

Corso di Laurea specialistica in Interculturalità e
Cittadinanza Sociale (*ordinamento ex D.M.*
509/1999)

Tesi di Laurea

Pregiudizi e comunicazione nel lavoro sociale

Relatore

Ch. Prof. Mauro Ferrari

Laureando

Sara Stramare

Matricola 803726

Anno Accademico

2012 / 2013

| | |
|---|----|
| INTRODUZIONE | 6 |
| CAP. 1 STEREOTIPI E PREGIUDIZI | 9 |
| Definizione | 9 |
| 1.2 La nascita del pregiudizio | 14 |
| 1.2.1 Le teorie biologico-deterministiche | 14 |
| 1.2.2 Le teorie personologiche e sociali | 18 |
| 1.2.3 Teorie sociobiologiche | 19 |
| 1.2.4 Le teorie della frustrazione-aggressività | 19 |
| 1.2.5 La personalità autoritaria | 22 |
| 1.2.6 Personalità dogmatica | 29 |
| 1.2.7 Teorie cognitive | 31 |
| 1.2.8 La social cognition | 37 |
| CAP. 2 INDAGINE CONOSCITIVA AL FEMMINILE SUL TEMA DELLA SALUTE | 48 |
| 2.1 Premessa | 48 |
| 2.2 Presentazione dell'indagine | 49 |
| 2.3 Metodologia utilizzata | 51 |
| CAP. 3 LE SCOPERTE NATE DALL'INDAGINE | 54 |
| 3.1 Differenze e somiglianze nella costruzione dei pregiudizi. Prima scoperta: i pregiudizi esistono e rappresentano il punto di partenza | 55 |
| 3.2 Il cambiamento. Seconda scoperta: i pregiudizi possono essere messi in discussione | 58 |
| 3.3 Terza scoperta: le emozioni come base comune | 66 |
| 3.3.1 La scoperta del Sé universale | 67 |
| 3.3.2 La conoscenza per sensibilità: l'azione finalistica e l'azione processuale | 71 |
| 3.3.3 Conoscenza per differenza | 79 |
| 3.3.4 Anche la differenza produce informazione | 80 |
| 3.3.5 Discontinuità e continuità: informazioni per differenza e Informazioni per somiglianza | 82 |
| 3.4 Quarta scoperta: la riscoperta della comunicazione | 84 |

| | |
|--|-----|
| 3.4.1 Sistemi umani: due direzioni differenti | 92 |
| 3.4.2 Le forme della comunicazione | 94 |
| 3.4.3 La comunicazione monoculturale | 95 |
| 3.4.4 La comunicazione etnocentrica | 96 |
| 3.4.5 La comunicazione modernista | 98 |
| 3.4.6 La comunicazione cosmopolita | 100 |
| 3.4.7 La narrazione come forma di comunicazione cosmopolita: le funzioni dell'approccio narrativo | 103 |
| CAP. 4 L'ESPERIENZA NARRATIVA ALL'INTERNO DEI FOCUS GROUPS | 110 |
| 4.1 Report dell'incontro tra l'operatore e le donne dell'area del Maghreb | 113 |
| 4.2 Report dell'incontro tra l'operatore e le donne di origine ghanese | 120 |
| 4.3 Riflessioni sugli incontri | 125 |
| CONCLUSIONI | 130 |
| BIBLIOGRAFIA | 141 |
| SITOGRAFIA | 141 |

Pregiudizi e comunicazione nel lavoro sociale

Introduzione

Sempre più si sente parlare di *lavoro sociale* e della necessità di trovare nuovi strumenti e nuove soluzioni per rispondere in modo adeguato alla complessità che caratterizza l'epoca storica che stiamo attraversando. Indispensabile, però, è, anzitutto, trovare una definizione comune e condivisa che possa rappresentare il *lavoro sociale*. Dal mio punto di vista esso può essere identificato a partire da ciò che ne rappresenta il fondamento, ossia la relazione, e quindi può essere definito “intorno alla categoria del lavoro relazionale”¹.

Entrare e stare in relazione con gli altri presuppone come prima cosa la capacità di ascoltare chi si trova davanti a noi; ascolto significa riconoscere e rispettare la persona con cui entriamo in contatto dando voce ai vissuti, alle emozioni, ai bisogni della persona stessa senza confonderli con i nostri e senza annullare il nostro punto di vista che diventa invece uno strumento importante per “agganciare” le diverse realtà con cui si entra in contatto. Si fa essenziale conoscere se stessi, diventare sempre più consapevoli dei propri limiti, pregiudizi, premesse implicite, storie personali che ci appartengono, perché la relazione implica un incontro, incontro di persone e quindi di storie, emozioni, bisogni,

¹ Mauro Ferrari, *La frontiera interna Welfare locale e politiche sociali*, Academia Universa Press-Milano, 2010, pag 152

pregiudizi. Questa modalità di azione destruttura la classica relazione d'aiuto che ha caratterizzato gli ultimi anni e, nello specifico, la relazione operatore utente, caratterizzata da un rapporto asimmetrico dove da una parte c'è l'utente che chiede e dall'altra l'operatore che offre ed eroga prestazioni, cioè una relazione che alimenta e mantiene una disuguaglianza tra chi da e chi riceve.

L'indagine conoscitiva sul tema della salute rivolta alle donne migranti, a cui ho avuto modo di partecipare, è stata uno stimolo proprio per rivedere la relazione d'aiuto partendo dall'ascolto che è stato punto di partenza fondamentale per rivedere il rapporto con l'utente. L'ascolto ha permesso uno scambio significativo tra le persone coinvolte nella relazione scostandosi dalla necessità di dare delle risposte immediate e consentendo di "rinunciare ad una parte delle proprie pretese classificatorie"². Il mio modesto lavoro è stato un percorso in continuo divenire, caratterizzato da continue ri-calibrizioni, che ha portato a delle scoperte funzionali, ad un ri-pensamento del modo di lavorare e del modo di essere. In primis è emerso che ogni persona è una risorsa preziosa che porta un proprio sapere, che deve essere colto e valorizzato. Proprio questo presupposto ha permesso di destrutturare la classica relazione d'aiuto in quanto è stata messa al centro e riconosciuta la persona stessa. Per far questo è stata fondamentale una presa di coscienza dei propri limiti, difficoltà, emozioni e pregiudizi che sono diventati, anzi, strumenti preziosi per incontrare l'altro. Infatti è impossibile e inutile annullare i propri pregiudizi, è, piuttosto, fondamentale prenderne

² Mauro Ferrari, *La frontiera interna Welfare locale e politiche sociali*, Academia Universa Press-Milano, 2010, pag 164

consapevolezza e, allo stesso tempo, con atteggiamento curioso cercare di complessificarli, ampliarli, cioè avere la capacità di interrogarsi sui propri punti di vista e metterli in discussione. Questo diventa possibile solo attraverso un confronto e uno scambio con le altre persone e ciò diventa ancora più significativo quando lo scambio è con una persona migrante in quanto porta con sé non solo la ricchezza e la diversità propria di ogni persona, ma offre anche “la possibilità di vedere ciò che nel mondo ordinario non appare più come visibile perché ovvio”³.

Lo scambio con le donne migranti è avvenuto attraverso narrazioni dei vissuti delle proprie storie che sono state condivise e co-costruite assieme. La comunicazione, l’uso del linguaggio è stato uno strumento attraverso il quale abbiamo costruito la realtà, una realtà fatta non di un'unica verità, ma di diverse verità che co-esistono e permettono di ampliare gli strati di conoscenza e di avere punti di vista diversi dal proprio.

Credo che l’operatore sociale debba imparare sempre di più a mettersi in discussione, a uscire dal proprio ufficio e dalla propria scrivania per conoscere le persone, per entrare in relazione autentica con loro e con i diversi attori del territorio. Vincere la paura della frustrazione, della fatica e dell’incertezza di non avere una risposta, imparando ad esplorare il mondo con atteggiamento curioso sarà la sfida futura per ogni operatore del sociale.

³ Ivi

Cap.1 Stereotipi e pregiudizi

"Where all think alike,
no one thinks very much"⁴

1.1 Definizione

Il termine stereotipo (dal greco stereos = rigido e tupos = impronta) veniva originariamente usato in campo tipografico per indicare gli stampi dove veniva fatto colare il piombo fuso. La funzione di questi stampi era legata necessariamente alle caratteristiche di rigidità e fissità, nonché alla possibilità di ripetere infinite volte la stessa prestazione. Da ciò deriva il significato che si attribuisce al termine nel senso comune.

Il concetto di stereotipo arriva alle scienze sociali per il tramite di un giornalista statunitense: Walter Lippmann. Libero pensatore, non si convinse mai a seguire le linee ideologiche dei giornali su cui scriveva. Il suo contributo decisivo e fondamentale alle scienze sociali lo diede con *L'opinione pubblica* (1922) dove affronta proprio la tematica degli stereotipi e pone le basi per la teoria della spirale del silenzio elaborata negli anni Settanta da Elisabeth Noelle-Neumann⁵.

Data la propria formazione, Lippmann sostiene che l'azione della stampa, che

⁴ Walter Lippmann, Anne Pierce, *The stakes of Diplomacy*, Transaction Publishers 2009 (2nd printing), p. 54

⁵ Il lavoro della Noelle-Neumann è posto, tuttavia, al servizio soprattutto delle scienze della comunicazione. Basandosi sull'effetto "coercitivo" dell'afflusso di notizie da parte dei media, questa teoria mostra come il singolo sia incoraggiato ad esprimere un'opinione condivisa con la maggioranza per non incorrere in atteggiamenti di riprovazione o di isolamento messi in atto dalla maggioranza stessa posta di fronte ad un'opinione contraria al sentire comune.

andava assumendo i connotati della moderna comunicazione di massa, è determinante nel creare nel singolo delle immagini mentali attraverso le quali egli processa la realtà con cui viene in contatto direttamente o indirettamente. Il pensiero viene quindi mediato dal sentire comune e si allontana inesorabilmente da una visione critica e personale. La realtà, cioè, viene conosciuta e vissuta attraverso degli stereotipi, frutto della cultura del gruppo.

Per il singolo l'affidare la propria capacità di pensiero e di giudizio alla responsabilità del gruppo significa, in primo luogo, garantirsi l'appartenenza a tale gruppo, evitare l'isolamento sociale e provvedere al bisogno di difesa: mantenere la cultura e le sue forme di organizzazione e con queste il profitto personale in termini di posizione sociale da lui conquistata o assimilata.

Nel caso gli stereotipi vengano condivisi da grandi masse all'interno di gruppi sociali possiamo parlare di stereotipi sociali. Essi presentano caratteristiche di generalizzazione⁶ e di rigidità⁷ e sono di fatto un giudizio su una classe di individui, su un gruppo sociale o su oggetti emessi dal gruppo di riferimento.

Lo stereotipo si configura pertanto come il nucleo cognitivo su cui si basa il pregiudizio intendendo con quest'ultimo termine tutta una serie di definizioni in relazione al grado di generalità (o specificità) che si assume come termine di giudizio. Come scala di riferimento possiamo considerare quella che vede da un lato il significato etimologico del termine, che rimanda ad un grado di massima generalizzazione preventiva, basata su conoscenze non esperite direttamente dal

⁶ Dato un certo giudizio negativo nei confronti del singolo, si può prevedere che esso verrà esteso a tutto il gruppo di appartenenza del singolo.

⁷ Gli stereotipi mutano molto difficilmente in quanto vincolati al mantenimento della cultura stessa da cui sono stati generati.

singolo, ossia di giudizio emesso prima che sia avvenuta una esperienza diretta con l'altro⁸, e dall'altro quello di massima specificità che spinge a considerare secondo il pensiero del gruppo di riferimento tutti i soggetti che appartengono a un altro determinato gruppo sociale⁹. Secondo Maria Bernardi¹⁰ il pregiudizio è un sistema di pensiero finalizzato a reagire prontamente in una situazione di interazione sociale di intergruppo. Tale reazione avviene in modo quasi automatico e interviene tra gruppi di dimensioni anche molto diverse: piccoli gruppi, categorie sociali o intere popolazioni sotto la spinta di motivazioni o impulsi differenti: politici, familiari, religiosi e culturali in generale anche se il pregiudizio si forma sin dalle prime esperienze sociali all'interno del gruppo familiare o, in generale, del primo gruppo di appartenenza. Proprio per questa loro caratteristica sono estremamente radicati nella personalità del singolo, difficilmente modificabili e pertanto inevitabilmente coinvolti nelle scelte sociali del singolo e del gruppo di riferimento.

Se volessimo cercare di individuare alcuni spunti per una tassonomia non certo esaustiva, ma esemplificativa del pregiudizio potremmo ricorrere alla classificazione proposta dalla Bernardi e dalla Condolf¹¹ in cui necessariamente si distinguono almeno tre tipologie:

– il pregiudizio razziale: si esprime come discriminazione da parte del

⁸ A questa categoria di pregiudizio possono fare riferimento anche tutti quei giudizi emessi in assenza di dati empirici o statistici reali.

⁹ I pregiudizi negativi sono stati studiati molto più estesamente di quelli positivi, dal momento che essi si configurano come parte del problema sociale. Tuttavia, è bene ricordare che nelle scienze sociali si dovrebbe considerare il pregiudizio come una categoria di pensiero comprendente ogni giudizio nato in relazioni di intergruppo (Adele Bianchi – Parisio Di Giovanni, PSICHE e SOCIETÀ, Ed.Paravia, Torino 1994).

¹⁰ Maria Bernardi – Anna Condolf, PSICOLOGIA per l'operatore sociale, Ed.Clitt, 1999

¹¹ Maria Bernardi – Anna Condolf, PSICOLOGIA per l'operatore sociale, Ed.Clitt, 1999

gruppo di riferimento di un gruppo considerato in termini di razza¹².

- il pregiudizio androcentrico: si esprime come discriminazione della donna da parte dell'uomo.
- il pregiudizio etnocentrico: si esprime come discriminazione da parte del gruppo etnico di riferimento di un differente gruppo etnico¹³. Anche il grado differente di civiltà di un gruppo etnico e di conseguenza del singolo che ne fa parte, dipende direttamente dall'omogeneità o dall'affinità che le regole e le caratteristiche culturali del gruppo oggetto di giudizio presentano in relazione al gruppo giudicante. Non molto è cambiato da quando Levì Strauss poteva scrivere che fuori dal proprio gruppo tribale l'individuo è portato a vedere solo stranieri, uomini di sott'ordine, sporchi e volgari, se non addirittura non-uomini: bestie pericolose o fantasmi"¹⁴.

Oggi, tuttavia, dopo l'esperienza devastante dei nazionalismi del Novecento il

¹² Il pregiudizio razziale intende la differenza tra individui in termini biologici. Termini che oggi si devono considerare per lo meno obsoleti: "in relazione alle specie naturali, in genere, il termine razza è quindi desueto, soprattutto quando la specie è diffusa nel territorio senza soluzione di continuità; in particolare, nella sua accezione scientifica e moderna, non è applicabile ad una specie geneticamente omogenea come quella umana, come esplicitato nella dichiarazione sulla razza dell'UNESCO (http://it.wikipedia.org/wiki/Razza#cite_ref-3). La dichiarazione enuncia infatti che: "In base alle conoscenze attuali non vi è alcuna prova che i gruppi dell'umanità differiscano nelle loro caratteristiche mentali innate, riguardo all'intelligenza o al comportamento". Si aggiunge anche che: "Gruppi nazionali, religiosi, geografici e culturali, non coincidono necessariamente con gruppi razziali: e i tratti culturali di tali gruppi non hanno un dimostrabile collegamento genetico con tratti razziali. Poiché gravi errori di tale natura si compiono abitualmente quando si utilizza il termine 'razza' nel linguaggio comune, sarebbe preferibile espungere totalmente il termine 'razza' da discorsi che si riferiscono a razze umane, utilizzando invece il termine 'gruppi etnici' (Dichiarazione sulla razza, Parigi, UNESCO, 1950).

¹³ In ambito scientifico il concetto di "etnia" è introdotto da Max Weber (Weber M [1922] (1981), *Economia e società*, Milano, Comunità, 1961; ed. orig. *The Invention of Culture*, Chicago, 1975) che definisce "etnici" quegli individui che si riconoscono soggettivamente come uniti da una comune origine a prescindere dall'esistenza o meno di reali relazioni parentali. Robert Erza Park, fondatore della Scuola sociologica di Chicago, sottolinea, invece, per definire il gruppo etnico, la necessità di condividere caratteristiche oggettive come la religione, la nazionalità, la razza, considerate nel contesto urbano in cui esse si esprimono (Park R.E., Burgess E. W., McKenzie R., De Palma A., *La città*, Edizioni di comunità Einaudi, 1999). Il termine "etnocentrismo" è stato definito da William Summer

¹⁴ Claude Lévi-Strauss, *Il pensiero selvaggio*, Il Saggiatore, Milano, 1964, p. 184

fattore discriminante finisce per essere sempre più soventemente quello della cultura e si dovrebbe, pertanto, parlare più propriamente di culturocentrismo¹⁵. In particolar modo la moderna forma di etnocentrismo non si esprime più tanto in dichiarazioni di superiorità (come quelle di Hitler o di Peron) quanto piuttosto in forme di esportazione della cultura e dei mercati verso Occidente.

1.2 La nascita del pregiudizio

Il termine di pregiudizio entra a far parte del linguaggio delle scienze sociali attraverso il canale della psicologia e della psicologia sociale in modo particolare che lo descrive in molti modi anche in relazione alle diverse congiunture storico-

¹⁵ Gualtiero Harrison, voce Eurocentrismo, in Guido Bolaffi, Sandro Gindro, Tullio Tentori [a cura di], Dizionario delle diversità, Liberal Libri, Italia, 1998, pp. 126-127.

politiche: una forma dell'irrazionalità umana, un disturbo mentale, una necessità biologica, un mancato adattamento alle norme sociali. In ogni caso esso si configura, nel campo delle scienze sociali come causa di discriminazione e di probabile disordine sociale.

1.2.1 Le teorie biologico-deterministe¹⁶

Se volessimo cercare le prime tesi in materia di classificazione degli individui dovremmo fare riferimento alle teorie biologico-deterministe del XVIII e del XIX secolo che s'incentrano, appunto, sul concetto di determinismo biologico per definire come necessaria e giusta le gerarchie razziale e sociali del contesto storico specifico: "(...) le norme comportamentali comuni e le differenze sociali ed economiche tra i gruppi umani - in primo luogo razza, classe e sesso - derivano da distinzioni innate ereditate e (...) la società, in questo senso, è un esatto riflesso della biologia"¹⁷.

Le giustificazioni alla divisione gerarchica degli individui di questo tipo di teorie ha preso in considerazione nel tempo una fitta schiera di spiegazioni a dimostrazione dell'inevitabilità dell'esistenza delle gerarchie umane stesse. Nella

¹⁶ La trattazione di questa parte teorica è volutamente sintetica in quanto non determinante per il fine di questo lavoro che non è tanto il desiderio di riproporre una tassonomia storica delle teorie proposte nei secoli per spiegare la nascita del pregiudizio, quanto, piuttosto, quello di dare inizio ad una riflessione sul ruolo del pregiudizio nel campo delle pratiche dal punto di vista delle scienze sociali. Le teorie deterministiche hanno un peso decisivo nel contesto storico in cui si svilupparono, ma alquanto limitato nel contemporaneo: "le (...) singole affermazioni [del determinismo biologico] sono di solito così labili che per confutarle è sufficiente un articolo su una rivista o una rubrica di giornale" (GOULD S.J. *Intelligenza e pregiudizio. Contro i fondamenti scientifici del razzismo*. Il Saggiatore, Milano, 2005, pag. 17). In questa sede tali teorie vengono quindi prese in considerazione solo nel tentativo di fornire una cornice teorica ragionevolmente esauriente e coerente a quanto si dirà in seguito.

