

### 1.1 *Dalla regola aurea alla regola di platino*

Mi sono spesso trovata ad affrontare la questione della diversità con persone che si stanno formando per operare in contesti – dalla scuola alle professioni sociali – in cui è richiesto ogni giorno di fare i conti con ciò che significa non solo pensare la diversità, ma soprattutto viverla e comprenderla anche dall'esterno. Da anni sperimento l'efficacia della metodologia dell'osservazione diretta nella progettazione di processi formativi, educativi e di inclusione sociale: è un modo, il mio, per allenarmi a tenere conto in maggior misura della *Weltanschauung* dell'altro.

Osservare significa allenarsi a trovare la giusta distanza e a sospendere il proprio giudizio riuscendo a stare in presenza dell'altro, in silenzio, al margine, semplicemente attendendo. Ricordo ancora la mia prima osservazione, fu in una classe di circa venticinque studenti: dieci erano di nazionalità differente da quella italiana, quattro avevano età differenti dai compagni e uno era diversamente abile<sup>1</sup>. Ho osservato quella classe per un anno e ho scoperto quanto l'assunto di diversità nell'approccio con l'altro sia necessario: non solo ogni bambino era diverso dall'altro ma coloro che sembravano i più diversi in quel contesto – i filippini di 14 anni da poco arrivati in Italia che parlavano solo inglese e *tagalog* – riuscivano a costruire un sistema di relazioni tale da innescare mec-

---

<sup>1</sup> T. TARSIA, *L'integrazione nella classe multiculturale*, in *Emigrazione e immigrazione. Aspetti sociali e prospettive future per l'internazionalizzazione della Sicilia*, Messina 2009, pp.33-51.

canismi di interdipendenza positiva<sup>2</sup> a partire dalla possibilità di riuscire a comprendersi reciprocamente. Trovare un linguaggio comune era necessario: i ragazzi decisero di inventare un codice che allo stesso tempo serviva da strumento di comunicazione tra di loro e linguaggio segreto nei confronti degli adulti.

Ricordo che quella serie di osservazioni fu oggetto di riflessione e discussione in un consiglio di classe in cui si ragionava su quello che succedeva in quell'aula, utile a pensare come proseguire il proprio lavoro. Quell'esperienza permise ad alcuni insegnanti di collegare la pratica alla teoria permettendo loro di immaginare azioni centrate su quel gruppo di alunni.

Ma facciamo un passo indietro. L'assunto di diversità ci suggerisce di prendere in considerazione non tanto la regola aurea quanto quella di platino: tra di loro le questioni sono connesse.

Secondo Bennet<sup>3</sup> l'assunto di similarità presuppone che le differenze vengano in qualche modo minimizzate: dalla diversità ci si difende, si prendono le distanze. La diversità è considerata una minaccia, se ne ha paura: così finiamo per sentirci sicuri solo quando abbiamo accanto coloro che sembrano simili a noi. La regola aurea che deriva da questo modo di percepirci in relazione agli altri recita: «Fai agli altri ciò che vorresti che gli altri facessero a te». Ne consegue che farò all'altro ciò che reputo possa fargli bene o essergli utile semplicemente perché quelle azioni farebbero del bene a me. Questo modo di agire e di prendere decisioni riportata al lavoro sociale in generale e, in un contesto multiculturale in particolare, influenza il modo di costruire la relazione di aiuto e di descrivere e immaginare l'altro che è utente, diverso, immigrato, straniero.

In una recente ricerca che ho condotto fra le assistenti sociali mi è capitato di ascoltare la loro fatica nell'impostazione del colloquio di aiuto con detenuti magrebini: era difficile chiarirsi sul ruolo della donna e della donna professionista che era lì per capire e aiuta-

---

<sup>2</sup> M. COMOGLIO, *Educare insegnando. Apprendere ed applicare il cooperative learning*, Las, Roma 2000, pp. 14-142.

