculturale*, Marsilio Editori, Venezia, 1999
- Balboni P., *La Comunicazione Interculturale*, Marsilio Editori, Venezia, 2007
- Baldacci M., *Metodologia della ricerca pedagogica*, Mondadori, Milano, 2001

- Baraldi C., *Comunicazione Interculturale e diversità*, Carocci, Roma 2003
- Barber B. R., *Guerra santa contro MecMondo. La sfida del terrorismo alla democrazia*, Troppa, Milano 2002
- Bardone E., Rossi E., *Oltre le culture. Valori e contesti della Comunicazione Interculturale*, Ibis, 2004
- Barnard P., *Che cos'è la globalizzazione?*, formato elettronico, <http://noglobalenet.supereva.it/iglobalizzatori/Barnard/barnard.html>, on line il 13 febbraio 2006
- Barra D., Beretta Podini W. (a cura di), *Le migrazioni. Educazione interculturale e contesti interdisciplinari*, Edizioni Lavoro, Roma, 1995
- Basso P., Perocco F., *Immigrazione e trasformazione della società*, Franco Angeli, Milano, 2000
- Bastenier A. (a cura di), *Italia, Europa e nuove immigrazioni*, Edizioni della Fondazione Agnelli, Torino, 1990
- Bauböck R., *Transnational citizenship: membership and rights in international migration*, Edgar Elgar, Aldershot, 1994
- Bauman Z., *Dentro la globalizzazione*, Laterza, Bari, 1998
- Bauman Z., *L'enigma multiculturale*, Il Mulino, Bologna, 2003
- Bauman Z., *Modernità liquida*, Laterza, Bari, 2006
- Bauman Z., *Paura liquida*, Laterza, Bari, 2008
- Baumann G., *Contesting culture. Discourses of identity in multi-ethnic London*, University Press, Cambridge, 1996
- Beck U., *Che cos'è la globalizzazione. Rischi e prospettive della società planetaria*, Carocci, Roma, 1999
- Beck U., *I rischi della libertà. L'individuo nell'epoca della globalizzazione*, Il Mulino, Bologna, 1995
- Beck U., *La società del rischio. Verso una seconda modernità*, Carocci, Roma, 2000
- Benhabib S., *The claims of culture. Equality and diversity in the global era*, Princeton University Press, Princeton, 2002
- Bennett M.J. (a cura di), *Principi di Comunicazione Interculturale*, Franco Angeli, Milano, 2004
- Bennett M.J., *Basic concepts of intercultural communication: selected readings*, Intercultural Press, Maine, 2007

- Berger L., Luckmann T., *La realtà come costruzione sociale*, Il Mulino, Bologna, 1969
- Bernardi B., “Il fattore etnico: dall’etnia all’etnocentrismo”, *Ossimori*, 4, 1994
- Bertolini P., *Dizionario di Pedagogia e scienze dell’educazione*, Zanichelli, Bologna, 1996
- Bertolini P., *Ad armi pari. La Pedagogia a confronto con le altre scienze sociali*, Utet, Torino, 2005
- Besozzi E. Colombo M., *Metodologia della ricerca sociale nei contesti educativi*, Guerini Studio, Milano, 1998
- Bettetini G., *Semiotica della comunicazione d’impresa*, Bompiani, Milano 1993
- Bichi R., *La società raccontata*, Franco Angeli, Milano, 2000
- Bichi R., *L’intervista biografica*, Vita e Pensiero, Milano, 2002
- Bichi R., *La conduzione delle interviste nella ricerca sociale*, Carocci, Roma, 2007
- Byrd M.L., *The intracultural communication book*, New York, McGraw Hill, 1993
- Blumer H., *Interazionismo simbolico: prospettiva e metodo*, Il Mulino, Bologna, 2008
- Bolaffi G., *Dizionario della diversità : le parole dell’immigrazione, del razzismo e della xenofobia*, Liberal Libri, Firenze, 1998
- Bonifazi C., *L’immigrazione straniera in Italia*, Il Mulino, Bologna, 1998
- Bosco A., *Come si costruisce un questionario*, Carocci, Roma, 2006
- Boudon R., *Metodologia della ricerca sociale*, Il Mulino, Bologna 1996
- Brint S., *Scuola e società*, Il Mulino, Bologna, 1999
- Brondoni S.M., *La comunicazione nell’azienda pubblica*, Giappichelli, Torino, 1999
- Brunet O., *Memorandum sull’istruzione e sulla formazione continua*, Commissione Europea, Bruxelles, 2001
- Calegari P., *Il muro del pregiudizio*, Liguori, Napoli, 1994
- Caligiuri M., *Lineamenti di Comunicazione Pubblica*, Rubbettino, Messina, 1997
- Caligiuri M., *Comunicazione Pubblica, formazione e democrazia*, Rubbettino, Messina, 2005
- Callari Galli M., Ceruti M., Pievani T., *Pensare la diversità. Per un’educazione alla complessità umana*, Meltemi, Roma, 1998
- Cambi F., *Intercultura: fondamenti pedagogici*, Carocci, Roma 2001
- Cambi F., Colicchi E., Muzi M., Spadafora G., *Pedagogia generale : identità, modelli, problemi*, La Nuova Italia Scientifica, Roma, 2001
- Cambi F., *Manuale di Storia della Pedagogia*, Laterza, Bari, 2004