¹⁷ GOULD S.J. 1981 *The mismeasure of Men*. W.W. Norton, New York. Trad. it. *Intelligenza e pregiudizio. Le pretese scientifiche del razzismo*. Editori Riuniti, Roma, 1985, pp. 378, Traduzione di A. Zani, a cura di A. Ambrogio.

sua forma più importante (Broca , Binet, Burt) il determinismo biologico fa riferimento alla possibilità/necessità di misurare le capacità mentali dell'individuo¹⁸ nello sforzo di dimostrare che le persone possono essere classificate “in una singola serie di valore, per trovare invariabilmente che i gruppi oppressi e svantaggiati – razze, classi o sessi – sono innatamente inferiori e meritano il loro stato”¹⁹. Nel corso dei duecento anni di successo del determinismo la tesi da dimostrare (la necessità delle gerarchie) e il criterio (la misurazione “scientifica”) sono rimasti gli stessi. È variato il metodo: nel XIX secolo l'interesse era volto alla misurazione fisica dei crani, sia nel loro aspetto esterno che in quello interno (misurazione del volume cranico); nel XX secolo si passò a misurare “il contenuto” del cervello sottoponendo gli individui a test d'intelligenza.

Nell'economia di questo lavoro non si crede necessario insistere su questo argomento principalmente perché il determinismo biologico è cosa oramai scientificamente superata²⁰ e legata essenzialmente ad un preciso periodo storico, gli anni successivi alla Prima Guerra Mondiale in America, periodo di un “patriottismo gretto, campanilistico, sciovinista, di un “nativismo” isolazionista (...). Fu l'epoca delle restrizioni all'emigrazione, delle relative quote ebraiche, dell'esecuzione di Sacco e Vanzetti e del record massimo di linciaggi negli Stati Uniti del Sud”²¹. Vale la pena ricordare che molti dei sostenitori del biodeterminismo degli anni Venti sconfessarono più tardi le proprie teorie, nel

¹⁸ GOULD S.J. op. cit. pag 15.

¹⁹ GOULD S.J. op. cit. pag 15.

²⁰ GOULD S.J. op. cit.

²¹ GOULD S.J. op. cit. pag.22.

momento in cui la crisi economica che la grande Depressione aveva portato con sé aveva ridotto anche i grandi ricercatori sul lastrico: il disagio che essi stessi vivevano mal si accordava con le conclusioni del biodeterministe alle quali loro stessi erano arrivati un ventennio prima ora che l'emarginazione aveva coinvolto anche loro²².

Per onestà intellettuale vanno ricordate almeno due occasioni, in tempi recenti, di riapparizione di teorie da poter ascrivere alla corrente biodeterminista. La prima è segnata dalla pubblicazione di un articolo di Arthur Jensen nel 1969²³. In questo articolo Jensen “presented evidence that racial differences in intelligence test scores may have a genetic origin. This assertion, and Jensen’s concomitant recommendation that white and African-American children might benefit from different types of education”²⁴. Ovviamente l'articolo destò critiche nella comunità accademica e nel grande pubblico²⁵, ma si dimostrò talmente importante da segnare un'epoca. Anche in questo caso è determinante considerare il periodo storico in cui l'articolo apparve: erano gli anni dell'opposizione alla guerra nel Vietnam, nel '68 c'erano state le sommosse in seguito all'assassinio di Martin Luther King, infierivano i dissidi nel partito democratico a cui seguì l'elezione di Richard Nixon e la ripresa del conservatorismo pronto a riprendere le vecchie teorie del determinismo biologico.

²² GOULD S.J. op. cit. pag. 22.

²³ ENSEN A. R. (1969). How much can we boost I.Q. and scholastic achievement? *Harvard Educational Review*, 33, 1-123.

²⁴ PLUKER, J. A. (Ed.). (2003). Human intelligence: Historical influences, current controversies, teaching resources, [on line] disponibile su: <http://www.indiana.edu/~intell> [Data di accesso 20/07/2012]

²⁵ CIANCIOLO ANNA T. STERNBERG, A brief history, John Wiley And Sons Ltd , United Kingdom, 2004

Nel 1994 viene pubblicato *The bell curve* di Richard Herrnstein e Charles Murray. Herrnstein, in verità, aveva già pubblicato nel 1971 un articolo²⁶ sull'*Athlantic Mounly* in cui si preannunciavano le tesi del libro, ma è solo con questo che possiamo parlare di un rilevante impatto: 400000 copie del libro vengono vendute in tutto il mondo nei primi mesi dalla pubblicazione. Il grande successo di simili rievocazioni potrebbe indicare, la storia ce lo insegna, che “l'oscillazione del pendolo politico [sta andando] in una direzione triste e che ha bisogno di un fondamento per sostenere l'ineguaglianza sociale come dettame della biologia”²⁷. *The Bell Curve* ha suscitato un gran numero di reazioni accademiche una buona sintesi delle quali è fornita in *The Bell Curve Debate*²⁸, una raccolta di recensioni e documenti che portano ad una discussione sul concetto stesso di democrazia e sulla possibile idea di un' America tollerante e multirazziale.

1.2.2 Le teorie personologiche e sociali

Dal punto di vista delle scienze sociali per spiegare la generazione di pregiudizi e stereotipi la letteratura distingue generalmente tra teorie individuali e teorie sociali²⁹.

Per quanto riguarda le prime ricordiamo:

- le teorie sociobiologiche (e.g., Hamilton, 1975)

²⁶ RICHARD J. HERRNSTEIN, I.Q. in the Meritocracy, Atlantic Monthly Press, 1973

²⁷ GOULD S.J. op. cit. pag. 23.

²⁸ JACOBY, R. , GLAUBERMAN, N., *The Bell Curve Debate*, Times Books, 1995

²⁹ Kotic A., *Psicologia della comunicazione interculturale*, in *Processi di categorizzazione social, stereotipi, pregiudizi*, Roma: *Facoltà di Psicologia 2, Sapienza - Università di Roma [on line]* disponibile su: www.psico.units.it/fac/mdida2/Lezione2.ppt [data di accesso: 14/07/2012]

- Teoria frustrazione-aggressività - Le minoranze come capro espiatorio (Dollard, '4
- Personalità autoritaria (Adorno e coll., 1950)
- Personalità dogmatica (Rokeach, 1956)
- Teorie cognitive (Allport, 1954)

per quanto riguarda le seconde ricordiamo:

- Teoria del conflitto realistico (Sherif e Sherif, 1969)
- Teoria della deprivazione relativa
- Teoria dell'Identità Sociale (Tajfel e Turner, 1981)

1.2.3 Teorie sociobiologiche

Dal punto di vista dell'indagine sociobiologica la nascita del pregiudizio è collegata a quella che viene definita la “correlazione illusoria” (Chapman e Chapman, 1976; Hamilton e Gifford, 1976). definibile come la “sovrastima dell’associazione tra due variabili che in realtà non sono correlate”³⁰, o, pur essendo correlate, si finisce col forzarne la covarianza. Gli esperimenti condotti

³⁰ Vincenzi G., La categorizzazione e gli schemi in Psicologia cognitiva, Pavia, [on line] disponibile su: www.gaiavicenzi.com (data di accesso 14/07/2012).

da Chapman, Hamilton e Gifford dimostrano che le persone tendono a mettere in relazione tra loro eventi, situazioni, caratteri, attributi insoliti e poco frequenti anche se la loro relazione non è vera. In particolare Hamilton e Gifford (1976) hanno dimostrato che le persone tendono ad associare eventi insoliti, come essere membro di una minoranza (in termini numerici) alla realizzazione di un comportamento negativo

1.2.4 Le teorie della frustrazione-aggressività.

Il pensiero di Dollard e dei suoi collaboratori (Miller, Doob, Mowrer, Sears), confermato da numerosi esperimenti condotti presso l'Università di Yale, potrebbe essere così riassunto: “ Un comportamento aggressivo presuppone sempre uno stato di frustrazione e, inversamente, l'esistenza di una frustrazione conduce sempre a qualche forma di aggressività”³¹ dove per frustrazione si intende “ an interference with the occurrence of an instigated goal-response at its proper time in the behaviour sequence”³² e per aggressività “any sequence of behaviour, the goal response to which is the injury of the person toward whom it is directed”³³.

Per spiegare il funzionamento del meccanismo aggressivo si è parlato di “modello idraulico dell'apparato psichico”³⁴. Esso descrive l'individuo come una “pentola a pressione”: la pressione del vapore è paragonata all'accumulo di frustrazione a cui segue necessariamente l'apertura della valvola di sicurezza

³¹ J. DOLLARD et al., Frustrazione e aggressività, Giunti-Barbera, Firenze, 1967, pag. 13

³² J. DOLLARD et al., Frustration and Aggression, Yale University Press, 1957, pag. 7

³³ Ibidem, pag. 10

³⁴ S. BONINO - G. SAGLIONE, Aggressività e adattamento, cit., pag. 23.

dell'aggressività.

“L'intensità dell'istigazione dell'aggressività è [...] in rapporto direttamente proporzionale con la quantità della frustrazione, che è determinata da fattori quali l'intensità con cui l'individuo era istigato alla risposta-meta frustrata, il grado d'interferenza con la risposta frustrata, il numero delle risposte frustrate”³⁵.

Dal momento che non tutte le frustrazioni evidentemente portano ad una reazione aggressiva palese, Dollard distingue tra aggressività palese e non palese o implicita. Queste corrispondono a due forme estreme di risposta aggressiva alla frustrazione di un continuum di sfumature: “non riteniamo che questi due termini [palese e non-palese] si riferiscano a categorie diverse di comportamento aggressivo, ma semplicemente a casi estremi di un continuum di fenomeni”³⁶.

Secondo Dollard ciò che controlla la scarica aggressiva è la previsione esperienziale della punizione di certe forme di aggressività. Tale inibizione viene superata nel caso la frustrazione diventi talmente intensa tanto da far superare il timore della sanzione. L'aggressività non palese è quindi una mutazione di forma della scarica aggressiva. Gli autori parlano però anche di una mutazione di direzione di tale scarica (dislocazione e sublimazione)³⁷. Tale mutamento di direzione si può attuare sia in termini di oggetto dell'aggressione, sia in termini di modalità di espressione dell'aggressività: la scarica aggressiva può essere esaurita da forme ri-formate come il sarcasmo, il dileggio, la beffa.

Da quanto detto è facile comprendere come, sul piano delle relazioni sociali,

³⁵ M. PIERANGELA, Aspetti teorici dell'aggressività, 1994 [on line], disponibile su: <http://www.lovatti.eu/ag/pm.htm> (data di accesso 15/07/2012).

³⁶ J. DOLLARD et al., Frustrazione e aggressività, Giunti-Barbera, Firenze, 1967, pag. 45.

³⁷ S. BONINO - G. SAGLIONE, Aggressività e adattamento, cit., pag. 23

alcune teorie abbiano accostato il pensiero di Dollard a quello del capro espiatorio³⁸: ad esempio Hovland e Sears (1940)³⁹ “rilevando l'esistenza di una correlazione inversa tra prezzo del cotone e numero di linciaggi di neri tra il 1882 e il 1930, ritennero che questi ultimi fungevano da capro espiatorio, da facile bersaglio (in quanto minoranza etnica) sul quale veniva scaricata l'aggressività di coloro che subivano le conseguenze negative dell'aumento del prezzo del cotone (recessione economica e conseguente diminuzione del livello del tenore di vita)⁴⁰.”

1.2.5 La personalità autoritaria

Anche per Adorno fattori di personalità causano il pregiudizio. Esso sarebbe una forma di espressione di quella che egli chiama “personalità autoritaria”, un meccanismo che regola i rapporti inconsci tra individuo e l'Altro.

The Authoritarian Personality viene commissionata e finanziata dall'American Jewish Committee nel 1944 ed è conclusa da Adorno nel 1949. Essa rappresenta un contributo fondamentale in un momento in cui gli intellettuali, soprattutto quelli di origine ebraica, tentano di capire i fondamenti ideologici sui quali si basa l'etnocentrismo e in particolare quelli che avevano determinato i crimini nazisti. L'attenzione alla dimensione individuale della ricerca condotta da Adorno e dagli altri ricercatori dell'Università di Berkeley si deve, lo spiega Giovanni Jervis e nell'introduzione all'edizione italiana del libro⁴¹, al particolare interesse

³⁸ È bene ricordare, a scanso di equivoci, che il concetto di capro espiatorio e quello di individuo colpito da pregiudizio negativo, sono nozioni differenziate. Il capro espiatorio non deve necessariamente appartenere ad una categoria minoritaria o colpita da pregiudizio negativo (Berkowitz, 1962;1969).

³⁹ Hovland, C., & Sears, R. R. (1940). Minor studies in aggression. VI: Correlation of lynchings with economic indices. *Journal of Psychology*, 9, 301-310.

⁴⁰ O. LICCIARDELLO, *Il piccolo gruppo psicologico, teoria e applicazione*, Collana di Scienze e Tecniche Psicosociali, Edizione Franco Angeli, Milano, 2002, pag. 91.

⁴¹ Introduzione a Theodor Adorno (e altri), *La personalità autoritaria*, Ed. di Comunità, Milano, 1973.

della cultura americana del tempo per la psicoanalisi e alla conseguente propensione a leggere i fatti storico-politici in termini individualistici. La Scuola di Francoforte nasce e si sviluppa anche e soprattutto in seguito agli studi di Freud e la sua teoria sulla struttura della mente umana è il fondamento da cui prescinde la teoria della personalità autoritaria, Nel libro si legge che “(...) questo tipo umano sembra combinare le idee e le capacità tipiche di una società altamente industrializzata con credenze irrazionali. E’ contemporaneamente illuminato e superstizioso, fiero del suo individualismo e costantemente timoroso di non essere come tutti gli altri, geloso della sua indipendenza e incline a sottomettersi ciecamente al potere e all’ autorità”⁴². La parte certamente più significativa del lavoro è quella che riguarda l’elaborazione delle scale per misurare gli atteggiamenti di antisemitismo, etnocentrismo, conservatorismo politico-economico e tendenze anti-democratiche⁴³.

La scala A-S (quella dell’antisemitismo) era costruita su una serie di caratteristiche e atteggiamenti stereotipati attribuiti all’ebreo (avidità di potere e di denaro, individualismo, immoralità...) e su una serie di possibili azioni atte a risolvere il “problema ebraico” (esclusione, repressione...). Le ricerche confermarono che l’antisemitismo è una vera e propria ideologia alla quale gli individui sono sensibili in relazione ai propri bisogni psicologici. Esso implica opinioni e atteggiamenti ostili nei confronti degli ebrei in base ad un insieme di

⁴² T. ADORNO (e altri), La personalità autoritaria, Ed. di Comunità, Milano, 1973, pag. 7.

⁴³ Lo studio è stato svolto su 2099 soggetti della middle class americana, appartenenti a organizzazioni, circoli, sindacati, a parte un gruppo di detenuti di san Quintino e uno di malati psichiatrici. Tutto lo studio è stato svolto, ovviamente, tenendo conto della necessità di tenere distinte la ricerca quantitativa (elaborazione statistica dei dati) e quella qualitativa (elaborazione dei profili psicologici dei singoli individui), di formulare domande attendibili e di escludere pregiudizi da parte degli operatori.

valori morali talvolta contraddittori⁴⁴.

Per descrivere l'etnocentrismo⁴⁵ sono state formulate affermazioni che implicavano una rigorosa divisione tra gruppo interno e gruppo esterno⁴⁶, cioè una serie di immagini positive stereotipate degli appartenenti al gruppo interno e una rigida distinzione tra gruppo interno e gruppo esterno in termini di prestigio sociale.

Le ricerche confermarono che esisteva un generale rifiuto del gruppo esterno cioè del gruppo al quale l'individuo non sente di appartenere. Si evidenziò anche uno “spostamento” del gruppo esterno secondo un modello di cerchi concentrici in cui ogni cerchio segna una barriera tra gruppo interno e gruppo esterno. Una sequenza frequentemente segnalata fu per esempio: bianchi, Americani, Americani nati in America, Cristiani, Protestanti, Californiani, la mia famiglia, io. Il conflitto per l'individuo etnocentrico, si dimostra, in questa fase della ricerca insanabile. La soluzione prospettata dall'etnocentrico sono: l'eliminazione, la

⁴⁴ Un esempio di tali contraddizioni sta nel fatto che la ricerca dimostra che qualora un ebreo decidesse di “rinunciare” alla propria cultura e decidesse di essere assimilato, l'antisemita, lo stesso che lo accusa di esclusività, vedrebbe tale comportamento come una “sete di potere”, una “imitazione”.

⁴⁵ Il termine etnocentrismo viene introdotto dal sociologo e antropologo statunitense William Graham Sumner nel primo decennio del Novecento. In *Folkways: A study of the sociological importance of usages, manners, customs, mores, and morals* (Boston: Ginn and Co., 1907) egli descrive in maniera obiettiva molti costumi delle società passate e presenti, promuovendo infine un approccio sociologico di tipo relativistico che si potrebbe riassumere nella sua tesi che “the mores can make anything right and prevent condemnation of anything.” (p. 521) . il concetto di etnocentrismo, dopo Sumner ha avuto ovviamente una propria evoluzione e nell'opera di Adorno e collaboratori esso diventa un vero e proprio credo ideologico che governa le relazioni dei gruppi. In *Gruppi umani e categorie sociali*, H.Tajfel descrive due funzioni in positivo dell'etnocentrismo: una funzione di ordine e coerenza e una di guida nel regolare il comportamento del singolo affinché agisca comportamenti appropriati. Colasanti vede l'etnocentrismo come atteggiamento strettamente legato alla proiezione freudiana: investiamo l'altro di ciò che in noi non ci piace e che neghiamo o ignoriamo in noi. Ciò ci consente di giustificare e di avvalorare la nostra posizione.

⁴⁶ Va notato che mentre il concetto di “gruppo” è puramente di tipo sociologico ed implica l'esistenza di altri concetti come quello di Nazione o di classe sociale, quelli di “gruppo interno” e di “gruppo esterno” si definiscono in ambito socio-psicologico perché implicano l'auto-riconoscimento o meno di un individuo in un gruppo e non tanto questioni di tipo formale.

segregazione o la subordinazione del gruppo esterno.

Dopo lo studio di queste due scale i ricercatori si resero conto che i concetti di antisemitismo ed etnocentrismo così monitorati rischiavano di essere valutati troppo superficialmente dal momento che essi fanno riferimento a componenti psichiche profonde e risulta assai difficile riuscire ad avere risposte completamente sincere e non filtrate su aspetti delicati come le questioni razziali senza prendere in considerazione il fatto che certamente la psicologia di un individuo oppone atteggiamenti di diffidenza o di difesa. Si costruì così la cosiddetta scala F (*fascist*) con lo scopo di formulare quesiti che potessero superare ogni tipo di difesa e permettessero di valutare il grado di antidemocraticità.

I parametri della scala F sono:

- Convenzionalismo: rigoroso assenso e partecipazione ai valori stabiliti.
- Sottomissione autoritaria: sottomissione acritica a un capo.
- Aggressione autoritaria: propensione alla punizione di chi non segue le regole prestabilite.
- Anti-intraccezione: mancanza di “risonanza empatica introspettiva”⁴⁷, un'avversione, cioè, per gli aspetti emotivi interiori
- superstizione e stereotipia: “credenza in determinanti esterne o fantastiche del destino dell'individuo”⁴⁸ e in categorie rigide
- dominio-subordinazione: preoccupazione per il potere e identificazione

⁴⁷ A. SALVINI, *Ultrà. Psicologia del tifoso violento*, Giunti, Firenze, 2004, pag 105.

⁴⁸ T. ADORNO, cit. in: M. PROTTI, *Studi sui tedeschi. La sociologia tra ricerca e teoria politica*, Mimesis, Milano, 2008, pag. 144.

con l'uomo forte che lo esercita.