<sup>3</sup> M. J. BENNET, *Superare la regola d'oro: simpatia ed empatia*, in ID. (a cura di), *Principi di comunicazione interculturale*, Franco Angeli, Milano 2002, pp.153-175.

re un uomo. La differente percezione del ruolo della donna influenzava le modalità di confronto del *social worker* e dell'utente/detenuto: appartenevano a due visioni del mondo molto distanti. Una cosa era chiara a quelle assistenti sociali: non era possibile costruire una relazione di aiuto senza tenere conto di questa diversità, senza in qualche modo comprenderla e affrontarla<sup>4</sup>. Inoltre, la tendenza, fondata o meno, a ricondurre questa differenza principalmente a fattori religiosi chiama in causa l'importanza di competenze specifiche nel mondo del lavoro educativo e sociale: i saperi religiosi diventano un aspetto non trascurabile dei profili professionali impegnati sulle frontiere della diversità culturale.

«The variety of religious and/or nonreligious beliefs that are represented by the clients/patients is tremendous. It is also significant that as social workers we understand the importance of the variety, have self-understanding of our own unique religious or spiritual beliefs and values, and also have an understanding of the beliefs and values of our clients/patients, and the disparities between the last two»<sup>5</sup>.

La questione delle diversità e della presenza di varie culture religiose deve essere momento di riflessione per i volontari, gli operatori sociali e gli educatori: chi svolge mansioni di cura deve essere in grado prima di tutto di essere consapevole di se stesso, quindi anche della propria cultura religiosa per riuscire ad avvinarsi alla diversità con una maggiore libertà e autonomia.

Se ci avviciniamo agli altri senza aver acquisito una buona capacità riflessiva e senza avere le idee chiare sullo spazio che la dimensione religiosa ha nella costruzione della nostra stessa identità, rischiamo di irrigidirci in posizioni statiche che finiscono per cristallizzare il nostro essere credenti o non esserlo in un senso di appartenenza tutto sommato sbiadito, minando alla base il principio di connessione tra credo e vita quotidiana che è uno dei fondamenti cardine delle religioni.

---

<sup>4</sup> Cfr. T. TARSIA, *Aver cura del conflitto. Migrazioni e professionalità sociali oltre i confini del welfare*, Franco Angeli, Milano 2010.

<sup>5</sup> P. PENTARIS, *Religious competence in social work practice: The UK picture*, in «Social Work & Society», n. 2, (2012), p. 3.

Pensare che, in fondo, le differenze sono sempre superabili non aiuta granché a costruire un processo di comprensione. Da qui quello che Milton Bennet chiama assunto di diversità, che si esprime a sua volta nella regola di platino: «fai agli altri ciò che vorrebbero che venisse fatto loro».

L'operatore sociale non sa già cosa è giusto e buono per gli altri utenti/pazienti ma piuttosto li interpella, chiede loro cosa vorrebbero senza presumere di avere già la risposta.

Una decina di anni fa partecipai a una raccolta di abiti per i profughi della ex Jugoslavia. In un immenso tendone c'erano pacchi e pacchi pieni di capi di abbigliamento. Essendo estate, ricevevamo molti abiti corti o scollati: fu una collega bosniaca ad aiutarmi a capire quali era il caso di scartare perché non sarebbero stati effettivamente utili. Da sola non ci sarei arrivata.

### *1.2 Domandare è riconoscere la complessità*

Se è vero che porsi il problema del domandare significa già farsi interrogare dalle differenze è anche vero che interpellare l'altro non è una cosa semplice: significa prima di tutto saperle fare, le domande. Domande chiare, che non contengano al proprio interno le risposte che ci aspettiamo: non è facile.

Da alcuni anni la Caritas di Reggio Calabria-Bova sta cercando di progettare la formazione degli operatori mettendosi in ascolto di coloro che, lavorando sul territorio, hanno le mani in pasta, a partire dai centri d'ascolto diocesani. Si sta riflettendo su percorsi utili a chi entra in contatto costantemente con storie di vita pesanti da sostenere ed è spesso solo un volontario.

Nella prima fase del lavoro si è scelto di fare domande ai responsabili dei centri di ascolto, agli operatori e agli utenti dando spazio alle loro storie di vita fatte di fatica e coraggio. Era il passaggio fondamentale prima ancora di progettare interventi formativi.