- Cang H.C.A., Cecchin M., *L'educazione interculturale. Prospettive pedagogico didattiche degli organismi internazionali e della scuola italiana*, Las, Roma, 1996
- Caponio T., *Città italiane e immigrazione*, Bologna, Il Mulino, 2006
- Caretti P., *Diritto dell'informazione e della comunicazione. Stampa, radiotelevisione, telecomunicazioni, teatro e cinema*. Bologna, Il Mulino, 2005
- Caritas/ Migrantes, *Dossier statistico 2008, XVII rapporto*, Edizioni Idos, Roma, 2008
- Castiglioni I., *La Comunicazione Interculturale: competenze e pratiche*, Carocci, Roma, 2005
- Castles S., Miller M.J., *The age of migration. International population movements in the modern world*, London, Macmillan, 1993
- Castles S., Davidson A., *Citizenship and migration. Globalization and the politics of belonging*, Macmillan, London, 2000
- Catanzaro R., Ceri P., *Comunicare nella metropoli. Tecnologie della comunicazione, democrazia, amministrazione pubblica*, Utet, Torino, 1995
- Cavallari A., *La fabbrica del presente. Lezioni di informazione pubblica*, Milano, Feltrinelli, 1990
- Cazzella G., *La Comunicazione Istituzionale. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico*, edizione on line dal sito www.cesdal.it
- Cecconi L. (a cura di), *La ricerca qualitativa in educazione*, Franco Angeli, Milano, 2002
- Cesareo V., *Società multietniche e multiculturalismo*, Vita e Pensiero, Milano, 2000
- Chiosso G., *Teorie dell'educazione e della formazione*, Mondadori, Milano, 2004
- Ciacci M., *Interazionismo simbolico*, Il Mulino, Bologna, 1983
- Cipolla C., *Teoria della metodologia sociologica, una metodologia integrata per la ricerca sociale*, Franco Angeli, Milano, 1995
- Cipolla C. e De Lillo A. (a cura di), *Il sociologo e le sirene*, Franco Angeli, Milano, 1996
- Cipolla C. (a cura di), *Il ciclo metodologico della ricerca sociale*, Franco Angeli, Milano, 1998
- Civelli F., Piccinni V., *Il comunicatore pubblico. Gestire le nuove professionalità nella Pubblica Amministrazione*, Guerini e associati, Milano, 2002
- Clifford M., *Routes: travel and translation in the late twentieth century*, Harvard University Press, Cambridge, 1997
- Coggi C., Ricchiardi P., *Progettare la ricerca empirica in educazione*, Carocci, Roma, 2005

- Colella F., Grassi V. (a cura di), *Comunicazione Interculturale. Immagine e comunicazione in una società multiculturale*, Franco Angeli, Milano, 2004
- Colombo A., Sciortino G., *Assimilati ed esclusi*, Il Mulino, Bologna, 2002
- Colombo A., Sciortino G., *Gli immigrati in Italia*, Il Mulino, Bologna, 2004
- Colombo E., *La società multiculturale*, Carocci, Roma, 2002
- Condon, J.C., & Yousef, F., *In introduction to intercultural communication*, Indianapolis, Bobbs Merrill, 1975
- Corbetta P., *Metodologia e tecniche della ricerca sociale*, Il Mulino, Bologna, 2003
- Corecom Regione Emilia Romagna, *Immigrati da informare. L'informazione e la Comunicazione Istituzionale per la popolazione immigrata*, 2006
- Corno D., *Scrivere e comunicare*, Paravia, Torino, 1999
- Corte M., *Stranieri e mass media*, Cedam, Padova, 2002
- Corte M., *Comunicazione e Giornalismo interculturale*, Cedam, Padova, 2006
- Courgeau D., *Analyse quantitative des migrations humaines*. Masson, Paris, 1980
- Crespi F., *Identità e riconoscimento nella sociologia contemporanea*, Laterza, Bari, 2004
- D'Alessandro S., *Comunicazione Pubblica e opinione pubblica*, in "Rivista italiana di Comunicazione Pubblica", I, 1999
- D'Ignazi P., *Educazione e Comunicazione Interculturale*, Carocci, Roma, 2005
- Damiano E., *Esperienze e modelli di educazione interculturale in Europa*, in "Prospettiva", EP, n. 2, 1995
- Dahrendorf R., *Quadrare il cerchio. Benessere economico, coesione sociale e libertà politica*, Laterza, Bari, 1995
- Dal Lago A., *Non persone. L'esclusione dei migranti in una società globale*, Feltrinelli, Milano, 2004
- Dautriat H., *Il questionario*, Franco Angeli, Milano, 1995
- De Martino E., *La fine del mondo*, Torino, Einaudi, 1977
- Della Porta D., *Introduzione alla Scienza politica*, Il Mulino, Bologna, 2002
- Demetrio D., Favaro G., Melotti U., Ziglio L. (a cura di), *Lontano da dove. La nuova immigrazione e le sue culture*, Milano, Franco Angeli, 1990.
- Demetrio D. e Favaro G., *Immigrazione e Pedagogia Interculturale*, La Nuova Italia, Firenze, 1992
- Demetrio D., *MicroPedagogia. La ricerca pedagogica in educazione*, La Nuova Italia, Firenze 1992