- distruttività e cinismo: ostilità, indifferenza e disprezzo nei confronti degli uomini.
- Proiettività: inconscia attribuzione all'esterno dei pensieri o delle intenzioni che il soggetto non riesce ad accettare come facenti parte di lui.
- Sessuofobia: intensa ansia in relazione alle attività sessuali.

Sulla base dei risultati ottenuti dai test e utilizzando una sinergia di metodi (proiettivi, clinici, psicometrici) gli Autori dimostrarono che i soggetti high-scores (con alto punteggio) nella scala F e i soggetti low-scores nella stessa scala avevano vissuto un'infanzia differente e che i primi manifestano comportamenti o pensieri tendenzialmente più conservatori, reazionari o conformisti dei secondi che manifestavano invece atteggiamenti mena dogmatici e un sia pur moderata inclinazione democratica⁴⁹.

L'individuo di tipo autoritario manifesta atteggiamenti di tipo repressivo come forma di difesa: dal momento che egli non riesce a percepire in modo realistico il proprio mondo interiore (le pulsioni che la società non è disposta ad accettare come adeguate) egli rigetta, allontana, nega quelle stesse pulsioni. Questo rigetto può essere un allontanare verso l'esterno e sull'altro in termini proiettivi.

Questa manifestazione psichica ha l'effetto di scongiurare una rottura della

⁴⁹ I soggetti presi in considerazione, in base ai risultati della scala E, furono 40 high-scores e 40 low-scores. Su di loro vennero realizzati test proiettivi (Thematic Apperception Test di H. Murray) e accurate interviste cliniche. Per quanto riguarda la categoria dei carcerati, sempre sulla base delle valutazioni della scala E, vennero presi in considerazione 40 high-scores e 40 low-scores. Dei 128 pazienti psichiatrici vennero considerati 28 high-score e 31 low-scores. Questi vennero valutati anche in base alle proprie cartelle cliniche (fonte dei dati: M. PROTTI, Studi sui tedeschi. La sociologia tra ricerca e teoria politica, Mimesis, Milano, 2008, pag. 143)

stabilità mentale del soggetto autoritario e contemporaneamente gli garantisce di mantenere il proprio status all'interno del gruppo⁵⁰.

Gli autori della ricerca, coerentemente con i presupposti con cui era iniziata, trovarono nell'aspetto psicologico la risposta all'interrogativo sulle ragioni della nascita del pregiudizio. Essi conclusero che la personalità autoritaria, dalla quale discende l'atteggiamento etnocentrico, sia il risultato di un processo di formazione della personalità in cui i genitori e la famiglia in generale hanno la maggiore influenza. Gli individui etnocentrici evidenziano similitudini educative: aver ricevuto una educazione infantile particolarmente rigida, austera ed aggressiva nel rispetto di regole prestabilite dall'autorità parentale, allineata a idee dogmatiche convenzionali, orientate a garantire successo ed elevato status sociale. Il bambino si trova così nella situazione di essere subordinato, dominato dai genitori. Egli accumulerà una certa frustrazione e aggressività nei confronti delle forme parentali, ma sarà destinato a non poterle scaricare su di loro, in quanto il tipo di relazione tra loro intercorrente non lo prevede e non permette. Il bambino la scarica quindi in termini proiettivi verso l'esterno. Il bersaglio dell'aggressività inconscia sarà il "debole", o colui che viene ritenuto tale, e cioè chi appartiene a gruppi devianti o a minoranze etniche. Il fatto poi che l'individuo etnocentrico non riconosca la propria frustrazione ed aggressività e la scarichi sul mondo esterno gli farà apparire quest'ultimo come un luogo minaccioso ed ostile in cui si attua la "legge della giungla", un luogo in cui, pertanto, è meglio colpire per primi per non essere colpiti. In questa visione l'autorità istituita è garanzia di

⁵⁰ È questo il meccanismo del capro espiatorio.

giustizia e quindi l'individuo etnocentrico riserverà ad essa, e alle sue forme di espressione, sottomissione e devozione nonché un grande rispetto.

La letteratura accademica ha sollevato molte critiche alla teoria della personalità autoritaria in primo luogo perché essa prescinde da un dato di fatto inconfutabile, ossia che l'uomo è un animale socializzato e intriso di cultura⁵¹ e che quindi una teoria sul pregiudizio etnocentrico non può escludere la considerazione delle circostanze socio-culturali in cui opera la personalità autoritaria, dove cioè, l'etnocentrismo si genera e si diffonde. La teoria esposta da Adorno e collaboratori avrebbe quindi la pecca di ricercare l'origine dell'etnocentrismo esclusivamente in ambito psicologico, trascurando l'aspetto storico-sociale⁵². A questo proposito tuttavia Mazzara ricorda che “ gli autori (...) si pronunciarono anche sui possibili meccanismi sociali con cui essa [la personalità autoritaria] si sviluppa e si riproduce”⁵³; essa viene certo descritta come una patologia psichica, ma talmente diffusa e comune da assumere “in definitiva le forme di una vera e propria patologia sociale ”⁵⁴.

⁵¹ Vedi per esempio S. ASCH, *Psicologia sociale*, SEI, Torino, 1958, pag. 657.

⁵² Un esempio di ricerca che dimostra quanto il contesto storico-sociale sia di grande importanza nella definizione del problema del pregiudizio è quello effettuato da T. F. Pettigrew. La sua ricerca venne svolta in Sudafrica e negli USA : egli somministrò test con riferimento a varie scale di atteggiamento, tra cui quella F concludendo che gli individui nati in Africa avevano più pregiudizi di quelli non nati in Africa. Tuttavia il crescere nella scala del pregiudizio non implicava una crescita direttamente proporzionale nella personalità autoritaria. Il pregiudizio veniva spiegato in termini di maggiore conformismo e convenzionalismo che in quelli di autoritarismo. Gli esiti di questo esperimento furono poi confermati da altre ricerche svolte negli Stati Uniti (per approfondimenti vedi Tajfel, 1995). In conclusione l'autore prova che nelle aree in cui esistono tradizioni storicamente radicate di intolleranza razziale, i fattori esterni di personalità, sottostanti al pregiudizio, sono anch'essi importanti, anche se non quanto i fattori socio-culturali, che sono insolitamente cruciali e spiegano l'aumentata ostilità razziale» (citato in Tajfel, 1995, pag. 227). Per Pettigrew “our interrelated processes operate through contact and mediate attitude change: learning about the outgroup, changing behavior, generating affective ties, and ingroup reappraisal” (T.F. Pettigrew, *Intergroup contact theory*, in *Annual Reviews Psychol.* 1998, 49, pag. 70).

⁵³ B. M. MAZZARA, *Appartenenza e pregiudizio. Psicologia sociale delle relazioni interetniche*, Carocci, Roma, 1996, pag. 123.

⁵⁴ Ivi

Ad ogni modo la spiegazione psicologia-individuale di Adorno e collaboratori difficilmente riesce a spiegare la diffusione e la uniformità di espressione del pregiudizio in intere società anche in molte di quelle odierne formalmente democratiche⁵⁵.

1.2.6 Personalità dogmatica

Uno dei principali contributi alla critica accademica della teoria della personalità autoritaria viene da Milton Rokeach. Egli “chiamava in causa i fattori di personalità nella formazione del pregiudizio, ma, di contro, affermava che la rigidità mentale (tipica dell'individuo autoritario) non fosse caratteristica prevalente degli individui conservatori ma degli individui appartenenti all'estrema sinistra”⁵⁶.

Rokeach era convinto che l'autoritarismo misurato dalla scala F fosse un atteggiamento comune nelle mentalità degli individui che egli chiama “mentalità ristretta” o “dogmatica” e che egli definisce come “ [...] una struttura cognitiva relativamente chiusa di credenze (e non credenze) sulla realtà, centrata su un insieme di credenze relative all'autorità assoluta, che fornisce un quadro di riferimento per forme di intolleranza”⁵⁷.

In sostanza Rokeach si preoccupa di insistere un aspetto di tipo cognitivo più che

⁵⁵ Per maggiori approfondimenti: R. GALLISSOT, Razzismo e antirazzismo. La sfida dell'immigrazione, Dedalo, Bari, 1992, pag. 9.

⁵⁶ G. GOCCI, Atteggiamenti e comunicazione, ES@ - Edizioni Studio @lfa, Pesaro, 2005, pagg. 171,172.

⁵⁷ M. ROKEACH, The Open and Closed Mind, 1960, cit. in G. GOCCI, Atteggiamenti e comunicazione, ES@ - Edizioni Studio @lfa, Pesaro, 2005, pag. 172.

psicodinamico del pregiudizio.

È la presenza di un sistema cognitivo chiuso, cioè basato su credenze “delimitanti” che determina la personalità dogmatica, che vaglia la realtà e le ideologie in termini dogmatici. Le personalità dogmatiche sono rigidamente isolate dalla realtà grazie alla rigidità delle proprie credenze. Ciò le rende incapaci di cogliere i molteplici aspetti di una situazione reale, quelli cioè, non previsti dalle proprie credenze. Questi, anzi, sono evitati in maniera selettiva affinché non interferiscano con i loro insiemi di credenze. Per questo motivo allontanano chi non è d'accordo con le proprie idee e ad accogliere e ad aggregarsi con chi, invece, le condivide.

Si comprende, quindi, che i cambiamenti e le modificazioni di pensiero, i ripensamenti o il pensiero critico in generale sono esperienze assai difficili per gli individui con personalità dogmatica a causa di questo impedimento psicologico. L'acriticità del pensiero si esprime anche nei confronti dell'autorità “dalla quale traggono consenso per il mantenimento delle proprie opinioni”⁵⁸

“Questo meccanismo cognitivo facilita l'acquisizione e facilita il mantenimento di disposizioni sociali quali il pregiudizio, lo stereotipo, l'autoritarismo, l'intolleranza, l'etnocentrismo e la discriminazione”⁵⁹.

La differenza sostanziale tra le posizioni di Adorno e di Rokeach è che il primo cerca di spiegare il perché della nascita del pregiudizio, mentre il secondo pone l'accento sul come il pregiudizio si forma e si mantiene nel tempo.

⁵⁸ G. GOCCI, *Atteggiamenti e comunicazione*, ES@ - Edizioni Studio @lfa, Pesaro, 2005, pag. 172.

⁵⁹ *Ibidem*, pag. 173.

1.2.7 Teorie cognitive

Se anche la teoria di Adorno e collaboratori venne sottoposta nel tempo a critiche da parte di successive ricerche nel campo del pregiudizio, ebbe il merito di rinnovare l'interesse accademico in quest'ambito⁶⁰.

Dopo Adorno si comincia a prendere in considerazione non solo l'aspetto psicoanalitico di stampo freudiano, ma anche la facoltà della mente umana di produrre distorsioni nel giudizio. Si indaga cioè, un approccio di tipo cognitivo.

In questo contesto risalta il lavoro di G. Allport sulla cui scorta si deve ricordare l'opera di Billing, Tajfel e Doise.

Allport si interessa del meccanismo attraverso il quale gli individui creano le proprie spiegazioni e le proprie idee, atti che sono certamente alla base di ogni nostro agire e pensare quotidiani e, infine, di ogni forma di pregiudizio che egli definisce come “atteggiamento di rifiuto o di ostilità verso una persona appartenente ad un gruppo, semplicemente in quanto appartenente a quel gruppo, e che pertanto si presume in possesso di qualità biasimevoli generalmente attribuite al gruppo medesimo”⁶¹.

Allport parte dal presupposto che l'individuo vive in una realtà complessa dal punto di vista sociale e che esso è costretto, per comprendere tale realtà, a

⁶⁰ Cfr. R. CHRISTIE, M. JAHODA, *Studies in the scope and method of "The Authoritarian Personality"*, Free Press., 1954.

⁶¹ G. W. ALLPORT, *La natura del pregiudizio*, La Nuova Italia, Firenze, 1973, pag. 10.

semplificarla categorizzandone la complessità, fornendo a se stesso degli schemi mentali per organizzare la grande quantità di informazioni da cui l'individuo viene investito nella sua esperienza quotidiana. L'interesse di Allport è quindi quello di considerare il modo in cui l'essere umano riceve, predispone e riorganizza gli input del mondo esterno.

Dal momento che la necessità dell'individuo è quella di semplificare la complessità del reale egli utilizza sistemi che gli permettono di raggruppare le informazioni elementari in sistemi omogenei, in categorie.

La categorizzazione del reale, dal punto di vista sociale, porta l'individuo a considerare e a valutare gli altri secondo criteri di raggruppamento con finalità opportunistiche momentanee estendendo il giudizio della categoria al singolo che ne fa parte.

La categorizzazione diventa così il possibile risultato di processi cognitivi “normali” ossia processi comuni all'esercizio psichico di ogni individuo.

Nel processo di categorizzazione l'individuo considera condizione sufficiente il possesso dei requisiti di base, cioè quei requisiti che gli appartenenti ad una categoria devono possedere per definizione. Il possesso di altre caratteristiche non previste dalla specifica categorizzazione sono trascurabili.

Nel suo libro *La natura del pregiudizio* Allport continua affermando che il processo di categorizzazione da lui descritto non può prescindere da due mezzi di comunicazione-interazione umana: il linguaggio e l'immagine⁶². La parola

⁶² “Se non se non esistessero le parole sarebbe ben difficile per noi formarci categorie di qualsiasi genere” (G. W. ALLPORT, *La natura del pregiudizio*, La Nuova Italia, Firenze, 1973, pag. 247)

permette agli individui di classificare caratteristiche, di “dare etichette” categorizzanti funzionali non solo alla classificazione, ma anche a successivi recuperi e individuazioni in specifici contesti sociali. Tuttavia, una sola parola è evidentemente insufficiente per costruire un'immagine soddisfacente di qualsivoglia esperienza di vita. Non è possibile descrivere un'intera categoria con una sola parola. A tale proposito Allport parla di una sorta di “fanatismo verbale”: l'elaborazione di una serie di nomignoli, etichettature, appellativi che delimitano inesorabilmente il campo della percezione reale offuscando quelle caratteristiche dell'oggetto troppo complesse in base alla nostra convenienza e che pertanto devono essere rimosse. Seguendo ancora il pensiero di Allport ci troviamo ancora in presenza di categorie non di stereotipi. Essi esistono nel momento in cui alla categoria si legano immagini e credenze⁶³. Si ha così l'allargamento dai requisiti di base a requisiti secondari che non sono di tipo sociologico, come quelli di base, ma di tipo psicologico e individuano aspetti di personalità, inclinazioni, attitudini e attributi morali. Queste caratteristiche accessorie vengono intimamente legate a quelle di base e finiscono per farsi parte integrante della definizione categorica in una combinazione arbitraria di oggettivo e soggettivo. La categorizzazione in sé, quindi, comporta un processo di inferenza necessario per poter fare delle previsioni nella prospettiva di interazione sociale: dobbiamo essere in grado di prevedere qualità e comportamento delle persone con le quali ci troviamo ad interagire.

⁶³ In questo Allport si discosta da Lipman che invece confonde il concetto di stereotipo con quello di categoria.

Questo sistema di orientamento delle scelte e dell'interazione è un processo quotidiano ed ordinario nella nostra vita e tende a mettere in relazione tratti personali e comportamentali in seguito a osservazioni e valutazioni soggettive.

Nel caso di stereotipi e pregiudizi si finisce per mettere in relazione tratti oggettivi e di appartenenza sociale con tratti personali in modo arbitrario.

Le funzioni dello stereotipo sono per Allport quelle di motivare il consenso o l'ostilità riservate ad un gruppo (o categoria) e di proteggere l'evidenza del pensiero filtrando le percezioni che provengono dall'esterno⁶⁴.

Riprendendo alcune conclusioni della ricerca di Adorno e dei suoi collaboratori, anche Allport sottolinea il peso dell'ambiente familiare nella formazione di pregiudizi: un clima familiare rigido, improntato a una severa disciplina e gerarchia dei ruoli è terreno favorevole, anzi, il principale responsabile, della nascita di pregiudizi. In una situazione familiare di questo tipo il bambino imparerà subito ad accettare le figure parentali come onnipotenti e ad accettare come inesorabili le regole da essi imposte, anzi, a proiettare all'esterno, sugli altri, qualsiasi tendenza o impulso non previsto da esse. L'io che si viene a creare con queste premesse sarebbe, per Allport, assai fragile e tendenzialmente incline facilmente al conformismo e alla percezione rigidamente gerarchica delle dinamiche dei rapporti sociali in relazione alla messa in opera delle proprie categorizzazioni. Si definisce così quella che Allport chiama personalità⁶⁵

⁶⁴ Già Lipman aveva descritto la realtà come troppo complessa per essere colta dagli individui nella sua problematicità. Ed ancora, aveva già individuato in meccanismi di semplificazione cognitiva la necessaria soluzione. Questi meccanismi funzionerebbero come una sorta di sovrastruttura ideologica dai tratti convenzionali per motivare e ordinare la realtà sociale. (Per ulteriori approfondimenti vedi W. LIPMAN Public Opinion, New York, Harcourt & Brace, 1922).

⁶⁵ È bene, forse, a questo punto, ricordare che cosa intenda Allport per personalità: "Personality is the dynamic organization within the individual of thophysical systems that determine his unique

prevenuta e che egli distingue da quella tollerante. L'individuo prevenuto tende a “formulare giudizi ad alternativa unica e a preferire le categorie monopolistiche, persiste nei suoi primitivi meccanismi di ragionamento e non sopporta l'ambiguità”⁶⁶. Al contrario negli gli individui tolleranti “il processo cognitivo è caratterizzato da categorie molto differenziate, da una grande apertura per l'indeterminatezza e prontezza ad ammettere la propria ignoranza”⁶⁷. Per alcuni versi la personalità prevenuta di Allport è simile alla personalità autoritaria di Adorno: una persona sostanzialmente fragile dal punto di vista cognitivo, incapace di pensiero critico, eccessivamente allineato al conformismo e al moralismo, con tendenza all'autoritarismo⁶⁸ e all'attribuzione di proprietà frutto di sensazioni personali verso l'esterno. La sua visione del mondo è in bianco e nero cosicché non abbia mai a confrontarsi con ambiguità o indeterminatezze che egli non riesce a sostenere.

Riepilogando quanto sopra, secondo il paradigma di Allport l'individuo per comprendere la realtà che lo circonda tende ad organizzare, semplificare, schematizzare le conoscenze e l'enorme quantità di informazioni a cui è sottoposto. Il processo cognitivo che permette questo è la categorizzazione che consente di organizzare gli stimoli percettivi in insiemi omogenei. Ogni “oggetto sociale” finisce quindi per rientrare in un sistema cognitivo coerente che

adjustments to the environment.” (1937)“Personality is the dynamic organization within the individual of those psychophysical systems that determine his characteristic behavior and thought” (1961). Cit. in www.socsci.uci.edu/.../personality/discussion3, [disponibile on line] data di accesso: 05/08/2012.

⁶⁶ P. CICCANI, Pregiudizi e disabilità. Individuazione di strategie educative per l'elaborazione e il superamento del pregiudizio, Armando Editore, Roma, 2009, pag. 21.

⁶⁷ Ibidem pag. 21.

⁶⁸ Questa caratteristica rende gli individui con personalità prevenuta facile preda ai demagoghi (per approfondimenti vedi G. W. ALLPORT, La natura del pregiudizio, La Nuova Italia, Firenze, 1973).

garantisce l'orientamento dell'individuo. In particolare nel caso del pregiudizio le caratteristiche che definiscono la categoria sono di tipo etnico e sociale e queste diventano determinative nell'assegnazione di caratteri soggettivi arbitrari come le qualità morali o di personalità. Oltre alla categorizzazione, un altro processo cognitivo conveniente al pregiudizio è la generalizzazione che “autorizza” l'individuo ad estendere un giudizio su una limitata serie di esperienze ad un più vasto insieme di eventi omogenei per genere a quelle esperienze. La combinazione di categorizzazione e generalizzazione permette, secondo Allport, la nascita dello stereotipo.