Poi si è deciso di farsi interrogare dalle realtà dei servizi avviando con l'Issr un percorso di ricerca orientato a una ricaduta formativa e pastorale. Uno dei centri di ascolto in cui si osserva è proprio quello sostenuto dalla fondazione Migrantes: è lì che molti migranti presentano bisogni e richieste. In realtà, di fatto, tutti gli operatori dei

centri di ascolto diocesani – e in molti casi anche di quelli parrocchiali – sono coinvolti direttamente nell'ascolto degli stranieri.

Spesso gli operatori sociali e i volontari sono intrappolati in una logica emergenziale che li vede completamente risucchiati dall'attività pratica e non lascia molto spazio ai momenti di riflessione: quante volte succede che gli operatori di un servizio, ma anche di un centro di ascolto, trovino il tempo per aumentare di un giorno l'apertura al pubblico della struttura ma non riescano a incontrarsi con gli altri operatori del servizio? A lungo andare questa scelta genera frustrazione e irrigidisce le difese, specialmente in contesti multiculturali e di povertà estrema in cui gli operatori sono spesso messi sotto pressione dall'utenza.

La fatica di trovare spazi di riflessione e di elaborazione teorica a partire dall'esperienza conferma l'opportunità di fare tesoro di alcuni presupposti teorico-pratici: il primo lo abbiamo descritto e sintetizzato nella riflessione sull'assunto di diversità o di similarità. Il secondo lo indagheremo fra poco. Prima vorrei soffermarmi ancora sulla fatica del domandare ma anche sulla necessità di farlo: un esempio che mi viene in mente è la lunga questione connessa con la figura del mediatore culturale che molti confondono con mediatore linguistico o interprete.

È voce diffusa nei servizi quella per cui la figura del mediatore culturale sia fondamentale. Si intuisce la difficoltà di comprendere fino in fondo i vissuti di coloro che provengono da luoghi altri e si ritiene che solo chi ha una prenoscenza di una determinata cultura possa capire fino in fondo una scelta o un comportamento che sembrano quanto meno strani agli operatori.

Parlando con volontari, educatori e assistenti sociali si capisce che inizialmente essi si accontenterebbero anche della mediazione linguistica: sarebbe già utile per capirsi. Ma poi si intuisce, continuando ad ascoltare, che non è sufficiente: perché le parole vanno contestualizzate e comprese a partire dalle storie delle persone, dai loro valori personali, religiosi, comunitari e poi, in un secondo momento, ci si accorge anche che i significati vanno negoziati per costruire un terreno comune a partire dal quale lavorare. Come fare quindi? È possibile riuscire a lavorare con i migranti anche senza

mediazione alcuna? Molti operatori lo fanno, credo la maggior parte di coloro che ho incontrato sul territorio, e il loro lavoro è sicuramente prezioso e valido. È utile però avere sempre in mente, per i responsabili dei servizi ma anche per gli stessi operatori, la fatica che si fa quotidianamente e il pericolo che dalla difesa si passi alla routine a volte mascherata da emergenza.

W., immigrata, volontaria di un centro che si occupa di violenza contro le donne, assistente sociale e mediatore culturale, qualche anno fa mi disse:

«Noi di fatto interveniamo sui bisogni emergenti, che nella quotidianità possiamo riconoscere immediatamente però ci sono bisogni anche collegati al processo migratorio su cui anche quello dell'integrazione. [...] Di fatto bisognerebbe accompagnare le persone in un processo di integrazione che non avviene in un giorno, non avviene subito perché abbiamo risolto un problema [...]. Io ormai sono cittadina italiana, spesso mi viene detto: ti sei integrata perfettamente, non si sente che sei straniera. Però io penso che di fatto, se uno si sente integrato perché poi uno vive le due realtà normalmente, senza avere difficoltà, però di fatto non è facile appartenere a due o più culture anche diverse, per cui di fatto dici "sei integrato" però tutto ciò costituisce una persona, una persona che è portatrice di una o più identità che ne formano una, non è facile tutto questo per cui si possono avere questi disagi. Ad esempio può succedere che uno ha il lavoro ed è a posto, però se la persona torna a casa e si ubriaca e si ha il lavoro ma non riesce ad andarci e non riesce nemmeno a svegliarsi la mattina, va in ritardo... spesso non interveniamo per rimuovere queste altre sfaccettature che riguardano proprio l'integrazione. Le persone adulte, si sa, hanno un tipo di integrazione che sostanzialmente è quella lavorativa però se andiamo a prenderci un caffè in un bar o anche a fare una passeggiata, non è che spesso si vedono. Questi sono indicatori che non ci dovrebbero far pensare».