- Demetrio D., *Nel tempo della pluralità. Educazione interculturale in discussione e ricerca*, La Nuova Italia, Firenze, 1997
- Demetrio D., *Agenda interculturale. Quotidianità e immigrazione a scuola. Idee per chi inizia*, Meltemi Editore, Roma 1997
- Demorgon J., *L'histoire interculturelle des sociétés*, Anthropos, Parigi, 1998
- De Vita R., Donati P., Sgritta G. (a cura di), *La politica sociale oltre la crisi di welfare state*, Franco Angeli, Milano, 1994
- De Vivo A., *Il perfetto comunicatore pubblico*, Lupetti, Milano, 2007
- Devoto G., Oli G. C., *Il dizionario della lingua italiana*, Le Monnier, Firenze 1996
- Dewey J., *Esperienza e educazione*, La Nuova Italia, Firenze, 1973
- Dini R., *Le professioni della comunicazione*, Il Sole 24 Ore, Milano, 2006
- Dodd C.H., *Dynamics of intercultural communication* (7th ed.), Dubuque, IA, Brown-Benchmark, 1997
- Ducci G., *Prove tecniche di interazione. Comunicazione Pubblica e contesto organizzativo*, Franco Angeli, Milano, 2001
- Durino Allegra A., *Verso una scuola interculturale*, La Nuova Italia, Firenze 1993
- Dusi P., *Flussi migratori e problematiche di vita sociale. Verso una Pedagogia dell'interculturale*, Vita e pensiero, Milano, 2000
- Eco U., *Eстетica e teoria dell'informazione*, Bompiani, Milano, 1972
- Eco U., *Semiotica e filosofia del linguaggio*, Einaudi, Torino, 1984
- Enciclopedia della comunicazione, voce Comunicazione Pubblica, Novara, De Agostini, 2003
- Esposito G., *Elementi di Comunicazione Pubblica per gli operatori degli Urp*, ed. Giuridice Simone, Napoli, 2000
- Fabietti U., Malighetti M., Matera V., *Dal tribale al globale*, Mondadori, Milano, 2002
- Fabris, A., (a cura di), *Comunicazione e mediazione interculturale, prospettive a confronto*, Edizioni Ets, Pisa, 2002
- Fabris, A., (a cura di) *Guida alle etiche della comunicazione. Ricerche, documenti, codici*, Edizioni Ets, Pisa, 2004
- Faccioli F., *Comunicazione Pubblica e cultura del servizio: modelli, attori, percorsi*, Carocci, Roma, 2000