La maggiore forza della teoria di Allport sta, tuttavia, nell'aver preso in considerazione il terreno sociale nel quale si sviluppa la personalità prevenuta, ossia quelle condizioni sociali che individuano la situazione in cui avviene il processo di socializzazione. Fin'ora nessuno aveva così sottolineato la loro importanza.

Secondo Allport una struttura sociale in cui si possono individuare molteplici differenze (politiche, religiose, di costume e tradizione...) ascrivibili facilmente a gruppi eterogenei che valorizzano le proprie differenze o che siano comunque inclusi in una dinamica sociale di in-group/out-group⁶⁹ è un terreno conveniente alla maturazione della personalità prevenuta.

In una società eterogenea l'individuo per socializzare ed assimilarsi deve necessariamente semplificare la realtà e quindi utilizzare gli strumenti di cui

⁶⁹ In relazione alla regolazione delle azioni sociali ed economiche sulla base di un sistema concorrenziale di ottenimento delle risorse.

dispone: schemi, stereotipi e pregiudizi. Allport parla infatti di pregiudizio funzionale attraverso il quale l'individuo si adatta alla società per poterne farne parte.

Il valore inedito della teoria di Allport sta proprio nell'aver intuito che lo studio del pregiudizio deve essere condotto considerando la stretta relazione tra personalità e struttura sociale nella quale essa agisce⁷⁰.

Altro notevole contributo di Allport è la definizione di pregiudizio funzionale il quale finisce per garantire la coesione sociale di un gruppo. Questo tipo di “collante” sociale, si vedrà oltre, non è però facile da orientare né in campo politico-economico, né in quello sociale.

1.2.8 La social cognition

Dopo l'esperienza di Allport, l'importanza dell'aspetto cognitivo nella costruzione dello stereotipo o del pregiudizio viene alimentato dalle ricerche della Social Cognition⁷¹.

Sulla scorta di Allport questo paradigma scientifico ha come punto di partenza la convinzione che l'individuo per orientare il proprio pensiero e il proprio

⁷⁰ Sembra oggi ancora più rilevante questa considerazione in relazione ad alcuni fenomeni come la post-modernizzazione e la globalizzazione.

⁷¹ La Social Cognition, nata negli anni Settanta del Novecento, è, attualmente, il paradigma teorico più accreditato nel panorama della psicologia sociale e consiste nelle modalità attraverso le quali l'individuo conosce il mondo sociale. In particolare essa si occupa di descrivere i processi attraverso i quali le persone recepiscono le informazioni dall'esterno, le decodificano, le valutano, le archiviano in memoria e le recuperano successivamente con il fine di interpretare la realtà per agire convenientemente. La Social Cognition si preoccupa anche di considerare come il contesto sociale determini pesantemente l'azione cognitiva. Per approfondimenti vedi: L. ARCURI, C. ZOGMAISTER, *Metodi di ricerca nella cognizione sociale*. Il Mulino, Bologna, 2007. L'assunto base di questo paradigma è che l'individuo cerca di conoscere la realtà per agire in modo adattivo. Un indirizzo autorevole valuta anche la pesante influenza della personalità sul comportamento. Per approfondimenti vedi: L. CASTELLI, *Psicologia sociale cognitiva*. Un' introduzione, Laterza, Bari, 2004.

comportamento in una realtà socialmente complessa opera delle riduzioni per semplificazione delle informazioni che gli provengono dal mondo esterno e operando per inferenza quando le informazioni non sono sufficienti o non date⁷². In questo modo si attribuisce un peso determinante quasi solo all'aspetto cognitivo nella condotta dell'individuo analizzando le modalità attraverso le quali l'individuo processa gli input sociali.

Questa forma delle idee sono gli schemi mentali. Uno schema è definibile come “una struttura conoscitiva astratta o generica, conservata nella memoria, che specifica le caratteristiche determinanti e gli attributi importanti di un determinato dominio di stimoli così come le interrelazioni tra questi attributi. Ci aiutano a strutturare, organizzare e interpretare le nuove informazioni; facilitano la codifica, l'immagazzinamento e il recupero delle informazioni rilevanti; possono influenzare il tempo necessario all'elaborazione dell'informazione (...) gli schemi svolgono inoltre funzioni interpretative ed inferenziali. Ad esempio possono aiutare a completare i dati mancanti o non disponibili nella configurazione di uno stimolo”⁷³

Ancora una volta ci troviamo di fronte ad un paradigma che si occupa di comprendere come l'individuo organizza le informazioni in merito agli oggetti sociali indipendentemente dal contenuto di essi⁷⁴. Inoltre la social cognition

⁷² Per maggiori approfondimenti vedi: R. TRENTIN, *Gli atteggiamenti sociali*, Torino, Boringhieri, 1991.

⁷³ J. CROCKER, S. FISKE, S. TAYLOR, *Schematic bases of belief change*. In: J. Eiser (ed.), *Attitudinal judgment*. Springer, New York, pag. 197. Cit. in R. EAST, *Il comportamento del consumatore*, Apogeo, 2003, pag. 207.

⁷⁴ Per approfondimenti e chiarimenti vedi: V. UGAZIO, *I processi cognitivi: da una prospettiva intraindividuale ad un approccio sociale*. In V. Ugazio (a cura di), *La costruzione della conoscenza. L'approccio europeo alla cognizione del sociale* (pp.17-50), Milano, Angeli, 1988.

trascura o minimizza la componente sociale “come se l'individuo che tratta informazioni fosse un soggetto privo di storia e di appartenenze concrete e come se l'informazione che viene elaborata fosse un dato oggettivo "neutro" e non un coagulo di relazioni sociali e di significati simbolici”⁷⁵.

Dalla metà degli anni Settanta si assiste, alla proposta europea della social cognition orientata allo studio in una prospettiva decisamente sociale. Tra gli esponenti di maggior peso di questo nuovo sistema troviamo Tajfel⁷⁶. Egli ha cercato di spiegare come stereotipi e pregiudizi portino alla discriminazione senza trascurare il peso dei fattori sociali (l'identità sociale e i rapporti di potere tra i gruppi, i processi di attribuzione reciproca tra gruppi e individui...).

I lavori di Tajfel si inseriscono sul modello tracciato, a partire dalla metà degli anni Cinquanta, dal gruppo di ricerca che faceva capo a Bruner: la *New Look of Perception*.

Il programma accademico della *New look Perception* era quello di stabilire il ruolo dei fattori cognitivi e motivazionali nell'organizzazione delle percezioni⁷⁷.

Gli studiosi della “*New Look on Perception*, nel secondo dopoguerra, cambiarono l'approccio alla percezione focalizzando la personalità del percipiente, le sue

⁷⁵ B. MAZZARA, *Stereotipi e pregiudizi*, Bologna, Il Mulino, 1997, pag. 249.

⁷⁶ Dal nostro punto di vista la teoria di Tajfel è particolarmente autorevole in quanto presenta significative innovazioni in relazione ai contenuti della teoria cognitiva del pregiudizio, avendo egli insistito sulla necessità di una maggiore insistenza sull'aspetto sociale del pregiudizio “si tratta del punto di vista per cui la psicologia sociale può e deve includere tra le proprie preoccupazioni teoriche e sperimentali un interesse diretto per la relazione che intercorre tra il funzionamento psicologico umano e i processi e gli eventi sociali su larga scala che modellano tale funzionamento e da cui sono a loro volta modellati” (H. TAJFEL, *Gruppi umani e categorie sociali*, Bologna, Il Mulino, 1995, pag. 41).

⁷⁷ Così in A. G. GREENWALD, *New Look 3 - Unconscious Cognition Reclaimed*, American Psychological Association, 1992, pag 776, disponibile on line su: www.faculty.washington.edu/~Gwald_AmPsycholo, data di accesso: 11/08/2012. “(...) the broad intellectual program of the New Look was to establish the role of the cognitive and motivational organizing factors in perception”.

motivazioni, emozioni e valori come fonte di aspettative sulla realtà”⁷⁸. Si riafferma quindi il primato del cognitivo sull'azione e la funzione determinante della categorizzazione.

Utilizzando dati empirici ottenuti in seguito ad esperimenti, Bruner e collaboratori diedero prova infatti del peso determinante delle suggestioni, delle emozioni e degli atteggiamenti motivazionali dell'individuo nel corso dei suoi processi percettivi⁷⁹. Questi esperimenti hanno consentito di spostare l'attenzione sugli stati interni dell'individuo come strumento di controllo della condotta dell'individuo stesso, sottoposto ad uno stimolo esterno, piuttosto che su stimoli esterni⁸⁰.

Tale paradigma verrà compiutamente soddisfatto dai suoi lavori successivi⁸¹. Per

⁷⁸ E. CALAMARI, S. GIUSTI, La psicologia di Bruner, Athenet on line, disponibile on line su: http://www.unipi.it/athenet/22/art_4.htm [data di accesso: 12/08/2012].

⁷⁹ In particolare uno dei suoi più importanti esperimenti nel periodo della New Look Perception a New York, nel periodo del Dopoguerra, fu quello in cui Bruner e collaboratori analizzarono il legame cognitivo tra il valore che l'individuo attribuisce ad un oggetto e la percezione della sua dimensione. Gli Autori somministrarono ad un gruppo di ragazzi di dieci anni (la metà proveniente da una classe sociale elevata, l'altra metà da una classe sociale umile) delle monete in corso legale, chiedendo loro di indovinarne le dimensioni. Tali dimensioni erano state uguagliate proiettando una macchia di luce. I risultati furono molto rilevanti: tutti i bambini attribuirono dimensioni più grandi alle monete in diretta proporzionalità al loro valore corrente. Inoltre i ragazzi di umili condizioni sovrastimavano la dimensione delle monete di maggior valore più dei ragazzi abbienti. Bruner e collaboratori descrivono questa sorta di accentuazione percettiva come una specie di distacco dalla realtà sotto la spinta risolutiva dell'emotività e dei fattori motivazionali. L'esperimento ebbe un grandissimo successo, ma è lo stesso Bruner in *Alla ricerca della mente: autobiografia intellettuale* (Armando, Roma, 1997) a sottolineare che questi risultati possono essere fragili, annullabili con una maggiore concentrazione sullo stimolo.

⁸⁰ Per approfondimenti vedi: J. S. BRUNER, C. C. GOODMAN, Value and need as organizing factors in perception, *Journal of Abnormal Social Psychology*, 1947, pagg. 42, 33-44.

⁸¹ Uno dei suoi esperimenti successivi più significativi è quello delle “carte truccate” nel quale vengono presentati agli esaminati stimoli anomali in relazione all'aspettativa dei colori e dei semi di carte da gioco. I dati dell'esperimento consentirono di mostrare che gli individui riconoscevano come carte normali quelle di picche rosso a patto che il tempo di esposizione allo stimolo fosse molto basso. Ciò è possibile, spiega Bruner, perché essi ricorrono a categorie preesistenti nel momento in cui processano gli stimoli. Nel corso dell'esperimento alcuni individui non riuscirono mai a cogliere l'anomalia. Quelli che infine la colsero, si accorsero prima che qualcosa non andava, senza capire cosa. Ciò dimostra che le aspettative di un soggetto sono tanto importanti da fare in modo che all'inizio si percepisca solo ciò che ci si aspetta. Per approfondimenti su questo e altri lavori successivi si veda: J. S. BRUNER e L. POSTMAN, On the perception of incongruity: A paradigm, *Journal of Personality*, 8, 1949, pagg. 206-223.

questi suoi decisivi contributi Bruner è uno dei più autorevoli esponenti della rivoluzione cognitivista “che ha rifondato una psicologia culturale capace di dialogare con la prospettiva evolutivista della biologia moderna”⁸².

L'individuo in questa ottica viene visto come soggetto “ i cui processi cognitivi e affettivo-motivazionali vengono visti funzionare tutti insieme, come accade nella realtà quotidiana: giocando con le parole, dice che la mente umana “persenpensa” (*perfink*), per indicare l'unitarietà di percezione (*perception*), emozione (*feeling*) e pensiero (*thinking*)”⁸³.

Sulla scorta delle ricerche di Bruner si inseriscono gli studi di Tajfel⁸⁴ e, considerata la sua storia personale, è assai facile comprendere il perché dei suoi interessi nel campo della formazione del pregiudizio e dello stereotipo⁸⁵.

In tutta la sua opera viene costantemente marcato lo stretto legame esistente tra categorizzazione, identità sociale e discriminazione tra gruppi.

“Most cases of conflicts between human group, large or small, reflect an intricate interdependence of social and psychological causation [...] there is a dialectical relation between the objective and the subjective determinant of the intergroup

⁸² E. CALAMARI, S. GIUSTI, La psicologia di Bruner, Athenet on line, disponibile on line su: http://www.unipi.it/athenet/22/art_4.htm [data di accesso: 12/08/2012].

⁸³ E. CALAMARI, S. GIUSTI, La psicologia di Bruner, Athenet on line, disponibile on line su: http://www.unipi.it/athenet/22/art_4.htm [data di accesso: 12/08/2012].

⁸⁴ Negli anni Cinquanta Tajfel si trasferisce in Inghilterra dove porta a termine un dottorato di ricerca sotto la guida di Bruner.

⁸⁵ Scrivono a tal proposito Arcuri e Cadino: “(...) ebreo polacco di formazione culturale mitteleuropea, è sorpreso in Francia dallo scoppio della guerra e si arruola nell'esercito francese durante il secondo conflitto mondiale. Sopravvissuto al completo sterminio, per mano nazista, della propria famiglia di origine, si trasferisce in Inghilterra negli anni '50 (...). È facile immaginare perché quest'uomo, profondamente ferito negli affetti più cari, vittima del pregiudizio e del razzismo, ponga al centro dei suoi interessi e delle sue riflessioni lo studio dello stereotipo. (L. ARCURI, M. CADINU, Gli stereotipi. Dinamiche psicologiche e contesto delle relazioni sociali, Il Mulino, Bologna, 1998, pagg. 55, 56).

attitude and behavior”⁸⁶

Tajfel pensa quindi che l'approccio personalistico sia insufficiente a spiegare la costruzione di stereotipi e pregiudizi.

“Tajfel et al (1971) argue that ‘competition’ is not a sufficient condition for inter-group conflict and hostility. Tajfel does not deny the importance of ‘competition’ between groups, personality types as explanations for the origins of prejudice but argues that mere perception of the existence of another group can itself produce discrimination. Tajfel et al argue that, before any discrimination can occur, people must be categorised as members of an in-group or an out-group, but more significantly the very act of categorisation by itself produces conflict and discrimination”⁸⁷.

Il problema deve essere quindi inserito nel complesso di relazioni mutevoli che intercorrono nelle relazioni sociali.

Tali relazioni comportano un continuo accomodamento delle nostre codificazioni e delle nostre attribuzioni causali che, secondo Tajfel si basano su categorizzazioni, assimilazioni e ricerca di coerenza.

Tajfel definisce la categorizzazione come quel processo che “consiste nel raggruppare oggetti sociali o eventi sociali in gruppi che sono equivalenti dal punto di vista delle azioni, delle intenzioni e dei sistemi di credenze dell’individuo”⁸⁸. La categorizzazione è cioè un modello che, come aveva già osservato Allport, permette di semplificare la realtà e pertanto di orientare il

⁸⁶ H. TAIFEL, *Experiments in Intergroup Discrimination*, Oxford University Press, 1971, pag. 96.

⁸⁷ *Experiments in Intergroup Discrimination*, disponibile on line su:
<http://www.holah.karoo.net/tajfestudy.htm> data di accesso: 8/08/2012.

⁸⁸ H. TAIFEL, *Gruppi umani e categorie sociali*, Il Mulino, Bologna, 1995, pag 314.

proprio comportamento.

Nella definizione di Tajfel si riconosce che la categorizzazione non è più solo un processo esclusivamente cognitivo: esiste una stretta connessione tra processi percettivi e sociali nel senso che i valori propri di un gruppo sociale stabiliscono l'importanza delle modalità del processo percettivo⁸⁹.

Questa visione del processo percettivo segna l'inizio di un paradigma autenticamente socio-cognitivista nello studio del pregiudizio.

Il processo in questione risulta avere un aspetto sostanzialmente valutativo: gli individui valutano come se l'oggetto della loro valutazione fosse in possesso di requisiti misurabili come peso, altezza... l'individuo valuta, cioè, in modo soggettivo in base ad un criterio arbitrario da lui stesso scelto includendo l'oggetto di valutazione all'interno della nostra personale categoria. Il processo di categorizzazione presenta in aggiunta un aspetto associativo che si presenta nei casi in cui la situazione percettiva sia in qualche modo confusa, poco chiara per scarsa conoscenza, insufficiente dal punto di vista delle informazioni. In questo contesto l'individuo tende ad estendere caratteristiche e attributi del gruppo di appartenenza, al singolo, applicando una personale categoria generale ad un oggetto sociale unico e determinato. Una volta ordinato il mondo esterno in categorie l'individuo tenderà poi ad esagerare le differenze percepite in gruppi sociali diversi (outgroup) e parallelamente a livellare quelle esistenti all'interno di uno stesso gruppo sociale (ingroup). Questa modalità risulta altamente

⁸⁹ Questa posizione è, di fatto, diametralmente opposta a quella della Social Cognition per cui è la stessa importanza a determinare la valutazione dell'individuo nei confronti degli appartenenti ad altri gruppi.

gratificante per l'individuo in quanto gli permette di garantire al proprio gruppo di appartenenza uno status nettamente separato da quello di altri gruppi.

Un altro meccanismo cognitivo coinvolto nella categorizzazione è quello dell'assimilazione: l'individuo impara, fin da bambino, a valutare ogni oggetto o concetto sociale. Inizialmente questo apprendimento dipende dalla fonte delle sue prime spiegazioni, in seguito, nell'interazione con i coetanei egli è soggetto ad una pluralità di fonti. Il sentimento di appartenenza al proprio gruppo non è il risultato di una particolare personalità, ma dell'azione di fattori socio-culturali⁹⁰.

Un ulteriore processo che entra in gioco nella categorizzazione e che interessa maggiormente l'individuo nella sua età adulta è quello della ricerca di coerenza. Il mutamento e i cambiamenti insiti nella realtà costringono l'individuo a interpretazioni e riorganizzazioni delle proprie valutazioni per garantirsi una coerente visione della realtà e ciò, in modo funzionale al mantenimento del proprio sistema di valori, dell'auto-percezione e della propria identità.

Lo stereotipo, all'interno di questo paradigma scientifico, risulta essere una delle modalità possibili della categorizzazione e in particolar modo una categorizzazione per generalizzazione. Proprio in quanto generalizzazione esso può far compiere al soggetto inferenze anche indebite come quelle ricordate sopra: accentuazione delle somiglianze nell'ingroup e delle differenze con

l'outgroup⁹¹.

⁹⁰ In relazione all'importanza dei fattori socio-culturali nei processi valutativi dei bambini si vedano per esempio le ricerche condotte da M. Goodman nelle scuole del New England: quando si chiedeva ai bambini di esprimere le proprie preferenze tra bambini bianchi e neri, più del 90% dei bambini bianchi prediligeva bambini del proprio gruppo etnico, mentre nel caso dei bambini neri solo circa il 25% rispondeva nello stesso modo (M. E. GOODMAN, *Race Awareness*, New York, Collier Books, 1964).

⁹¹ Si riconosce certamente una stretta relazione tra il concetto di stereotipo e quello di "correlazione

Questi stereotipi diventano stereotipi sociali nel momento in cui vengono condivisi da grandi masse di individui all'interno di gruppi sociali, cioè quando sono diffusi su larga scala in modo efficace.

Anche per quanto riguarda lo stereotipo Tajfel dirige la sua ricerca sia sugli aspetti cognitivi individuali, sia su quelli collettivi propri del gruppo sociale.

Nel primo caso le funzioni dello stereotipo sono quelle prese in considerazione per la categorizzazione che garantiscono il mantenimento di un sistema coerente di valori e consentono l'orientamento dell'azione personale anche cognitiva in relazione a quello che succede nella realtà.