### 1.3 *A partire dalle identità*

L'identità è uno di quei concetti che tutti sembriamo cogliere al volo, su cui spesso non riteniamo di doverci soffermare: la maggior parte degli operatori può testimoniare che le persone sono tutte diverse tra di loro e che ogni utente ha una propria storia e una propria esperienza culturale ma, quando inizia a pensare ad un pro-

getto di intervento, fa fatica a non cedere a logiche semplificative e classificatorie.

Classificare ci aiuta, ci rassicura ma di fatto riduce la nostra possibilità di comprendere. Pensare ad un'identità relazionale che sia il frutto del continuo scambio culturale tra le persone significa immaginare identità dinamiche difficilmente standardizzabili. Francesco Remotti, noto antropologo, ribadisce l'importanza di una prospettiva antropoietica dell'uomo: perché l'uomo è soprattutto diverso e perché è un essere biologicamente incompleto<sup>6</sup>. È questa incompletezza originaria, scrive Felice Di Lernia, che permette di prendersi cura dell'altro evitando di avviare un processo di "riduzione degli altri":

«Ogni operatore, nelle sue pratiche di cura, mette in atto il suo progetto antropoietico, che è sicuramente condizionato dalla adesione a una struttura di valori o modellato dall'ambiente accademico da cui proviene. Prendendo in carico "l'altro", costruisce il suo progetto antropoietico, dietro al quale c'è un'idea di uomo. Quasi sempre tale progetto non è esplicito, in conseguenza della incapacità di esserne consapevoli. Se "il soggetto", che cura, e "l'altro", che viene curato, occupano posizioni necessariamente differenti, la pratica di cura rappresenta un'operazione di riduzione della distanza, di avvicinamento. Questa operazione, però, rischia di diventare un'operazione di "riduzione dell'altro", ponendo una distanza gerarchica che impedisce di considerarlo come portatore, a sua volta, di un suo progetto antropoietico. Nell'ambito della cura la difficoltà di creare un dialogo tra due progetti antropoietici è dovuta alla necessità di mantenere poteri e ruoli assegnati, socialmente riconosciuti che, in quanto tali, non vengono messi in discussione. Le pratiche di cura trovano proprio su questo punto il loro carattere ambivalente: da un lato hanno il compito di liberare la persona da una posizione di subordinazione rispetto ad una situazione problematica, dall'altro la inchiodano a quella stessa posizione al fine di mantenere aperto il gioco dei ruoli. Ciò produce la tendenza ad attribuire didascalie alle persone dando definizioni e stigmatizzazioni rigide, al cui interno "il soggetto" pretende di curare "l'altro"»<sup>7</sup>.

<sup>6</sup> F. REMOTTI, *Prima lezione di Antropologia*, Laterza, Roma-Bari, 2000, pp. 49-50.

<sup>7</sup> F. DI LERNIA, *La presa in carico dell'utente*, in B. BUSSOTTI, R. ATTANASIO, L. BRUNINI, D. RECCHIA, C. SPINA, *Mettersi in gioco. Percorsi comuni del CNCA Minori Lazio, Sviluppo locali edizioni*, Roma 2010, p. 42.

Devo a Felice Di Lernia anche un concetto che ritengo utile alla conclusione di questa breve riflessione: il paradosso dell'inversione semantica. Alla ricchezza degli spunti e degli avvenimenti che ci narrano utenti e pazienti, corrisponde spesso, alla fine del processo, la definizione di una unica diagnosi e di una unica soluzione al problema. Il desiderio di semplificazione e di convergenza con ciò che conosciamo e comprendiamo è molto forte e credo che si faccia fatica a non avviare questo processo. Forse però possiamo farlo diventare un percorso di consapevolezza in cui, quando prendiamo decisioni che riguardano gli altri, abbiamo presente il rischio di ridurre l'altro a ciò che siamo noi, minimizzando le differenze e sposando l'assunto della similarità piuttosto che quello della diversità.