- Favaro G., Demetrio D., *Didattica interculturale: nuovi sguardi, competenze, percorsi*, Franco Angeli, Milano, 2002
- Favaro G., Luati L., *L'intercultura dalla A alla Z*, Franco Angeli, Milano, 2004
- Ferrarotti F., *Oltre il Razzismo*, Armando Editore, Roma, 1988
- Ferrarotti F., *La convivenza delle culture. Un'alternativa alla logica degli opposti fondamentali*, Dedalo, Bari, 2003
- Fiorani E., *Grammatica della comunicazione*, Lupetti, Milano, 1998
- Flores d'Arcais G., *Nuovo dizionario di Pedagogia*, Edizioni Paoline, Milano, 1987
- Formez-Istituto Piepoli Spa, *Progetto per la formazione continua dei funzionari della Pubblica Amministrazione addetti ai servizi agli immigrati*, *La ricerca*, 2006
- Frabboni F., Pinto Minerva F., *Manuale di Pedagogia generale*, Laterza, Roma-Bari, 1994
- Frabboni F., *Introduzione alla Pedagogia*, Laterza, Roma-Bari, 2004
- Franceschetti M., *Comunicare con l'utente*, Roma, Carocci Editore, 2007
- Franchi A., *Migrazione ed integrazione*, Ets editrice, Pisa, 1985
- Gadamer H.G., *Verità e metodo*, Bompiani, Milano, 1983
- Gadotti G., *Pubblicità sociale. Lineamenti, esperienze e nuovi sviluppi*, Franco Angeli, Milano, 2001
- Gaebler T., Osborne D., *Dirigere e governare. Reinventare la Pubblica Amministrazione*, Garzanti, Milano, 1995
- Gallissot R., Rivera A., *L'imbroglione etnico in dieci parole-chiave*, Bari, Dedalo, 1997
- Garatto G., Olivero F. (a cura di), *Immigrati. La sfida per una società multietnica*, Edizioni Piemme, Alessandria, 1995
- Garcea E., *La Comunicazione Interculturale, Teoria e pratica*, Armando Editore, 1996
- Garzanti Dizionario, Garzanti, Milano, 2000
- Gattico E., Mantovani S. (a cura di), *La ricerca sul campo in educazione. I metodi quantitativi*, Bruno Mondadori Editore, Milano 1998
- Gensini S., *Manuale della comunicazione*, Carocci, Roma, 1999
- Gensini S., *Fare comunicazione*, Carocci, Roma, 2006
- Gherardi R., *La politica e gli stati*, Carocci, Roma, 2004
- Giaccardi C. e Magatti M., *La globalizzazione non è un destino*, Roma, LaTerza, 2001
- Giaccardi C., *Comunicazione Interculturale*, Il Mulino, Bologna, 2005
- Giddens A., *Le conseguenze della modernità*, Bologna, Il Mulino, 1994
- Giusti M., *Pedagogia Interculturale. Teorie, metodologia, laboratori*, LaTerza, Bari, 2005

- Gobbo F., *Pedagogia Interculturale*, Carocci, Roma, 2000
- Goffman E., *Modelli di interazione*, Il Mulino, Bologna 1971
- Golberg D., *Multiculturalism. A critical reader*, Oxford, Blackwell, 1994
- Golini A., Population movements. *Typology and data collection, trends, policies*, in *Plenaries of the European population conference 1987*, Helsinki Eaps and central statistical office of Finland
- Grandi R., *La Comunicazione Pubblica. Teorie, casi, profili normativi*, Carocci, Roma, 2001
- Grice H.P., *Logica e conversazione* in *Gli atti linguistici* a cura di M. Sbisà, Feltrinelli, Milano, 1978
- Gudykunst W.B. e Mody B., *Handbook of International and Intercultural Communication*, Thousand Oaks, Ca, Sage, 2002
- Gudykunst W.B., *Cross Cultural and intercultural Communication*, Ca, Sage, 2003
- Gudykunst W.B. *Theorizing about intercultural communication*, Sage, CA, 2005
- Guidetti B., *Educazione e Pedagogia Interculturale in azienda*, Franco Angeli, Milano, 2008
- Guolo R., *La società mondiale*, Guerini, Milano, 2003
- Glassner M.I., *Manuale di geografia Politica*, Milano, Franco Angeli, 1993
- Greimas A.J., *Del senso 2. Narrativa, Modalità, Passioni*, Bompiani, Milano, 1984
- Griva A., Piazza S., *Guida alla Comunicazione Pubblica: teorie, strumenti ed esperienze*, Centro scientifico editore, Torino, 1996
- Grossi G., *L'opinione pubblica*, Roma-Bari, Editori Laterza, 2004
- Guidetti B., *Educazione e Pedagogia Interculturale in azienda*, Franco Angeli, Milano, 2008
- Habermas J., Taylor C., *Multiculturalismo. Lotte per il riconoscimento*, Feltrinelli, Milano, 2001
- Hall E. T., *La dimensione nascosta. Vicino e lontano: il significato delle distanze tra persone*, Bompiani, Milano, 2001
- Hall B. J., *Among cultures: The challenge of communication*, Ft. Worth, Harcourt, 2002
- Hames W., *The Principles of Psychology*, 2 vols., Holt, New York, 1890
- Hilss D., *International Encyclopedia of the social sciences*, vol. 4, New York, Macmillan, 1968