Per quanto riguarda gli stereotipi sociali, dal momento che essi sono costruiti su una base valutativa condivisa, bisognerà pensare ad una struttura che si basa sulle credenze e le tradizioni culturali, nonché sulle necessità di differenziazione del gruppo. Si capisce, quindi, che gli stereotipi sociali sono riferiti sia all'ingroup che all'outgroup. In quest'ultimo caso essi svolgono determinanti funzioni come quelle di “causalità sociale”, di giustificazione, di differenziazione, essi servono cioè rispettivamente a far comprendere eventi sociali complessi che coinvolgono tempi, spazi e soggetti in misura estesa; cercano di giustificare e motivare condotte, iniziative o progetti contro gruppi etnici; cercano di differenziare in senso positivo l'ingroup rispetto agli altri gruppi sociali qualora questa distinzione risulti poco sicura o dia sintomi di fragilità.

illusoria” di Chapman che consiste : “(...) nel percepire come più frequente di quanto non sia nella realtà la presentazione associata (e dunque la possibile connessione causale) sia di fatti che ci si aspetta di vedere insieme, sia di fatti che sono per motivi diversi particolarmente salienti. (...) se ci si aspetta di vedere tratti negativi in persone di diversa appartenenza etnica si tenderà a percepire tale correlazione come più frequente di quanto non sia nella realtà ; ed è questo il modo con cui lo stereotipo favorisce un errore percettivo-inferenziale” (B. M. MAZZARA, *Appartenenza e pregiudizio. Psicologia sociale delle relazioni interetniche*, Carocci, Roma, 1996, pag. 140).

La stereotipizzazione della realtà non consente solo all'individuo di ordinare e capire ciò che è “fuori”, ma anche di “classificare” sé stesso collocandosi in particolari categorie. In tal senso Tajfel utilizza due concetti fondamentali: quello di identità sociale⁹² e quello di appartenenza al gruppo che sono quindi intrinsecamente connessi.

L'identità sociale è definita da Tajfel come “quella parte del concetto di sé che deriva dalla consapevolezza della propria appartenenza a uno o a più gruppi sociali, insieme al valore ed al significato emotivo riconosciuti a tale appartenenza [...] consiste in quegli aspetti dell'immagine individuale di sé che derivano dalle categorie sociali a cui l'individuo sente di appartenere”⁹³.

Ciò significa che l'identità sociale dipende, almeno in parte, dall'appartenenza ad uno o più gruppi sociali.

Come riporta Brown⁹⁴, Tajfel e Turner mostrano come sia naturale per un individuo avere una buona opinione di sé stesso e per esteso del proprio gruppo.

Questa valutazione diventerebbe più pressante nel momento in cui si mette in relazione un autgroup che viene considerato capace di turbare l'identità sociale.

“(...) gli aspetti positivi dell'identità sociale, la reinterpretazione degli attributi e l'impegno dell'azione sociale acquistano significato solo in relazione o nel

⁹² Si deve in questa sede ricordare che il concetto qui esposto di identità sociale non è da considerarsi esauriente e completo. Esso ha un'importanza e una valenza funzionali all'argomento trattato ossia relative agli “(...) effetti esercitati dalla natura e dall'importanza soggettiva di queste appartenenze, su quegli aspetti del comportamento di un individuo, che sono pertinenti per le relazioni intergruppi”. H. TAJFEL, *Gruppi umani e categorie sociali*, Il Mulino, Bologna, 1995, pag. 315.

⁹³ H. TAJFEL, J. C. TURNER, *The social identity theory of inter-group behavior*, in Worchel, S. and Austin, L. W., (eds.), *Psychology of Intergroup Relations*, Nelson-Hall, Chicago, 1986, cit. in L. DI FERRANTE, *Spazi linguistici in cambiamento*, tesi di dottorato in in linguistica e didattica della lingua italiana a stranieri, Università per stranieri di Siena, A.A. 2006/2007, pag. 117.

⁹⁴ R. Brown, *Psicologia sociale del pregiudizio*, Il Mulino, Bologna, 1997.

confronto con altri gruppi”⁹⁵. Gli atteggiamenti e i comportamenti intergruppo sono, in questa visione, gli strumenti necessari che gli individui utilizzano per ottenere e conservare una identità sociale appagante.

In questo senso l'individuo tende costantemente a ricercare elementi di differenziazione con l'autgroup come conseguenza di un confronto distorto che deriva a sua volta dal bisogno di avere una positiva immagine di sé stessi. Si assiste in questo modo alla messa in opera di un processo circolare i cui elementi sono: *identità sociale, categorizzazione, confronto sociale, identità sociale* con la possibile espressione di atteggiamenti discriminatori intergruppo.

Cap. 2 Indagine conoscitiva al femminile sul tema della salute

2.1 Premessa

L'indagine sulla salute al femminile è nata dalla collaborazione tra la Cooperativa “Una Casa per l’Uomo” di Montebelluna, che da tempo cerca di favorire l’integrazione dei cittadini migranti nel territorio dell’Ulss 8, e l’Unità operativa materno-infantile, età evolutiva e famiglia – Servizio di Consultorio familiare dell’Azienda Ulss 8 Asolo, nel quadro del Piano Formativo locale sulle Mutilazioni Genitali Femminili, finanziato dalla Regione Veneto. Il comitato scientifico, composto da operatori del Consultorio e da operatori della Cooperativa, ha disposto di approfondire il tema della salute delle donne nel nostro territorio, ritenendo che “le mutilazioni genitali femminili (MGF) sono

⁹⁵ H. TAJFEL, Cit. in P. Amerio, *Teorie in psicologia sociale*, Il Mulino, Bologna, 1985, pag. 352 .

pratiche che condizionano la salute⁹⁶ delle donne e per esteso della loro comunità di appartenenza, nel Paese di origine e in quello di arrivo”⁹⁷.

L’indagine, ha sicuramente portato a risultati significativi che hanno permesso una conoscenza e una lettura diverse dei bisogni del territorio, funzionali a un ripensamento dei servizi e delle risposte che vengono offerti. Lo scopo di questo mio lavoro è invece limitato alla descrizione e all’analisi del metodo d’indagine e alla condivisione di approcci e soluzioni di tipo relazionale spesso inaspettati che sono stati conseguenze di un lavoro sul campo che per sua natura ha richiesto continui ripensamenti di metodo e di orientamento. Dal mio personale punto di vista non posso che sottolineare come questo processo sia stato per me motivo di presa di coscienza, un’opportunità di crescita professionale e personale, un’occasione per fermarmi a riflettere sui pregiudizi, le differenze, gli stereotipi culturali che ci accompagnano nel nostro lavoro e non solo.

2.2 Presentazione dell'indagine

Il campione di donne che ha preso parte all’indagine conoscitiva si è caratterizzato per la forte eterogeneità non solo in riferimento alla provenienza

⁹⁶ Il concetto di salute a cui qui si fa riferimento è quello della nota definizione dell’OMS per cui essa va intesa come “uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale e non semplicemente [come] l’assenza di malattia e di infermità”. Il concetto di salute così espresso finisce quindi per coinvolgere aspetti globali e si potrebbe dire universali dell’individuo con il coinvolgimento di aspetti socioculturali e non solo propriamente medici della vita dell’uomo. Questo nuovo concetto di salute non si limita a difendere solamente un diritto alla sopravvivenza fisica o all’assenza di malattia, ma si spinge a garantire un benessere psicologico, mentale anche attraverso l’analisi dei presupposti ambientali, delle condizioni climatiche e abitative, la posizione economica, sociale, culturale. Sulla scorta di questi principi i Paesi membri dell’OMS nel 1986 hanno firmato la Carta di Ottawa con la quale viene formalmente codificata la promozione alla salute come “processo che consente alle persone di esercitare un maggior controllo sulla propria salute e di migliorarla”

⁹⁷ Atti del convegno, Mutilazioni genitali femminili: donne, culture, identità e salute, Castelfranco Veneto 2011, pag 23

ma anche in riferimento all'età. Infatti le sessanta donne prese in considerazione provenivano da sette diversi Paesi: Albania, Cina, Ghana, India, Macedonia, Marocco, Romania, Italia e l'età degli individui risultava compresa tra i 17 e i 55 anni con un'età media di 36 anni. Le donne che hanno partecipato all'indagine sono presenti sul nostro territorio mediamente da 8 anni, nella maggior parte dei casi in seguito a ricongiungimento familiare, hanno un livello di istruzione medio solo una piccola percentuale ha un livello scolastico equiparabile alla scuola elementare (o non dichiarato). Rispetto all'ambito lavorativo più della metà del campione svolge l'attività di casalinga e una piccola percentuale dichiara di essere disoccupata.

Data la limitata consistenza del campione, esso non può essere considerato rappresentativo della popolazione femminile immigrata nel nostro Paese e va, quindi, segnalato che i risultati ottenuti non sono certo generalizzabili. L'indagine ha, però, comunque permesso di conoscere uno spaccato interessante della popolazione migrante presente nel nostro territorio. A tale proposito è bene segnalare la volontà da parte delle donne stesse di partecipare all'indagine il che ha portato un contributo autentico non necessariamente legato a fini specifici. Il Progetto, quindi, pur non avendo lo scopo di fornire linee guida o risultati statistici estendibili ad altre realtà, ha sicuramente però offerto spunti e stimoli interessanti, funzionali ad una visione più complessa e completa della realtà.

2.3 Metodologia utilizzata

Per rispondere agli obiettivi dell'indagine conoscitiva si è ritenuto opportuno utilizzare la metodologia della ricerca-azione. La necessità infatti era quella di mettere in atto un processo che permettesse di capire e analizzare il significato che veniva attribuito al tema della salute da parte delle donne straniere presenti sul nostro territorio, in modo da poter cogliere i bisogni e i problemi portati dalle donne stesse per promuovere un cambiamento nelle risposte da parte dei servizi. Questo significa, nell'ottica della ricerca-azione, coinvolgere in primis le donne che portano il loro sapere come risorsa principale per l'indagine stessa. Si viene a creare in questo modo una sorta di collaborazione tra operatore e attori sociali dove non c'è più una netta distinzione tra esperto e non esperto, anzi è l'attore sociale che diventa l'esperto in quanto porta il suo sapere e il suo punto di vista. Si viene a creare un vero e proprio processo che comporta la ridefinizione del

rapporto individuo-società per giungere ad una trasformazione pedagogica dell'individuo numero in persona soggetto, questa nuova identità permette al soggetto di sentirsi attivo nella progettualità, secondo una direzione negoziata e condivisa di crescita e sviluppo. Si è scelto di procedere attraverso la ricerca-azione proprio per i valori intrinseci alla metodologia stessa quali:

- Valorizzare i soggetti in quanto esperti del loro sapere, mettendo in secondo piano il fine principale del progetto stesso. Il percorso viene costruito assieme attraverso una co-costruzione continua
- Dare più peso alla relazione e alla persona che all'obiettivo della ricerca che viene anche sacrificato al processo di ricerca stesso
- Privilegiare la collaborazione e promuovere la contrattazione e negoziazione tra gli attori coinvolti.

La finalità quindi è quella di considerare gli attori sociali soggetti e non oggetti, che ci sia pari dignità tra tutti soggetti coinvolti, avere una visione olistica che permetta di cogliere la complessità di un fenomeno, promuovere un ascolto empatico al fine di introdurre dei cambiamenti di miglioramento rispetto un problema iniziale. La ricerca-azione diventa occasione di crescita sia per gli attori sociali che hanno modo di riflettere e prendere consapevolezza dei loro problemi e di essere riconosciuti come parte attiva all'interno del processo che li vede protagonisti sia per gli operatori che hanno modo di acquisire maggiori capacità progettuali e nuove modalità di valutare il proprio lavoro. La ricerca-azione come sosteneva Gregory Bateson diventa una forma di

deuteroapprendimento, cioè non è solo un modo per portare ad un miglioramento ma diventa anche processo di apprendimento per tutti i soggetti coinvolti. Dal punto di vista progettuale l'indagine è stata divisa in due momenti specifici:

| | Obiettivi | Strumenti | Descrizione dell'attività |
|--------------|--|--|--|
| Prima fase | <ul style="list-style-type: none"> – Ottenere rappresentazioni del binomio donna-salute da parte delle donne straniere – Accedere ai vissuti emotivi delle donne straniere – favorire “l’espressione di idee ed emozioni collegate al concetto di salute”⁹⁸. | <ul style="list-style-type: none"> – Tecnica del collage – Approccio narrativo | In questo primo momento è stata utilizzata la tecnica del collage per facilitare la partecipazione delle donne stesse. In modo particolare si è cercato di accedere ai vissuti emotivi delle donne legati al tema donna-salute “attraverso codici visivi di risonanza emotivo-cognitivo” ⁹⁹ . |
| Seconda fase | Raccolta di informazioni in merito alle seguenti tematiche: <ul style="list-style-type: none"> • Anagrafica e auto- | Questionario | Le informazioni raccolte tramite il questionario sono state confrontate |

⁹⁸ Atti del convegno, Mutilazioni genitali femminili: donne , culture, identità e salute, Castelfranco Veneto 2011, pag 29

⁹⁹ Ivi

| | | | |
|--|--|--|--|
| | percezione di salute <ul style="list-style-type: none"> • Conoscenza dei Servizi socio-sanitari e principali criticità nell'accesso e nella fruizione degli stessi • Reti di cura in Italia e nel Paese di origine • Conoscenza delle MGF | | con le informazioni ricavate dal primo step dell'indagine. |
|--|--|--|--|

Cap.3 Le scoperte nate dall'indagine

Da un po' di tempo all'operatore sociale viene richiesto di avere competenze e capacità di lettura che gli permettano di interpretare situazioni sempre più complesse e di realizzare progetti che rispondano in modo sempre più articolato alle richieste del territorio. L'operatore però si trova sempre più in difficoltà in quanto deve fare i conti con aspetti che non sono trascurabili e che lo accompagnano nel lavoro: principi teorici cui fa riferimento, gruppo di lavoro, la propria storia personale, le proprie "idee perfette", norme istituzionali e capacità relazionali. Per dar risposta a questa sfida diventa fondamentale quindi trovare una nuova lente attraverso cui guardare per leggere e interpretare in modo diverso le diverse situazioni in continuo cambiamento e trovare nuovi strumenti per stare nella complessità, cominciando a mettere in discussione il proprio modo di lavorare.

L'indagine conoscitiva sopra descritta, è stata per me un'occasione preziosa sia per fermarmi a riflettere sul ruolo dell'operatore sociale sia per cogliere le rigidità proprie dell'operatore, legate a idee radicate, preesistenti, difficili da mettere in

discussione. Da questo punto di vista la ricerca ha rappresentato l'occasione per mettere in discussione me stessa come operatore, e per estensione il ruolo dell'operatore sociale stesso e per ripensare alcuni aspetti del lavoro sociale.

3.1 Differenze e somiglianze nella decostruzione dei pregiudizi

Prima scoperta : i pregiudizi esistono e rappresentano il punto di partenza

Uno degli obiettivi iniziali posti dalla ricerca-azione era quello di esplorare le rappresentazioni delle donne straniere sul binomio donna-salute allo scopo di individuare rappresentazioni legate a specifiche culture di appartenenza.

Questo obiettivo iniziale, nato dal confronto e dalla condivisione degli operatori stessi, mette in luce una visione limitata e semplicistica che gli operatori hanno delle donne migranti del nostro territorio, visione che si rifà ad un approccio lineare e deterministico legato più all'appartenenza culturale che alla persona e alle relazioni in cui è coinvolta. Infatti c'è da sottolineare che l' "idea" di ogni operatore si traduceva in una definizione semplificata del concetto di salute legato appunto alla specifica appartenenza culturale delle donne stesse che si spiegava quindi in una corrispondenza tra cultura e definizione del concetto di salute. L'obiettivo è stato disconfermato dal lavoro fatto in quanto "le rappresentazioni emerse dall'attività non verbale del collage e in maniera coerente con i dati emersi dal questionario hanno portato ad un concetto di salute complesso e articolato non particolarmente legato all'appartenenza culturale

nazionale”¹⁰⁰. I diversi gruppi di donne coinvolti si sono comportati come un unico gruppo omogeneo. Nello specifico, il concetto di salute emerso risulta incentrato principalmente su due tipologie quali la cura di sé e il benessere psico-fisico, anche se sono emersi altri aspetti quali la maternità, la relazione di coppia, la sessualità, le relazioni di genere e le emozioni, categorie inaspettate che hanno portato ad un concetto di salute molto più ampio e complesso rispetto alle aspettative iniziali degli operatori. I risultati ottenuti dall’indagine indubbiamente non sono generalizzabili ma sicuramente rappresentano uno spaccato interessante del nostro territorio sia perché la partecipazione delle donne non era funzionale a delle loro richieste o ad obiettivi specifici sia perché il campione di donne era caratterizzato da una certa eterogeneità.

Gli esiti emersi dall’analisi dei dati rimandano all’attenzione quesiti di fondo :

“chi veramente siano le donne straniere, quanto l’immaginario su di loro esistente si basi su aspetti reali o su idee preconconcette e stereotipate” ¹⁰¹.

Questo è un aspetto estremamente importante perché sottolinea come il processo stesso dell’indagine e la metodologia che è stata adottata abbiano permesso un cambiamento di prospettiva. Infatti i miei presupposti iniziali, si traducevano in un concetto di salute non così articolato come è emerso dall’indagine e legato all’appartenenza sociale culturale delle donne presenti. Come operatore portavo con me un pregiudizio legato all’appartenenza socio-culturale delle donne che prendevano parte all’indagine, partendo già con una predeterminata idea legata a

¹⁰⁰ Ibidem pag 42

¹⁰¹ Atti del convegno, Mutilazioni genitali femminili: donne , culture, identità e salute, Castelfranco Veneto 2011, pag 42

quella che riconoscevo come un legame culturale vincolante. Questo fa riflettere su quanto pregiudizi e stereotipi influiscano nel modo di vedere la realtà e allo stesso tempo sul fatto che i pregiudizi ci sono, non possono essere eliminati e diventano il modo per agganciare la realtà, diventano i nostri occhiali per leggere quello che troviamo davanti a noi. “E’ un fenomeno che accompagna tutti nella vita quotidiana più di quanto riusciamo a credere e ad ammettere”¹⁰². I pregiudizi diventano supporti che ci guidano: “la mente si trova costantemente sommersa da una quantità sterminata di informazioni elementari, informazioni che non può assolutamente trattare una ad una e ancor meno memorizzare nella loro totalità o nella loro infinita articolazione. Da qui la necessità di attivare una serie di strategie cognitive volte a selezionare e organizzare le informazioni in arrivo, in modo da renderle compatibili con le potenzialità, molto alte, ma certamente non infinite, della mente umana”¹⁰³.

La prima parte del lavoro mi ha permesso di evidenziare che i pregiudizi esistono e soprattutto ha messo in luce la necessità di esserne consapevoli. L’inconsapevolezza dei pregiudizi sia negativi che positivi ostacola una comunicazione efficace in quanto non favorisce un confronto con l’altro e un’apertura al diverso, ma alimenta una posizione rigida di categorizzazione che porta all’esclusione invece che al confronto. Diventa necessaria una visione complessa della realtà, dove si deve tener conto dell’altro con cui entriamo in relazione, riconoscendolo come persona, con le sue potenzialità e capacità di

¹⁰² B. M. Mazzara, Pregiudizi e quotidianità, la paura del diverso, disponibile su: Psicologia sociale-Parados.it www.parodos.it/articoli15.htm

¹⁰³ B. M. Mazzara, Il bisogno di semplificare, disponibile su: Psicologia sociale-Parados.it www.parodos.it/articoli15.htm

autodeterminazione e trasformazione ma contemporaneamente si deve aver presente la sua storia, i suoi principi, i suoi pregiudizi che incontrano la nostra storia, i nostri principi e i nostri pregiudizi. “Ognuno di noi è parte di una cultura in senso antropologico e questa cultura è parte di noi . Crescendo in una certa comunità, imparando una certa lingua, facciamo nostre complesse gerarchie di premesse implicite che in quell’ambiente sono date per scontate e che costituiscono il terreno sicuro che ci consente di capirci”¹⁰⁴.