- Invernizzi E., *Manuale di relazioni pubbliche. Le competenze, gli strumenti, e i servizi di base*, Franco Angeli, Milano, 2000
- Ismu Fondazione, *Tredicesimo rapporto sulle migrazioni 2007*, Franco Angeli, Milano, 2007
- Jacobson R., *Saggi di linguistica generale*, Feltrinelli, Milano, 1966
- Jandt F.E., *Intercultural communication: a global reader*, Sage Publications, CA, 2010.
- Jandt F.E., *An Introduction to Intercultural Communication: Identities in a Global Community*, Sage Publications, CA, 2010
- Kim Y.Y., Gudykunst W.B., *Theories in Intercultural Communication*, Newbury Park, Sage, 1988
- Kim Y. Y., *Becoming intercultural: An integrative theory of communication and cross-cultural adaptation*, Thousand Oaks, Sage, 2001
- Knox P., Agneu J., *Geografia economica*, Milano, Franco Angeli, 1996
- Krasna T., *Informazione e comunicazione della P.A. dopo la legge 150/2000*, ed. Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato, Roma, 2003
- Kroeber A.L., Klukhohn C.K., *Il concetto di cultura*, Milano, Bologna, 1972
- Kvale S., *Doing interviews*, Sage publications, London, 2007
- L'Universale, *Enciclopedia generale*, Garzanti, Milano, 2003
- Larocca F., *Azione mirata. Per una metodologia della ricerca in Educazione speciale*, Franco Angeli, Milano, 2003
- Leach E., *Cultura e comunicazione*, Franco Angeli, Milano, 1981
- Lee G.C., *George Herbert Mead, Philosopher of the social individual*, New York, King's crown, 1945
- Levi N., *Il Piano di Comunicazione nelle amministrazioni pubbliche*, Roma, Edizioni scientifiche italiane, 2004
- Levitt T., *The Globalization of Markets*, in Harvard Business Review, maggio-giugno, 1983.
- Lippman W., *L'opinione pubblica*, Donzelli, Roma, 1999
- Lovari A., Orsini D. (a cura di), *La comunicazione utile*, Milano, Franco Angeli, 2005
- Lovari A., *appunti dal Master in Comunicazione Pubblica dell'Università degli Studi di Siena*, anno accademico 2005/2006
- Lustig M., Koester J., *Intercultural competence: Interpersonal communication across cultures*, New York, Harper Collins., 1993

- Macchietti S.S., *Verso un'educazione interculturale*, Irrsae Toscana, Firenze, 1992
- Maciotti M.I. (a cura di), *Immigrazione, multiculturalità, intercultura: tematiche dei nostri tempi*, Liguori, Napoli, 2000
- Malinowski B., *La teoria scientifica della cultura e altri saggi*, Feltrinelli, Milano, 1962
- Mancini P., *Manuale di Comunicazione Pubblica. Strategie e strumenti operativi per comunicare la P.A.*, Maggioli editore, Rimini 2002
- Mancini P., *Manuale di Comunicazione Pubblica*, Roma-Bari, Laterza, 2003
- Mancini P., Marini R. (a cura di), *Le comunicazioni di massa. Teorie, contenuti, effetti*, Roma, Carocci, 2006
- Mantovan C., *Immigrazione e cittadinanza*, Franco Angeli, Milano, 1997
- Mantovani G., *Intercultura*, il Mulino, Bologna, 2004
- Mantovani S., *La ricerca sul campo in educazione. I metodi qualitativi*, Mondadori, Milano, 1995
- Marshall T.H., *Citizenship and social class and other essays*, Cambridge University Press, Cambridge, 1950
- Marsocci P., *Poteri e pubblicità. Per una teoria giuridica della Comunicazione Istituzionale*, Cedam, Padova, 2002
- Martin J., *Intercultural communication in contexts*, McGraw-Hill, Boston, 2007
- Mattelart A., Mattelart M., *Storia delle teorie della comunicazione*, Lupetti, Milano 1997
- Mauri, Laffi, Cologna, *Così vicini, così lontani*, Rai-Eri, Roma, 1999
- Mazzara B., *Stereotipi e pregiudizi*, Il Mulino, Bologna, 1997
- Mazzoleni G., *La comunicazione politica*, Il Mulino, Bologna, 1998
- Mc Luhan M., *La Galassia Gutenberg*, Armando Editore, Roma, 1976
- Mc Luhan M., *Gli strumenti del comunicare*, Il Saggiatore, Milano, 1971
- Mead J.H., *The psychology of punitive justice*, American Journal of sociology, 23, 1917
- Mead J.H., *Mind, Self, and Society* Ed. by Charles W. Morris. University of Chicago Press, 1934
- Mead J.H., *The Philosophy of the Act*, Ed. by C.W. Morris et al, University of Chicago Press 1938
- Meltzer B.N., Petras J.W., Reynolds L.T., *L'interazionismo simbolico: Genesi, sviluppi e valutazione critica*, edizione italiana a cura di Mario Melone, Franco Angeli, Milano, 1980
- Melucci A., *Culture in gioco*, Il Saggiatore, Milano, 2000

- Merloni F., *L'informazione delle Pubbliche Amministrazioni*, Maggioli editore, Rimini, 2002
- Miani M., *Comunicazione Pubblica e nuove tecnologie*, Bologna, Il Mulino, 2005
- Morcellini M., *Torri Crollanti*, Franco Angeli, Milano, 2003
- Mortari L., *Linee di epistemologia della ricerca pedagogica*, Libreria Editrice Universitaria, Verona 2004
- Mortari L., *Cultura della ricerca e Pedagogia. Prospettive epistemologiche*, Carocci, Roma, 2007
- Mucchi Faina, A., *Comunicazione Interculturale : il punto di vista psicologico-sociale*, Laterza, Roma – Bari, 2006
- Musumeci P., *La Comunicazione Pubblica efficace, metodi e strategie*, Edizioni Angelo Guerini, Milano, 2003
- Nanni A., *Decostruzione e intercultura*, Emi, Bologna, 2001
- Napolitano E.M., *Il marketing interculturale. Le identità diventano valore*, Franco Angeli, 2002
- Nelken, D. (a cura di), *L'integrazione subita. Immigrazioni, trasformazioni, mutamenti sociali*, Milano, Franco Angeli, 2005
- Nieke W., *Multikulturelle gesellschaft und interkulturelle erziehung, Die deutsche schule*, 1986, 4
- Niero M., *Metodi e tecniche di ricerca per il servizio sociale*, Carocci Editore, Roma 1998
- Ogden C.K., Richards I.A., *The Meaning of Meaning*, Routledge and Kegan Paul,, London, 1923
- Orlando Cian D., *Metodologia della ricerca pedagogica*, La Scuola, Brescia, 1997
- Ouellet F., Lorreyte B., *L'éducation interculturelle a-t-elle une spécificité? Essai sur le contenu de la formation des Maître*, L'Harmanattan, Paris, 1991
- Pagè M., *Citoyenneté et pluralisme des valeurs*, in Gagnon F., Mc Andrew M., Pagè M. (a cura di), *Pluralisme, citoyenneté, éducation*, L'Harmattan, Paris 1996
- Passaseo A., *Comunicazione Interculturale e relazioni educative*, Pensa Multimedia, Lecce, 2002
- Pellicciari G., Tinti G., *Tecniche di ricerca sociale*, Franco Angeli, Milano, 1998
- Perotti A., *La via obbligata dell'interculturalità*, Emi, Bologna, 1994
- Pestalozzi E., *Il canto del cigno*, La Nuova Italia, Firenze, 1962
- Pettigiani M.G., Sica S., *La comunicazione interumana*, Franco Angeli, Milano, 1993

- Pierantoni P., *La Comunicazione Istituzionale. Dieci anni di riforme nella Pubblica Amministrazione*, Ets, Pisa, 2002
- Pinto Minerva F., *L'intercultura*, Laterza, Bari-Roma, 2005
- Pira F., *Di fronte al cittadino. Linee di comunicazione dell'ente pubblico nel territorio*, Franco Angeli, Milano, 2000
- Pira F., *Come comunicare il sociale: strumenti, buone pratiche e nuove professioni*, Milano, Franco Angeli, 2005
- Piussi A. M., *Educare alla differenza*, Rosenberg & Sellier, Torino 1989
- Portera A., *Tesori sommersi. Emigrazione, identità, bisogni educativi interculturali*, Franco Angeli, Milano, 1997
- Portera A., Secco L. (a cura di) *L'educazione umanistica interculturale nelle agenzie educative*, Cedam, Padova 1999
- Portera A., *L'educazione interculturale nella teoria e nella pratica. Stereotipi, pregiudizi e Pedagogia Interculturale nei libri di testo della scuola elementare*, Cedam, Padova, 2000
- Portera A. (a cura di) *L'Educazione interculturale in Italia e in Europa*, Vita&Pensiero, Milano 2003
- Portera A. (a cura di), *Pedagogia Interculturale in Italia e in Europa*, Vita e Pensiero, Milano, 2003
- Portera A., *Educazione interculturale in famiglia*, La scuola, Brescia, 2004
- Portera A., *Globalizzazione e Pedagogia Interculturale*, Erickson, Trento, 2006
- Portera A. (a cura di), *Educazione interculturale nel confronto internazionale*, Guerini, Milano, 2006
- Portera A., Böhm W., Secco L., *Educabilità, educazione e Pedagogia nella società complessa. Lineamenti introduttivi*, Utet, Torino, 2007
- Poster M., *Cyberdemocracy. Internet and the Public Sphere*, in D. Porter, *Internet Culture*, Routledge, New York, 1997
- Postman N., *Divertirsi da morire*, Marsilio, Venezia, 2002
- Privitera W., *Sfera pubblica e democratizzazione*, Bari, Editori Laterza, 2001
- Ramonet I., *La tirannia della comunicazione*, Trieste, Asterios, 1999
- Razzante R., *Manuale di diritto dell'informazione e della comunicazione*, Padova, Cedam, 2003
- Reimann H., *Introduzione alla sociologia*, Società editrice il Mulino, Bologna, 1982