3.2 Il cambiamento. Seconda scoperta: i pregiudizi possono essere messi in discussione

La scoperta e il riconoscimento del pregiudizio pone subito una sfida impegnativa: la disponibilità di mettere in discussione la fondatezza del pregiudizio. Si tratta di un processo particolarmente faticoso in quanto in una relazione, una volta formulata un'ipotesi, “il processo di raccolta delle informazioni che dovrebbero smentire l’ipotesi formulata è in qualche modo condizionata dall’ipotesi stessa; essa ha infatti il vantaggio di essere psicologicamente presente mentre tutte le altre possibili ipotesi non lo sono e richiederebbero quindi un maggior lavoro cognitivo dovendo essere prima formulate e poi sottoposte a verifica. Accade così che le informazioni che confermano l’ipotesi risultano in qualche modo più evidenti, in quanto possono essere più rapidamente inserite in uno schema interpretativo già presente ed

¹⁰⁴ M. Sclavi, *Arte di ascoltare e mondi possibili. Come si esce dalle cornici di cui siamo parte*, Bruno Mondadori, Milano, 2003, pag 31

attivo, mentre altri dati vengono ignorati o considerati irrilevanti”¹⁰⁵. L’incontro con l’altro, in questo caso con le donne che hanno preso parte all’indagine conoscitiva ha permesso di far scontrare il mio punto di vista con il loro. Fin tanto che mi sono confrontata con gli altri operatori non ho avuto modo di mettere in discussione le mie idee in quanto dividevo i medesimi schemi dei miei Colleghi. Nel momento in cui si è aperto il confronto con le donne si sono scontrati linguaggi ed idee diverse che hanno permesso di vedere punti di vista differenti e di metterli in discussione. L’incontro, la relazione con l’altro che non è guidato dai nostri stessi pregiudizi diventa l’occasione per farci riconoscere i nostri pregiudizi. Credo questo sia un aspetto fondamentale in quanto come io e i miei colleghi come operatori siamo così abituati a relazionarci facendo riferimento alle “nostre” categorie condivise che inevitabilmente le mettiamo in atto nella relazione con l’utente, convinti che il nostro sapere e il nostro modo di vedere le cose sia non solo quello giusto, ma anche, ingenuamente, privo di preconcetti. “Troppo spesso, infatti, il rapporto dell'operatore socio-educativo con l'utente si articola e si sviluppa partendo da pre-conoscenze, da stereotipi culturali socialmente condivisi, così come accade che le interpretazioni facciano capo più che a teorie scientifiche a teorie del senso comune o a rappresentazioni sociali. È importante nei nostri rapporti interpersonali di vita quotidiana cercare di non farci condurre da questi meccanismi, per lo più inconsapevoli, a maggior ragione lo è quando il tipo di lavoro che facciamo presuppone come elemento sostanziale la capacità di comprendere, di permettere all'altro di manifestarsi per

¹⁰⁵ Bruno Mazzara, *Stereotipi e pregiudizi*, il Mulino, Bologna, 1997, pag. 101

quello che è, in modo da predisporre un intervento conseguente a tale processo conoscitivo”¹⁰⁶. Spesso inconsapevolmente si corre il rischio di considerarsi degli esperti, convinti di sapere già chi abbiamo davanti cadendo nell’errore di crederci capaci di orientare e istruire, tanto da sentirci autorizzati e realizzati nell’essere coloro i quali insegnano come e cosa fare. Ci si sente nella posizione di dire alle persone come dovrebbero fare e come dovrebbero vivere, scivolando poi nell’errore successivo: quello di stabilire ciò che è giusto e ciò che è sbagliato. “Allora diventi un esperto, un insegnante e un moralista, tre categorie, le più odiate che esistano nel pianeta. Sono tre categorie che nessuno sopporta.”¹⁰⁷

Questo lavoro mi ha fatto capire che quando ci si relaziona con una persona, in modo particolare nella relazione operatore - utente, è la persona stessa, esperto di se stessa. È la persona che si ha davanti che diventa insegnante e spiega e mostra la sua realtà. Sono convinta che sarebbe una buona pratica per l’operatore sociale esplicitare con l’utente fin da subito questo tipo di progetto relazionale e facilitare e sostenere un rapporto di reciproco rispetto e fiducia.

Diventa quindi fondamentale la consapevolezza da parte dell’operatore dei propri pregiudizi cosciente che “l’influenza all’interno di una relazione è inevitabile, che essa non è prevedibile perché è in buona parte connessa ai pregiudizi impliciti degli interlocutori, ed infine che le parole che usiamo rivelano indirettamente i nostri pregiudizi ma sono anche un formidabile strumento per

¹⁰⁶ B. Mazzara, Gli stereotipi e i pregiudizi nella conoscenza dell’altro, disponibile su: www.comunicazionidimassa.net/Psicologia-Sociale/

¹⁰⁷ H. Anderson , H. A. Goolishian, I sistemi umani come sistemi linguistici: implicazioni per una teoria clinicaConnessioni,, Rivista di Consulenza e Ricerca, Vol. 23, dicembre 2009, pag 146

sfidarli.”¹⁰⁸ Se da un lato l’influenza è inevitabile dall’altro non possiamo non aspettarci di non poter prevedere cosa produrrà il nostro comportamento. Esso, anche se “animato dalle migliori intenzioni, potrebbe contribuire a creare un sistema fondato sul potere e sul controllo piuttosto che su di una collaborazione egualitaria”¹⁰⁹. Le persone quando comunicano inevitabilmente si influenzano ma in modo imprevedibile e ciò è anche inevitabile “perchè comunicare significa invadere lo spazio privato dell’altro”¹¹⁰

Ciò su cui voglio focalizzare l’attenzione non è quindi l’esistenza o meno dell’influenza, ma “ il saper cogliere la qualità e la natura del nostro partecipare alle relazioni, e, di conseguenza, il poter comprendere le reazioni che il nostro modo di porci in relazione può creare negli altri”¹¹¹. E’ bene riflettere in che modo noi prendiamo parte alla relazione e come contribuiamo a farla evolvere.

Riconoscere ed esplicitare i nostri pregiudizi, capire gli effetti che comportano negli altri è un importante punto di partenza che richiede certamente grande impegno e responsabilità sociale, ma c’è da tener presente un aspetto ancora più delicato e complesso. Le persone, anche dopo aver riconosciuto che il proprio pensiero è vincolato a pregiudizi, difficilmente riescono a parlarne e ciò è vero soprattutto per chi si crede per cultura e formazione scevro da pregiudizi: non è così semplice rendere pubbliche le proprie credenze più intime, idee profonde che “si sono create nel tempo attraverso processi comunicativi con altri individui, i

¹⁰⁸ G.. F. Cecchin, Linguaggio Azione Pregiudizio in Connessioni, Sogni Narrazioni Azioni, Rivista di Consulenza e Ricerca, Vol. 22, giugno 2009, pag 28

¹⁰⁹ Ivi

¹¹⁰ Ivi

¹¹¹ Ivi

quali hanno essi stessi opinioni segrete altrettanto forti. Noi tutti siamo sempre circondati da persone a cui siamo legati da interessi vitali, le quali non esplicitano e non pongono a confronto le proprie convinzioni ed i propri pregiudizi, in quanto li considerano, piuttosto, come verità¹¹². E' una difficoltà che accomuna tutte le persone, tutti tendono a non rendere espliciti i propri pregiudizi in quanto ciò può comportare una possibile minaccia alle relazioni più intime caratterizzate da interessi vitali, come per esempio nella relazione professionale tra operatori. Allo stesso tempo però si deve considerare che fin tanto che i pregiudizi vengono mantenuti nel nostro segreto ciò può degenerare e portare all'isolamento, al fallimento in un incontro con l'utente per il semplice fatto di non aver compreso un pregiudizio e non averlo messo in discussione. Il mettersi in gioco e quindi il mettere in discussione le proprie idee profonde è faticoso, può portare a sofferenza, insicurezza ma anche ad un'evoluzione positiva delle relazioni. Inoltre, non possiamo trascurare il fatto che i pregiudizi ci accompagnano sempre e prima o poi per quanto cerchiamo di mascherarli, tenerli nascosti si fanno vedere e sentire attraverso i nostri comportamenti e attraverso le nostre parole. Credo che essere consapevoli dei propri pregiudizi e soprattutto farne buon uso non sia semplice, anzi, al contrario, comporti il percorrere una strada in salita con diversi ostacoli e contraddizioni, un percorso soggettivo e legato anche al linguaggio. Le parole che noi usiamo infatti possono nascondere o dar voce a nostri pregiudizi. Possono altresì essere strumento di meta-analisi dei pregiudizi stessi. In quest'ultimo caso oltre alla necessaria consapevolezza del proprio

¹¹² Ibidem pag 29

pensiero “vincolato” si apre la strada al superamento del pregiudizio. Della concreta importanza ed efficacia di tale prospettiva ho avuto personale esperienza nello svolgimento della mia ricerca. Citerò, a solo titolo di esempio, una circostanza che considero chiarificante in proposito. Durante l’indagine con il gruppo di donne dell’area indiana ho avuto modo di confrontarmi sul tema della salute legato alla categoria della religiosità. Alcune donne sostenevano come la religiosità, o meglio la fede e la preghiera, rappresentasse uno degli aspetti più importanti per star bene e quindi come rientrasse nel tema della salute in senso ampio. Dal mio punto di vista, al contrario, non solo lo sentivo slegato al tema della salute ma non lo avevo neppure considerato tanto da non riconoscergli il valore che le donne in gruppo gli attribuivano. È stato importante per me fermarmi, esplicitare il mio punto di vista chiarendo che mi sentivo molto distante dal loro pensiero e che per me, era difficile cogliere il valore di quello che stavano esprimendo e condividere la loro posizione in quanto il concetto di fede e di preghiera non rientravano nella mia categoria di salute. Allo stesso tempo però ho esplicitato la volontà di avvicinarmi al loro punto di vista e soprattutto di capire meglio quello che stavano cercando di comunicare e di esprimere. Questo ha permesso innanzitutto il nascere di un rapporto autentico e allo stesso tempo ha favorito un’apertura nella relazione che ha arricchito tutto il gruppo: si sono intrecciati punti di vista diversi che hanno sicuramente descritto differenti realtà e nuove possibili sintesi, caratterizzate se non altro da un maggior numero di variabili e opportunità che prima non venivano considerate.

Questo ha permesso di introdurre degli elementi, degli strati di conoscenza, di complessità che portano ad uno strato culturale più profondo che permette di ridurre la rigidità e la tendenza all'autoriproduzione degli stereotipi, per "lasciare che le informazioni provenienti dalle interazioni reali siano rapidamente incorporate in un nuovo schema di interpretazione"¹¹³.

Premesso questo, la conclusione cui sono arrivata è che non dobbiamo eliminare i pregiudizi ma usarli, "proprio a partire da tali conoscenze si può costruire una risposta sociale più efficace"¹¹⁴, i pregiudizi diventano quindi strumenti di lavoro necessari. Strumenti che ci possono essere d'aiuto e che hanno una funzione buona nel momento in cui, consapevoli di tutto ciò, ci muoviamo con un atteggiamento curioso in una temporanea sospensione del giudizio, cioè sospendendo "i nostri valori e le nostre opinioni in merito ai contenuti di ciò che le persone ci dicono"¹¹⁵. Ciò non significa avere un atteggiamento neutrale ma al contrario un atteggiamento che ci permetta di ampliare, complessificare le proprie premesse aumentando la capacità di interrogarci sui propri punti di vista. Nella quotidiana interpretazione della realtà sociale "bisogna difendersi dall'arbitrarietà e dalle limitazioni che derivano da inconsapevoli abitudini mentali, guardando alle cose stesse."¹¹⁶ L'interpretazione inizia con l'utilizzo di preconcetti che poi vengono, nel processo di comprensione, sostituiti da nuovi concetti. Questo continuo cambiamento e questa continua rielaborazione porta alla comprensione, "chi cerca di comprendere è esposto agli errori derivati da

¹¹³ Bruno Mazzara, *Stereotipi e pregiudizi*, il Mulino, Bologna, 1997, pag 107

¹¹⁴ Ivi

¹¹⁵ Carkhuff R., *L'arte di aiutare*, Erikson Trento, 1987, pag 81

¹¹⁶ Hans Georg Gadamer, *Verità e metodo*, Studi Bompiani, Milano, 1983, pag 556

presupposizioni che non trovano conferma nell'oggetto. Compito permanente della comprensione è l'elaborazione, l'articolazione dei progetti corretti, adeguati i quali come progetti sono anticipazioni che possono convalidarsi solo in rapporto all'oggetto."¹¹⁷ Per riuscire a far questo non è necessaria un'obiettiva neutralità né un oblio di sé stessi, ma una presa di coscienza dei propri pregiudizi e una buona dose di curiosità per aumentare gli strati di conoscenza e consapevolezza. "Curiosità vivace per come va il mondo, per l'apprendimento, per l'infinita diversità del tempo, dei luoghi, di ciò che cambia, di ciò che è immutabile. Una passeggiata nella diversità è un immenso regalo che abbiamo a portata di mano... L'attitudine alla differenza e lo sguardo che portiamo su coloro che la incarnano, è la più grande sfida della modernità... si tratta, nel rispetto dell'universalità dell'umano, di considerare che la differenza è costitutiva e che è il nostro sguardo che bisogna cambiare"¹¹⁸. Ciò implica "riuscire ad organizzare in concreto la propria esistenza in un confronto continuo con punti di vista e abitudini diversi dai propri"¹¹⁹ in una effettiva confidenza e in un vero scambio. "Se il lontano diventa vicino, ci si sentirà allora meno minacciati da ciò che vivremo come più familiare, in uno scambio di reciprocità."¹²⁰

3.3 Terza Scoperta: le emozioni come base comune

In una qualsiasi relazione risulta sempre difficile trovare il punto di incontro tra le

¹¹⁷ Ibidem pag 559

¹¹⁸ Marie Rose Moro, *Bambini di qui venuti da altrove. Saggio di transcultura*, FrancoAngeli, Milano, 2005

¹¹⁹ Bruno Mazzarra, *Stereotipi e pregiudizi*, il Mulino, Bologna, 1997, pag 112

¹²⁰ Marie Rose Moro, *Bambini di qui venuti da altrove. Saggio di transcultura*, FrancoAngeli, Milano, 2005

persone che vi prendono parte, in primo luogo perché spesso i linguaggi dei diversi soggetti in relazione sono diversi. Diventa quindi fondamentale parlare un linguaggio comune che permetta di intraprendere il cammino. Credo che questo possa avvenire nella conversazione e nelle relazioni rintracciando un necessario sentire comune, un sentire universale. Questo sentire universale è fatto di bisogni di facoltà e di emozioni che sono riconosciuti come comuni all'intero genere umano. Le persone sono accomunate da bisogni, innanzitutto da quelli più elementari legati alla sopravvivenza (mangiare, bere, dormire) ma anche da bisogni sociali e relazionali quali la protezione, la cura, il sentirsi amati. Tali bisogni sono soddisfatti grazie a facoltà, che vengono riconosciute come comuni agli esseri umani, come per esempio la ragione e la socialità. Ed infine non si può non riconoscere come certe emozioni non siano universali per gli esseri umani, basti pensare alla rabbia, alla paura, alla tristezza, alla gioia. “Da studi transculturali su bambini sordi e cechi Eibl-Eibesfeldtbarriava ad acclamare l’universalità del sorriso e di altre espressioni che non si sviluppano attraverso processi di apprendimento”¹²¹.

L’indagine conoscitiva sopra presentata, mi ha permesso di scoprire e confermare ciò che ho appena affermato. Nell'incontro con le donne, infatti, abbiamo cercato di partire appunto dalle emozioni che risuonano “dentro” e che rappresentano un linguaggio comune indipendentemente dalla appartenenza culturale. Proprio per superare alcune inevitabili incomprensioni legate alla lingua è risultato estremamente funzionale utilizzare un linguaggio iconico, certamente più

¹²¹ C. Edelstein (2003), “La costruzione dei sé nella comunicazione interculturale”, Articolo, pag. 4

universale della parola, utilizzando la tecnica del collage dove attraverso le immagini ritagliate da giornali le donne esprimevano il loro sentire. Ciò ha permesso fin da subito di creare i presupposti per una buona relazione.

3.3.1 La scoperta del Sè universale

Durante gli incontri dei focus group, ho avuto modo di osservare che nonostante le donne appartenessero a culture diverse, di fronte a fondamentali temi erano accomunate dal fatto che provavano lo stesso vissuto emotivo. “La cultura influenzava la manifestazione dell’emozione ma non l’emozione stessa”¹²²In modo particolare questo è emerso durante il focus group nel momento in cui si è trattato il tema legato alla maternità. In modo specifico una donna cinese (f1) e una donna ghanese (f2), partecipanti all’attività, benché appartenenti a due culture molto lontane tra loro, e nonostante avessero atteggiamenti diversi nell’esprimere l’affetto che provavano verso il figlio, riconoscevano come importante, fondamentale imprescindibile dalla maternità stessa, il creare e mantenere un legame forte con il figlio.

Ho potuto osservare che sotto comportamenti diversi si celava una spinta comune rappresentata dall’amore per il figlio.

In modo particolare le due donne hanno riconosciuto l’importanza di un buon legame affettivo con il figlio, ma il comportamento con cui manifestavano questo sentimento era decisamente diverso. Per la mamma ghanese veniva privilegiato il contatto fisico con il bambino, la mamma cinese invece

¹²² Ibidem pag.4

riconosceva l'importanza di un legame affettivo con il figlio ma dava prova di come questo non dipendesse dal contatto fisico. Dal confronto è emerso come per la mamma ghanese fosse importante la vicinanza come senso di protezione, il contatto fisico che crea lo star bene a differenza della mamma cinese che riteneva il contatto fisico non necessariamente manifestazione d'affetto.

Entrambe riconoscevano l'importanza di un legame affettivo e riconoscevano un sentimento profondo di amore per loro figlio solo che si veniva a manifestare in modo diverso. Queste differenze erano spinte quindi da un comune sentimento d'affetto verso i figli che si manifestava però con comportamenti diversi.

Il sentire comune può quindi rappresentare una base condivisa per iniziare una relazione, ma può essere anche una lente che ci permette di leggere comportamenti diversi come espressioni di emozioni universali. Questo ci permette di ascoltare l'altro, ma anche di costruire e di apprendere assieme all'altro. Ciò può sembrare banale, ma nella relazione operatore-utente può rappresentare una chiave di volta. Basti pensare come in molte occasioni diventi difficile capire alcuni comportamenti che sembrano inconcepibili. Se dietro a quei comportamenti riconosciamo un sentire comune questo ci permette se non altro di aprire un canale comunicativo per capire un punto di vista diverso.

Queste conclusioni sono state confermate anche nei focus group successivi, con le donne migranti, in merito al confronto sul tema delle mutilazioni genitali femminili. Un tema estremamente delicato e nella mia cultura di appartenenza connotato certamente in modo molto negativo.

A tale proposito, nel contesto del focus group, ho raccolto la testimonianza di una donna ghanese che ha preso parte all'indagine. Il suo intervento è stato particolarmente significativo: la donna ha riportato come la pratica in sé rappresenti non solo il segno importante del passaggio dall'essere bambina al diventare donna, ma anche il privilegio di appartenere e quindi di essere accettata e di essere riconosciuta all'interno della propria comunità. Il sottrarsi a questo tipo di rito significa non appartenere alla comunità, non essere accettata e di conseguenza essere esclusa con il rischio di perdere un ruolo e un valore necessari per avere un posto nella comunità stessa.