- Ricard V.B., *Developing intercultural communication skills*, Malabar, FL, Krieger, 1993
- Ricolfi L.(a cura di), *La ricerca qualitativa*, Carocci, Roma 1997
- Robertson R., *Globalization: social theory and global culture*, Sage, London, 1992
- Robertson R., *Globalization*, in Featherstone M. et al., *Global Modernities*, London, 1995
- Rolando S., *Il principe e la parola. Dalla propaganda di Stato alla Comunicazione Istituzionale*, Edizioni di Comunità, Milano, 1987
- Rolando S., *Lo stato della pubblicità di Stato*, Il Sole 24 Ore, Milano, 1990
- Rolando S., *Teoria e tecniche della Comunicazione Pubblica*, Milano, Etas libri, 2001
- Rolando S. (coordinato da), *Presentazione della situazione e tendenze della Comunicazione Istituzionale in Italia (2000-2004) - Rapporto al Ministro per la Funzione pubblica*, promosso dalla Università Iulm di Milano
- Romenti S.(a cura di), *Valutare i risultati della comunicazione*, Milano, Franco Angeli, 2005
- Rosengren K.E., *Introduzione allo studio della comunicazione*, Il Mulino, Bologna, 2001
- Rousseau R.R., *Emilio*, Sansoni, Firenze, 1950
- Rovinetti A., *L'informazione e la città*, Franco Angeli, Milano, 1992
- Rovinetti A., *Comunicazione Pubblica - Istruzioni per l'uso*, Milano, Il Sole 24 Ore, 1994
- Rovinetti A., *Diritto di parola*, Milano, Il Sole 24 Ore, 2002
- Rovinetti A., *Fare Comunicazione Pubblica*, Comunicazione Italiana, Milano, 2006
- Samovar L. A., Porter R. E., *Intercultural Communication*, Wadsworth, Belmont CA 2000
- Sangalli E., M. Costa, S. Penzo, *Una scuola a colori. Temi di educazione interculturale*, Editrice L'Harmattan Italia srl, Torino 1997
- Santaniello G., *Relazione sullo stato dell'editoria per l'anno 1994*, Palazzo S. Macuto, 31 maggio 1995
- Santerini M., *Cittadini del mondo*, La Scuola, Brescia 1994
- Santerini M., *Educare alla cittadinanza: la Pedagogia e le sfide della globalizzazione*, Carocci, Roma, 2001
- Santerini, *Cittadinanza. La Pedagogia e le sfide della globalizzazione*, Carocci, Roma, 2001
- Santerini M., *Intercultura*, La Scuola, Brescia, 2003
- Sarbaugh L.E., *Intercultural communication*, Transaction, New Brunswick, NJ, 1988
- Sbisà M. (a cura di), *Gli atti linguistici*, Milano, Feltrinelli, 1978
- Scollon R. e Wong Scollon S., *Intercultural communication* Oxford, Blackwell, 2001