A dispetto di una iniziale indisponibilità a considerare aspetti strettamente culturali di questa pratica, in nome della condanna della crudeltà che in essa si esprime, mi sono resa conto che la condivisione del sentire comune permette di discriminare, ancora una volta, l'aspetto strettamente culturale da quello esteriore, attuativo del rito. Partire dal concetto di non accettazione per me è stato un modo per sintonizzarmi sul sentire di questa donna e mi ha permesso di andare oltre il fatto di considerare le mutilazioni genitali femminili semplicemente come una pratica orribile. Ho avuto modo di ampliare il mio punto di vista prendendo in considerazione altre variabili che prima non concepivo ponendomi delle nuove domande. Ciò non significa che io abbia cambiato il mio punto di vista, ma sicuramente ho avuto modo di comprendere un punto di vista diverso e ciò ha permesso, se non altro, di integrare informazioni e analisi differenti sul tema delle mutilazioni genitali femminili con il risultato ultimo di comprendere più a

fondo ciò che per me appare incomprensibile e di formulare conclusioni più significative perché più consapevoli e complete.

La ricerca del sentire comune, permette quindi il riconoscimento di idee, concezioni, riflessioni comuni a diversi gruppi, e quindi di creare un presupposto relazionale su cui costruire una relazione fruttuosa a partire da diversi punti di vista. Oltre a questo, nella mia esperienza sul campo, esso diventa fondamentale per creare un clima più accogliente dove le persone si sentono alla pari, dove non c'è distinzione gerarchica e questo crea un luogo meno formale dove non esistono un esperto e un non esperto, dove non c'è un giusto e un sbagliato, ma dove tutti si sentono liberi di poter esprimere il proprio punto di vista. Non si tratta quindi solo ricercare e riconoscere somiglianze che permettono una vicinanza tra le persone, ma anche di legittimare la possibilità di esprimere il proprio pensiero. Emerge quindi che le emozioni possono essere viste come strumenti fondamentali nell'incontro con l'altro, con il "diverso", in quanto le persone si percepiscono in relazione nelle somiglianze. Non solo nelle emozioni ma anche nei bisogni e nei pensieri simili, nei comportamenti innati condivisi, nel sé universale che diventa una preziosa risorsa per entrare in sintonia con l'altro. È doveroso ricordare che una relazione di questo tipo è assai faticosa e talvolta scomoda in termini di ripensamenti e cambiamenti e spesso si tende a "strumentalizzare l'universalismo per far trionfare l'approccio occidentale, presentandolo come il più rispettoso dei diritti umani".¹²³

“Altrettanto importante diventa valorizzare le differenze del comportamento

¹²³ C. Edelstein (2003), “La costruzione dei sé nella comunicazione interculturale”, Articolo, pag. 6

umano e contestualizzare quest'ultimo per evitare di attribuire significati personali legati a biografia personale o pregiudizi. Il pianto ad esempio, può essere segno di tristezza, di dolore, di commozione, di felicità, può rappresentare un rituale ed essere individuale o collettivo"¹²⁴ .

3.3.2 La Conoscenza per sensibilità: l'azione finalistica e l'azione processuale

Il Sé universale è una risorsa preziosa nell'incontro con l'altro perché ci permette di partire da una base comune e condivisa di idee (pensieri, presupposti, affetti, percezioni del Sé) e in particolar modo è luogo di apprendimento e di conoscenza. In questo contesto si riconosce l'importanza dell'azione spontanea intesa secondo la definizione di Bateson come un agire che non risponde ad uno scopo preciso, non è più espressione di ciò che si vuole, ma diventa espressione di ciò che si è. L'azione spontanea non è volontaria ma è espressione di ciò che è chi la fa. Si differenzia quindi dall'azione finalistica che è invece orientata ad un fine. L'azione finalistica è, al contrario, sottoposta alla coscienza che valuta se è stato raggiunto o meno il fine, è orientata ad avere un risultato proiettato nel futuro e non nel presente. "E' narrabile (descrivibile) perché può essere resa oggetto di descrizione da parte dello stesso agente o di un altro osservatore, che la rendono in tal modo, territorio di una loro mappa. L'azione finalistica è inoltre narrabile (descrivibile) secondo i canoni del codice etico, che sulla base del pensiero classificatorio, include nelle (o esclude dalle) categorie del bene o del

¹²⁴ Ibidem pag 6

male del giusto o dell'ingiusto, del corretto o dello scorretto, dell'utile o dell'inutile; ciò sia in relazione al passato sia in relazione al futuro (ad esempio in termini di progetto)”¹²⁵.

Bateson distingue quindi l'azione finalistica da quella processuale intendendo con quest'ultima un'azione orientata al presente, narrante rispetto a sé stessa, esistente istante per istante, per cui essa “ non è narrabile secondo i canoni di un codice etico, che privilegiando il discorso su ciò che è giusto fare, la includerebbe in (o la escluderebbe da) categorie positive o negative, non è infatti un tipo di azione che si fa ma che è. È conoscibile per chi vi è coinvolto nel momento che accade, nel momento in cui la relazione con gli altri e con l'ambiente la fa emergere. È conoscibile dunque secondo modalità estetiche, nel senso di fondate sulla sensibilità”¹²⁶ Come sostiene Manghi, l'azione processuale per la sua natura *estetica*, produce la “conoscenza per sensibilità e favorisce il riconoscimento di sé nell'altro e dell'altro nel Sé”¹²⁷. In questo modo si vengo a connettere delle parti separate, la persona stessa deve partecipare in modo attivo alla relazione che si viene ad instaurare, in modo particolare nel momento in cui riconosce in sé l'altro “sa di non possedere e di non raggiungere la verità assoluta e sa che insieme all'altro ne costruisce una”¹²⁸.

Si deve perciò abbandonare la pretesa di possedere la verità assoluta, sapere che le cose raccontate dalla persona che abbiamo davanti a noi non sono le cose come

¹²⁵ Giovanni Madonna, *La psicoterapia attraverso Bateson, Verso un'estetica della cura*, Bollati Boringhieri, Torino, 2003, pag. 53

¹²⁶ *Ibidem* pag 54

¹²⁷ Ivi

¹²⁸ Ivi

sono, ogni persona percepisce e vede le cose attraverso un proprio *filtro creativo*. Attraverso questo filtro possiamo percepire pezzi di storia, emozioni, pensieri che ci risuonano dentro, vi è quindi il riconoscimento di una persona dentro di noi attraverso una sua descrizione. Proprio all'interno di questo riconoscimento inizia l'apprezzamento della sua somiglianza con noi. Nell'ambito di ciascun fenomeno estetico, "la nostra ecologia delle idee interna funge da tautologia che si combina con ciò che incontriamo e che in virtù di questa combinazione conosciamo esteticamente. Nella conoscenza estetica la tautologia è dunque naturale mentre nella spiegazione è artificiale o culturale in quanto consiste in una teoria scientifica o di senso comune che sia"¹²⁹. Il vero apprendimento avviene attraverso un confronto per sovrapposizione tra due strutture diverse, dove una struttura sconosciuta si combina con una struttura conosciuta portando ad una terza struttura. "La combinazione di queste due strutture genera la terza struttura che per alcuni aspetti assomiglia alla seconda ed è pertanto da essa conoscibile o meglio ri-conoscibile. Il riconoscimento del risultato della combinazione (terza struttura) come simile a sé favorisce il riconoscimento della prima struttura (relativa all'altro, al di fuori di sé) come parte di un Sé più ampio che la comprende assieme ad una seconda struttura"¹³⁰. Si giunge quindi a un luogo di conoscenza che nasce dalla combinazione di entrambi gli attori in un sistema più ampio che li accoglie insieme. Certo questo non porta ad una verità assoluta, ma ad un'ulteriore descrizione, ad un ulteriore punto di vista che dà un apporto in

¹²⁹ Ibidem pag 56

¹³⁰ Ibidem

più e può quindi favorire una comprensione più profonda e complessa.

Noi operatori siamo così abituati a procedere secondo azioni finalistiche basate quindi sul “nostro sapere”, che va ad alimentare il nostro etnocentrismo, che incorriamo nel grosso rischio di non vedere la persona che abbiamo davanti nella sua globalità. Siamo troppo abituati a far riferimento al nostro sapere tanto da faticare a metterlo in discussione e da mettere, piuttosto, in discussione il sapere dell’altro.

L’indagine oggetto di questo lavoro, in quanto strumento conoscitivo, mi ha permesso di avvicinarmi agli utenti in un’ottica diversa rispetto a quella abituale che come operatori agiamo. Nello specifico mi sono sentita legittimata a prendere del tempo per capire, senza l’obbligo di dare delle risposte urgenti. Il mio atteggiamento è stato di curiosità, ascolto più che di risposta, un ascolto caratterizzato da domande per capire e non per provvedere a replicare, obiettare, confutare o semplicemente a soddisfare domande. Questa modalità sperimentata è completamente diversa da quella che si adotta solitamente nella comune pratica educativa per cui si sente in dovere di capire dove “mettere” l’utente che si ha davanti per dargli una risposta precisa al bisogno che manifesta ancora prima di comprendere la persona che si ha davanti nella sua globalità e nelle sue relazioni. L’esperienza mi ha insegnato che questa semplificazione dei ruoli e quindi della prassi, strettamente connessa con il mandato stesso del servizio previsto, garantisce un alto livello di chiarezza e di sicurezza, ma determina anche necessariamente una perdita considerevole di conoscenza: per cogliere quello che

una persona esprime nelle forme più diverse, si deve partire dalla persona stessa non dall'operatore. L'operatore deve facilitare questo momento di lavoro relazionale consapevole che "il prodotto [di tale lavoro] è intimamente connesso al processo di produzione, sia da un punto di vista temporale che spaziale: esso avviene cioè nel momento stesso in cui ha luogo l'interazione. Non esiste indipendentemente dai soggetti che in quel momento e in quel luogo si trovano uno di fronte all'altro. Il suo svolgimento ed i suoi esiti dipenderanno dalle mosse comunicative che entrambi pongono in essere".¹³¹ Solitamente una relazione di aiuto all'interno di un servizio, invece, è caratterizzata da una asimmetria di condizione o di status. Da una parte c'è l'operatore portatore di un bagaglio di conoscenze e di risorse, dall'altro invece l'utente portatore di istanze. La relazione all'interno di un servizio avviene quindi su basi asimmetriche e tale squilibrio può essere ampliato dall'operatore o dall'organizzazione stessa del servizio nel caso in cui l'utente venga considerato come un oggetto e non come un soggetto, nel caso in cui, cioè, "l'attenzione va[da] al bisogno: una mancanza / carenza di risorse vitali rispetto alle quali ci industriamo a compensare , erogando prestazioni corrispondenti (standard provision)"¹³² . In quest'ottica il benessere dipende più dal numero e dall'efficienza delle prestazioni erogate che non dalle relazioni stesse. Soddisfare un bisogno urgente dell'uomo attraverso l'erogazione assistenziale può spesso farlo star meglio o in qualche caso addirittura garantirne la sopravvivenza , ma la vera attenzione all'individuo è

¹³¹ Mauro Ferrari, *La frontiera interna. Welfare locale e politiche sociali*, Accademia Universa Press, Milano, 2010, pag 152

¹³² Fabio Folgheraiter, *Saggi di Welfare. Qualità delle relazioni e servizi sociali*, Erikson, Trento, 2009, pag 15

altro. “Quando un uomo è ridotto ad un oggetto dobbiamo chiederci seriamente come Primo Levi, se questo è un uomo”¹³³. Una persona deve essere considerata sempre e comunque una persona anche se è in difficoltà. In questo modo si esce dal determinismo e si entra nelle relazioni di qualità come dovrebbe essere anche la relazione d’aiuto. “Il recupero , l’aiuto nasce dalla relazione, dall’incontrarsi per fare assieme. Responsabile del miglioramento è l’interazione cognitiva ed affettiva tra le persone, in cui entrambe le soggettività rimangono intatte e libere di esplicitarsi. L’esperto non solo interagisce alla pari ma ha anche cura che l’interazione sia piena e lavora affinché ambedue, il paziente e lui medesimo, possano lavorare allo stesso progetto di terapia congiuntamente”¹³⁴.

Durante l'attività di indagine oggetto di questo lavoro ho potuto sperimentare con le donne straniere una relazione che si allontanava decisamente da una dimensione deterministica ed assistenzialistica. In modo particolare ho avuto modo di incontrare le persone, di avvicinarmi a loro e di dedicarmi a una relazione umana pur mantenendo sempre il mio ruolo di operatore, portatore di un sapere e di una specificità che venivano offerti come contributo in un rapporto alla pari, nell'ottica di uno scambio reciproco generatore di nuovi strati di conoscenza. Nell'affrontare l'attività ho sperimentato come in effetti la vera conoscenza nasca dall’incrocio di saperi che stanno su piani diversi ,come molto spesso le persone stesse non siano consapevoli dei propri saperi, frutto dell’esperienza, come sia determinante per un operatore comprendere che il

¹³³ Ibidem pag 14

¹³⁴ Ivi

proprio compito è, primariamente, quello di aiutare gli interessati a riconoscere il proprio sapere e a metterlo in gioco costruttivamente cioè relazionalmente.

Questo tipo di interazione, non è semplice e sicuramente servono delle qualità che sono parte della relazione umana stessa. Rileggendo le fasi iniziali dell'attività svolta c'è stato un momento di difficoltà dovuto alla non conoscenza, caratterizzato da un clima rigido e freddo, ma la ricerca di un sentire comune ha permesso di togliere “ostacoli (emozionali, cognitivi, oggettivi, ecc.) e ha reso possibile il dispiegarsi di energie/ potenzialità che le persone possedevano e che si sono sentite libere di esprimere. La relazione d'aiuto, come afferma Carl Rogers, dovrebbe essere, infatti, esclusivamente uno strumento di libertà (Giordani, 1997) per ricreare attorno alla persona condizioni favorevoli alla crescita”.¹³⁵

L'attenzione alla persona ha dato modo di dare valore, responsabilità e riconoscimento alle persone, di farle sentire parte attiva in un contesto relazionale in cui assumevano una posizione paritaria. Questo risultato ha richiesto a noi operatori di esercitare quelle che Rogers definisce qualità umane e che talvolta sono difficili da trovare nelle relazioni di tipo educativo: genuinità, coerenza, disponibilità, sensibilità dell'operatore. Qualità che permettono di ricreare anche in un contesto educativo un incontro fra persone vere.

Nell'attività svolta con le donne immigrate il punto di partenza su cui costruire queste relazioni “vere” è stato lo strumento della narrazione.

¹³⁵ Roger Mucchielli, *Apprendere il counseling. Manuale di autoformazione al colloquio d'aiuto*, Erikson, Trento, 1996, pag 10

Attraverso le narrazioni delle donne stesse si è potuto entrare in contatto con le storie di vita delle persone partendo dai propri punti di vista per abbandonarli o modificarli e quindi ricostruirli e con ciò” restituire la dimensione della complessità alla realtà delle persone immigrate”¹³⁶. Questo non significa assolutamente negare e svaloriizzare il sapere teorico di riferimento, che al contrario è uno strumento importante, significa, invece, considerare fondamentale integrare la conoscenza per coscienza con la conoscenza per sensibilità, avvicinarsi alla persona con cui si entra in relazione intrecciando azione finalistica e azione processuale cioè riconoscere l’altro e quindi anche il suo sapere attraverso un sentire che ci accomuni.

3.3.3 Conoscenza per differenza

Sopra ho preso in considerazione l’apprendimento per somiglianza, che avviene attraverso una conoscenza per sensibilità, dove una somiglianza per sovrapposizione porta ad una terza struttura che sicuramente non porta ad una verità assoluta, ma ad una descrizione più ampia che può favorire una comprensione più profonda. Somiglianza ricavata dalla somiglianza che entrambi gli individui di una relazione hanno con se stessi ovvero con la propria ecologia delle idee che può riferirsi ad un tempo presente o a un tempo passato. La propria ecologia delle idee interne diventa modello analogico per produrre confronti. Per cogliere le somiglianze l’operatore deve essere interno all’osservazione e non descrivere dall’esterno come solitamente avviene. L’essere dentro genera reazioni

¹³⁶ Favretto Tiziana, Perdere tempo per connettersi con famiglie migranti, Animazione sociale, mensile per operatori sociali, n. 264, giugno/luglio, 2012, pag 80

fisiche e mentali che altrimenti non si manifesterebbero e permette quindi una circolazione di informazioni che porteranno a diverse proposizioni tutte vere. Il riconoscersi nell'altro permette di creare connessioni attraverso modi diversi di vedere le cose. "Diventa un nuovo modo di vedere la realtà. Cioè crea nuove possibilità di comprensione"¹³⁷. Questo tipo di conoscenza non è solo caratterizzata dal riconoscimento dell'altro e quindi dal riconoscimento dell'esperienza, delle emozioni e delle sensazioni, ma anche da un riflettere sulle emozioni e sensazioni. Ma all'interno di una relazione, come operatore, si ha il dovere e la necessità di ricorrere anche al sapere, inteso come sapere teorico di riferimento (conoscenza per coscienza). Diventa fondamentale per l'operatore riuscire a muoversi su questi livelli e combinazioni diversi di conoscenza senza rimanere intrappolato solo ed esclusivamente su una conoscenza per coscienza.

3.3.4 Anche la differenza produce informazione

Fin'ora abbiamo sostenuto che c'è una conoscenza per somiglianza dove somiglianze rispondono ad altre somiglianze originando informazioni dentro ad un contesto estetico che favorisce un circolo di informazioni che vanno ad ampliare una visione iniziale portando ad una maggiore complessità caratterizzata da un maggior numero di possibilità che prima non erano contemplate, ma, come afferma Bateson, anche la differenza è informazione, in quanto ricevere un'informazione significa ricevere una differenza che produce una differenza. "La

¹³⁷ Giovanni Madonna, La psicoterapia attraverso Bateson, Verso un'estetica della cura, Bollati Boringhieri, Torino, 2003, pag.89

notizia di una differenza è dunque una differenza che genera una differenza ed è informazione”¹³⁸

All'interno di una mappa, dove per mappa, intendo la struttura mentale che ci orienta, che ci permette quindi di orientarci e di attraversare un territorio, ci sono delle somiglianze e delle differenze, queste differenze e somiglianze diventano informazioni. Basti pensarci, come suggerisce Giovanni Madonna, ad una carta geografica: tutte le zone verdi rappresentano un territorio pianeggiante a differenza delle zone marroni che rappresentano un territorio montuoso. Allo stesso modo questa connessione per somiglianza e differenza può essere riscontrabile non solo all'interno della mappa e tra mappe ma anche tra mappa e territorio, la mappa serve per leggere il territorio, se non fosse così non servirebbe a nulla. “La mappa non è separata dal territorio ma è in relazione con il territorio e questa relazione probabilmente rappresenta una somiglianza tra mappa e territorio.