- Searle J.R., *Che cos'è un atto linguistico?* in *Linguaggio e società* a cura di P. Giglioli, Società editrice Il Mulino, Bologna, 1973
- Secco L., *Dall'educabilità all'educazione*, Morelli, Verona, 1990
- Secco L., G. Vico, G. Acone (a cura di), *Pedagogia Interculturale. Problemi e concetti*, Atti del 30° Convegno Scholé, La Scuola, Brescia 1991
- Secco L. (a cura di) *Pedagogia Interculturale, problemi e concetti*, La Scuola, Brescia 1992
- Semprini A., *Analizzare la comunicazione*, Franco Angeli, Milano, 1997
- Semprini A., *Il multiculturalismo*, Franco Angeli, Milano, 2000
- Siebert R., *Il razzismo*, Carocci, Roma, 2003
- Silverman D., *Come fare ricerca qualitativa*, Carocci, Roma, 2002
- Singer M.R., *Intercultural communication: a perceptual approach*, Englewood Cliff, NJ, Prentice Hall, 1987
- Sirna Terranova C., *Pedagogia Interculturale. Concetti, problemi, proposte*, Guerini, Milano, 1997
- Sola G., *La Pedagogia generale e la sua curvatura epistemologica*, in "Pedagogia e vita", 4, 2004
- Sorzio P., *Struttura e processi nella ricerca qualitativa in educazione*, Cleup, Padova, 2002
- Spantigati F., *I fondamenti della comunicazione*, Franco Angeli, Milano, 2001
- Stalker P., *L'immigrazione*, Carocci, Roma, 2003
- Susi F., *L'interculturalità possibile*, Anicia, Roma, 1995
- Susi F. (a cura di), *Come si è stretto il mondo*, Armando, Roma, 1999
- Tarozzi M., *Oltre la Pedagogia Multiculturale*, *Infanzia* n. 6, febbraio 1996
- Tarozzi M. (a cura di), *Pedagogia generale. Storie, idee, protagonisti*, Guerini e Associati, Milano 2002
- Tassinari G., Ceccatelli G., Giusti M., *Scuola e società multiculturale. Elementi di analisi multiculturale*, La Nuova Italia, Firenze 1992
- Tassinati G., *Didattica interculturale*, Carocci, Roma 2002
- Thomas W.I., Znaniecki F., *Il contadino polacco in Europa e in America*, Edizioni di comunità, Milano, 1968
- Thompson J.B., *Mezzi di comunicazione e modernità*, Il Mulino, Bologna, 1998
- Tylor E.B., *Primitive culture*, Murray, London, 1971

- Tomasi L., *Razzismo e società pluri-etnica*, Franco Angeli, Milano, 1997
- Trentini G. (a cura di), *Teoria e prassi del colloquio e dell'intervista*, La Nuova Italia, Roma 1989
- Trincherò R., *Manuale di ricerca educativa*, Franco Angeli, Milano, 2002
- Trincherò R., *I metodi della ricerca educativa*, Laterza, Bari, 2004
- Unesco, *Introduction to intercultural studies: Outline of a project for elucidating and promoting communication between cultures*, France, Unesco, 1983
- Vallini R., Matesco S., *Da pubblico a pubblico. Città, servizi, comunicazione e comunicatori*, Il Sole 24 Ore, Milano, 1987
- Venza M., *Valenze interculturali dell'educazione alla comunicazione, allo sport e al lavoro professionale*, Rubbettino, Catanzaro, 2005
- Viganò R., *Metodi quantitativi nella ricerca educativa*, Vita e Pensiero, Milano 1999
- Vignudelli A., *La Comunicazione Pubblica*, Maggioli editore, Rimini, 1992
- Villano P., *Pregiudizi e stereotipi*, Carocci, Roma, 2003
- Volli U., *Il libro della comunicazione*, Il Saggiatore, Milano, 1994
- WallnÖfer G., *Pedagogia Interculturale*, Bruno Mondadori, Milano, 2000
- Watzlawick P., Beavin J.H., Jackson D.D., *Pragmatics of Human Communication*, W.W. Norton 1967, New York, Tr. it.: *Pragmatica della Comunicazione Umana*, Astrolabio, Roma, 1971
- Wieviorka M., *La differenza culturale. Una prospettiva sociologica*, LaTerza, Bari, 2003
- Wolf M., *Teorie delle comunicazioni di massa*, Milano, Bompiani, 1985
- Young R.E., *Intercultural communication: pragmatics, genealogy, deconstruction*, Multilingual letters, Bristol, 1996
- Zammuner V. L., *Tecniche dell'intervista e del questionario*, Il Mulino, Bologna, 1998
- Zani B, Selleri P., David D., *Comunicazione. Modelli teorici e contesti sociali*, Carocci, Roma, 1998
- Zanniello G., *Interculturalità nella scuola*, La Scuola, Brescia, 1992
- Zanniello G. (a cura di), *La dimensione interculturale dell'insegnamento*, Palumbo, Palermo, 2003
- Zanrosso E., *Diritto dell'immigrazione. Manuale pratico in materia di ingresso e condizione degli stranieri in Italia*, Napoli, Edizioni giuridiche Simone-Esselibri, 2006

SITOGRAFIA

www.cantieripa.it

www.caritasitaliana.it

www.cesvi.it

www.compubblica.it

www.compa.it

www.comunicatoripubblici.it

www.etnica.biz

www.ferpi.it

www.fnsi.it

www.formez.it

www.funzionepubblica.it

www.istat.it

www.istitutopiepoli.it

www.italia.gov.it

www.legge150.it

www.odg.it

www.romamultietnica.it

www.stranieriintalia.it

www.telepa.it

www.Urp.it