Quando cerchiamo di conoscere il mondo, il soggetto si mette in relazione anche attraverso i processi della percezione che fanno da collegamento tra soggetto stesso e ciò che viene percepito. Le percezioni sono legate al soggetto, ma anche al territorio che vogliamo conoscere e che fornisce materiale per la costruzione. Dunque da un lato il territorio è costruzione della mappa che lo pensa, dall'altro la mappa è espressione del territorio che si percepisce e si pensa. La mappa e il territorio sono legati da un rapporto di reciprocità. La mappa genera il territorio in quanto descrizione del territorio e allo stesso tempo il territorio genera la

¹³⁸ Ibidem pag 92

mappa che gli somiglia. La mappa anche se diversa è in relazione con territorio in quanto lo pensa. Il legame tra mappa e territorio è rappresentato dalla somiglianza e allo stesso tempo genera somiglianza . Se non vi fosse somiglianza mappa e territorio non potrebbero essere riconoscibili. In base a quanto detto dunque la costruzione di realtà non è un semplice riflesso passivo dell'oggetto nel soggetto ma un riflesso del soggetto filtrato dalle caratteristiche individuali e specifiche del soggetto. La mappa non è il territorio ma le somiglia e mappa e territorio non sono connessi solo per somiglianza ma anche per differenza. Continuamente noi formuliamo ipotesi di somiglianza tra il territorio e le nostre rappresentazioni (mappe) e in base a queste somiglianze prendiamo delle decisioni sulla scorta delle ipotesi che trasformiamo in certezze in base alla natura stessa del pensiero processuale per cui da una somiglianza si ipotizzano somiglianze ulteriori. Somiglianza che noi percepiamo come realtà. Il confondere la mappa con il territorio è uno degli errori più frequenti “che Bateson indica con epistemologie locali cioè le abitudini personali, favorite da un sistema culturale o scientifico relative alla costruzione della conoscenza”¹³⁹. Confondere mappa e territorio non rappresenta solo un errore epistemologico, ma è anche un errore necessario in quanto permette di mantenere legati mappa e territorio, o, meglio, questa somiglianza tra mappa e territorio, se da un lato porta ad una certezza di coincidenza, dall'altro permette di non considerarli completamente divisi.

¹³⁹ Giovanni Madonna, *La psicoterapia attraverso Bateson, Verso un'estetica della cura*, Bollati Boringhieri, Torino, 2003, pag. 100

3.3.5 Discontinuità e continuità: informazioni per differenza e informazioni per somiglianza

Le informazioni avvengono, quindi, sia per somiglianza che per differenza secondo modalità completamente diverse.

Le informazioni per differenza nascono per discontinuità tra parti che definiscono i due termini di una relazione di differenza. La discontinuità rappresenta una soglia che la differenza del territorio deve superare perché il soggetto possa percepirla. La differenza genera cambiamenti, tali cambiamenti sono gli effetti della differenza che diventa essa stessa una nuova differenza.

L'effetto di una differenza diventa una sua trasformazione e la trasformazione di una differenza un suo effetto. A differenza dell'informazione per somiglianza, dove non avviene nessuna trasformazione, non vi è nessuna soglia da superare ma al contrario, vi è una messa a fuoco percettiva continua che permette di cogliere le connessioni per somiglianza in maniera più o meno forte con modalità poco o per nulla consapevoli, l'informazione per somiglianza non viene colta da uno specifico organo di senso ma chiama in causa l'ecologia delle idee: "un insieme dinamico di relazioni che si muove e che si rigenera, che nello stesso tempo riconosce e produce somiglianze"¹⁴⁰. Nella conoscenza per somiglianza, nel momento in cui si riconoscono e si inglobano due storie, le due strutture diventano una storia, una struttura più grande che comprende entrambe. La somiglianza crea una modulazione della somiglianza stessa, una evoluzione che

¹⁴⁰ Ibidem pag 106

ha poi una ricaduta pragmatica. Non vi è nessuna trasformazione in quanto non vi è nessuna soglia da superare, l'informazione continua ad evolvere senza passare ad un altro livello logico. “Questo tipo di informazione è il “modo della comunicazione ostensiva in cui organismi o sistemi si mostrano e in cui vengono esteticamente percepiti”¹⁴¹. Si tratta di una informazione per ridondanza, tanto maggiore sarà la ridondanza, tanto maggiore sarà l'informazione. Ridondanza non è semplice ripetizione, ma è relazione di somiglianza che ridonda variando e in questo modo connette.

Nella modulazione non vi è un cambiamento di identità, ma si tratta di un'evoluzione continua, dove il cambiamento preserva la più ampia somiglianza. Ogni variazione nasce da ciò che viene prima e da ciò che viene dopo, come afferma Manghi “attraverso la somiglianza formale, si mantiene e si rigenera quella modalità organizzativa del vivente che si esprime nell'essere parte di e in relazione con qualcosa di più ampio”¹⁴². Le informazioni per differenza come detto sopra, generano differenze che generano altre differenze ancora, l'aumento delle differenze permette una maggior prevedibilità e quindi una diminuzione dell'incertezza; a differenza delle informazioni per somiglianza che generano una continuità, un tutt'uno più ampio che riconosce le singole parti.

Questi due aspetti dell'informazione sono interconnessi tra loro, vi è una combinazione di somiglianza e differenza che permette alla somiglianza e alla differenza di limitarsi reciprocamente. La somiglianza impedisce che la

¹⁴¹ Ibidem pag 109

¹⁴² Ibidem pag. 113

differenza diventi separazione. La differenza impedisce che la somiglianza diventi forma unica. Questo processo è frutto di una forte interconnessione tra differenza e somiglianza che diventano entrambe necessarie per la conoscenza.

3.4 Quarta scoperta. La riscoperta della comunicazione

Il filo rosso che ha accompagnato e unito i diversi aspetti emersi dal processo dell'indagine conoscitiva è rappresentato dalla comunicazione. Infatti ho avuto modo di ri-conoscere, ricordare e ridar valore al processo comunicativo che è alla base del lavoro sociale ma che spesso viene sacrificato ad altri aspetti. La comunicazione, dal latino *communicatio* che fa riferimento a *communis*, accumunare, rendere partecipi gli altri, mettere insieme, “ha una funzione sociale costitutiva fondamentale: è il processo nel quale si formano le nostre personalità e le nostre istituzioni, e per mezzo del quale esse si ricostituiscono nella pratica.”¹⁴³ Non si può quindi parlare di lavoro sociale senza parlare di comunicazione intesa come socialità o meglio come relazione tra le persone. Essa rappresenta lo strumento principe del lavoro sociale. Secondo Pearce, la comunicazione è il modo attraverso il quale le persone creano e gestiscono la realtà sociale, diventa il processo attraverso il quale le persone creano significato e questo avviene all'interno di un sistema circolare dove l'informazione emessa viene interpretata in continuo da parte di coloro che prendono parte alla comunicazione stessa. Le informazioni vengono emesse e interpretate in base alla capacità di gestione e costruzione dei significati degli attori sociali che si

¹⁴³ Barnett W. Pearce, *Comunicazione e condizione umana*, FrancoAngeli, Milano, 2001, pag.42

coordinano tra loro attraverso un intreccio di emissioni ed interpretazioni che portano a nuove emissioni che vengono reinterpretate. La comunicazione non è un processo semplice, ma, come detto sopra, nasce da una continua interpretazione di messaggi: “l’informazione diventa ogni volta figlia dei feedback e nell’anello [cioè nella costruzione continua attraverso i feedback comunicativi] viene ridistribuito il contributo comunicativo: la sorgente non è più l’unica determinante del significato, ma quest’ultimo viene co-costruito con tutti i partecipanti all’evento comunicativo”¹⁴⁴ sottoposto a un continuo processo di conservazione e mutamento che Pearce identifica nelle forze prefigurative e contestuali e forze pratiche e riflessive che mantengono o, al contrario, cambiano le strutture di significato.

Rilevanti, all’interno della comunicazione, sono la coerenza, il coordinamento e il mistero.

La coerenza, prima forma per l’accordo, “è il modo attraverso il quale i partner cercano di dare significato alla sequenza di messaggi che si realizza nella comunicazione”.¹⁴⁵ Il modo attraverso cui “raccontiamo a noi stessi e (agli altri) storie che hanno il compito di interpretare il mondo che ci circonda ed il nostro posto in esso... Non passa nulla che la mente afferri e non cerchi di adattare in una storia o in una verità di possibili copioni. Le storie sono la tecnologia della coerenza, i mezzi attraverso i quali trasformiamo gli avvenimenti grezzi dell’esperienza nei significati del nostro mondo.”¹⁴⁶

¹⁴⁴ Cecilia Edelstein, *Il counseling sistemico pluralista, Dalla teoria alla pratica*, Erikson, Trento, 2012, pag. 77

¹⁴⁵ Barnett W. Pearce, *Comunicazione e condizione umana*, FrancoAngeli, Milano, 2001, pag.10

¹⁴⁶ *Ibidem* pag.46

“Il coordinamento invece si realizza in base al fatto che ciascun partner pensa di poter dare significato alla comunicazione, e l’abbinamento di queste costruzioni dei diversi partner permette di guidare la comunicazione stessa” .¹⁴⁷ Si può parlare di coordinamento quando le emissioni dei due attori si integrano portando a termine il processo di comunicazione. Questo può avvenire solo attraverso la conversazione, l’interazione tra due o più persone dove la persona cerca di adattare la sequenza delle azioni a cui partecipa.

Infine il mistero è rappresentato dal fatto che ogni nostra esperienza e pensiero sono di più di quello che sono. Gli atti comunicativi sono una risorsa infinita di nuove espressioni e significati. Nessuna parola è di per sé chiara e unica, non perché l’espressione originale sia limitata, ma perché ogni parola, è una risorsa per nuove espressioni. “Tutto contiene significati non detti e nuove possibili interpretazioni che richiedono di essere articolate ed espresse.”¹⁴⁸ “Il mistero denota il riconoscimento che tutte le storie hanno orizzonti e che non importa che cosa esse includano, c’è di più nella vita, nella realtà, nella bellezza di quanto esse non presentino”.¹⁴⁹

L’interpretazione è quindi atto fondamentale della comunicazione. Nell’atto dell’interpretazione, come ricorda Pearce, è importante distinguere il *contesto* dal *testo*. Il significato di contesto è ciò che circonda, incornicia, influenza, ma alla lettera significa *tessuto con* “diventa quindi al contempo l’ambiente che

¹⁴⁷ Ivi

¹⁴⁸ Anderson e H. A. Goolishian, I sistemi umani come sistemi linguistici: Implicazioni per una teoria clinica in Connessioni, Rivista di consulenza e ricerca sui sistemi umani. Numero 23, Dicembre 2009, pag. 141

¹⁴⁹ Barnett W. Pearce, Comunicazione e condizione umana, FrancoAngeli, Milano, 2001, pag 47

circonda un individuo, il momento storico in cui si genera un avvenimento e la rete di relazioni e narrazioni che lo accompagnano”.¹⁵⁰ La comunicazione, intesa secondo il costruzionismo sociale, diventa quindi il punto cruciale dei processi attraverso i quali le persone co-creano, gestiscono e trasformano la realtà sociale della quale fanno parte. Ciò che è primario all’interno della comunicazione è rappresentato dal processo stesso all’interno del quale si costruiscono emozioni, eventi, vissuti e culture. “I sistemi umani generano linguaggio e simultaneamente generano significato. La comunicazione e il discorso definiscono l’organizzazione sociale: un sistema socio-culturale è il prodotto della comunicazione sociale, e non la comunicazione un prodotto dell’organizzazione. Dunque ogni sistema umano è un sistema linguistico e comunicativo”.¹⁵¹ Conoscenza e significati sono costruiti intersoggettivamente quando due o più persone partecipano allo stesso evento nello stesso modo. La comprensione e il significato si ottengono solo attraverso un dialogo all’interno del quale l’accordo è molto fragile e soggetto a continue rinegoziazioni e conflitti. “Il processo comunicativo diventa una ricerca ed esplorazione reciproca attraverso lo scambio a due sensi, un doppio incrocio di idee nel quale evolvono sempre nuovi significati”.¹⁵² Con testo invece si intende una sorta di canovaccio che ci permette di decodificare il testo. Il contesto vincola il testo, in quanto il risultato della comunicazione deriva dal significato del contesto in relazione al testo. Ciò

¹⁵⁰ Cecilia Edelstein, *Il counseling sistemico pluralista, Dalla teoria alla pratica*, Erikson, Trento, 2012, pag. 71

¹⁵¹ H. Anderson e H. A. Goolishian, *I sistemi umani come sistemi linguistici: Implicazioni per una teoria clinica*, Connessioni, *Rivista di consulenza e ricerca sui sistemi umani*, numero 23, Dicembre 2009, pag. 128

¹⁵² *Ibidem* pag. 129

sta a significare che ognuno di noi ha i propri contesti e di conseguenza non è detto che attribuiamo gli stessi significati. Usando il linguaggio di Pearce possiamo dire che un *testo* “è vincolato da una molteplicità di *con-testi* i quali possono assumere, agli occhi dei differenti lettori, pesi differenti, attribuendo al testo stesso differenti connotazioni, e, che nello stesso tempo, ogni testo in quanto narrazione può perturbare i contesti a cui è vincolato”¹⁵³. Nella teoria della comunicazione di Pearce vengono considerati sei contesti: il contesto relazionale, quello di contenuto, la configurazione culturale, la narrazione di vita, gli episodi narrati e gli atti linguistici. In quest’ottica il contesto perde il suo valore di oggettività per assumere un carattere intersoggettivo, e finisce col rappresentare la base per attribuire significati, esso costituisce cioè “il complesso delle circostanze entro cui un determinato fatto emerge e si sviluppa e rappresenta un’articolazione complessa e articolata tra un tutto e i suoi componenti. Di conseguenza, nessun fatto può essere spiegato senza considerare l’intreccio delle circostanze entro cui esso emerge e si sviluppa”.¹⁵⁴ Il contesto diventa generatore di significato in due momenti diversi:

- nel momento in cui si dà senso alla realtà
- nel momento della narrazione della realtà

Nel processo di co-costruzione della realtà il “contesto perde il valore deterministico e diventa dinamico e inscindibilmente connesso alle relazioni, che

¹⁵³ Barnett W. Pearce, *Comunicazione e condizione umana*, FrancoAngeli, Milano, 2001, pag 12

¹⁵⁴ Cecilia Edelstein, *Il counseling sistemico pluralista, Dalla teoria alla pratica*, Erikson, Trento, 2012, pag 71

vivono continui momenti di unicità esistenziale.”¹⁵⁵ Nel momento della narrazione della realtà, “il contesto ci aiuta ad accettare che gli stessi fatti vengano narrati in modi diversi e che acquisiscano significati diversi. Ciò legittima l’idea che non c’è un’unica verità”¹⁵⁶ e che non ci si dovrà prodigare per trovarla, per stabilire chi ha ragione e chi ha torto e nemmeno per stabilire chi sta dicendo la verità.

Anche le culture, in quanto prodotto di significati che si co-costruiscono nella comunicazione, e perciò mutabili e in continuo divenire, si determinano, al pari delle persone, all'interno della comunicazione.

Noi siamo quello che siamo perché ci impegnamo all’interno di forme di comunicazione che creiamo. Il vivere in culture diverse e in epoche storiche diverse determina comunicazioni differenti ed esperienze diverse che diventano modi di essere differenti proprio perché la comunicazione è differente. Ci si avvicina agli altri, alle emozioni, ai modelli culturali considerandoli come dei testi di cui decostruire e ricostruire il senso. Le relazioni tra le persone possono essere rappresentate come una danza: “la metafora a cui bisogna pensare è quella della danza i cui passi sono sconosciuti a chi vi assiste. Questi può, in base ai passi già osservati, formulare ipotesi sui passi che stanno per venire, senza arrivare mai a coglierne completamente la configurazione.”¹⁵⁷ Ciò significa che “per quanto si tenti di afferrar[n]e e comprender[n]e l’essenza [delle relazioni], ciò rimane comunque limitato e definito. Quindi possibile di nuove e continue

¹⁵⁵ Cecilia Edelstein, *Il counseling sistemico pluralista, Dalla teoria alla pratica*, Erikson, Trento, 2012, pag 73

¹⁵⁶ Ivi

¹⁵⁷ Barnett W. Pearce, *Comunicazione e condizione umana*, FrancoAngeli, Milano, 2001, pag 20

ridefinizioni.

Ecco perché nella relazione, e a maggior ragione nella relazione d'aiuto professionale, diventa fondamentale promuovere le competenze comunicative ed interpersonali spostando il focus "dalla persona alle relazioni, dedicando particolare attenzione all'ambiente, all'ecologia, alle interconnessioni tra tutti gli elementi in rete e alla complessità dei sistemi viventi".¹⁵⁸ Ci si sposta quindi da una visione lineare che considera esclusivamente un rapporto causa-effetto ad una visione circolare che valorizza le interconnessioni che ricollegano il punto di partenza con il punto di arrivo. "Dalla prospettiva oggettivista, nella quale esiste una realtà preordinata entro cui gli individui compiono azioni e intrattengono relazioni, ci si sposta alla prospettiva soggettivista nella quale assumono rilievo i vissuti, le esperienze, le impressioni, le attribuzioni di significato, e nella quale il contesto, non è più un elemento statico e predefinito, ma è costruito attraverso processi simbolici e interattivi. La realtà si co-costruisce nella relazione."¹⁵⁹ Non esiste quindi una realtà oggettiva e allo stesso tempo dei significati che vengono co-costruiti fra gli attori nella conversazione. La comunicazione secondo la teoria di Pearce diventa quindi

- un *processo circolare*, dove la co-costruzione è determinata dagli eventi circostanti in funzione di ciò che è avvenuto prima e in funzione di ciò che avverrà dopo;
- un *processo riflessivo*, per cui si deve far riferimento sempre al contesto

¹⁵⁸ Cecilia Edelstein, Il counseling sistemico pluralista, Dalla teoria alla pratica, Erikson, Trento, 2012, pag 38

¹⁵⁹ Ibidem pag 68

all'interno del quale avviene la comunicazione, che solitamente avviene sempre per mezzo di livelli di significato che possono presentarsi come contesti l'uno dell'altro. Questo può avvenire secondo una logica gerarchica, ma il più delle volte è circolare e riflessiva;

- un *processo costruttivo*: la comunicazione non è solo trasmissione di informazione ma “la funzione primaria del linguaggio è la costruzione di mondi umani... Ogni azione che compiamo è co-costruita perché si realizza nell'interazione sociale”.¹⁶⁰ È questo un processo sociale primario in quanto “gli eventi comunicativi sono molto più che la trasmissione di informazioni, sono processi attraverso i quali vengono creati tutti i significati sociali”.¹⁶¹

3.4.1 Sistemi umani: due direzioni differenti

I sistemi umani possono essere interpretati secondo direzioni diverse che portano di conseguenza a modi differenti di vedere la realtà. Secondo il paradigma tradizionale che predomina nelle scienze sociali “il significato e la comprensione derivano dall'osservazione di forme di organizzazione sociale come struttura e ruolo”.¹⁶² Il significato deriva quindi dall'osservazione di organizzazioni sociali. La seconda direzione invece si basa sul fatto che i significati nascono dai sistemi umani e che i sistemi umani possono essere descritti solo nel linguaggio e

¹⁶⁰ Ibidem pag 91

¹⁶¹ Ivi

¹⁶² H. Anderson e H. A. Goolishian, I sistemi umani come sistemi linguistici: Implicazioni per una teoria clinica, Connessioni, Rivista di consulenza e ricerca sui sistemi umani, numero 23, Dicembre 2009, pag. 131

nell'azione comunicativa. I sistemi sociali sono il prodotto di uno sforzo continuo di comprendere che avviene appunto nell'interazione e nella comunicazione. Tra i due paradigmi si può ben intuire una differenza sostanziale: nel primo caso "i sistemi umani sono visti come sistemi socioculturali organizzati secondo il ruolo e la struttura e caratterizzati da stabilità, gerarchia, potere e controllo. Cioè i sistemi sociali sono mantenuti dall'organizzazione sociale attraverso i ruoli sociali e la struttura sociale".¹⁶³ Ogni sistema sociale sottostà ad un sistema superiore, ogni sistema è subordinato alle necessità del sistema superiore, quindi un problema di un componente di un sistema è determinato dalla inadeguatezza nel ruolo e nelle strutture sociali. Il linguaggio in questo caso serve solamente per descrivere. Nel secondo caso "i sistemi sociali sono reti di comunicazione individuate nel linguaggio e dal linguaggio."¹⁶⁴ Il linguaggio è significato generato in maniera interattiva tramite parole e azioni comunicative, gli esseri umani non sono dei sistemi che utilizzano il linguaggio, sono nel linguaggio e producono linguaggio. La costruzione della realtà è una costruzione sociale, il nostro mondo è definito da noi tramite il linguaggio, una realtà creata con gli altri. Di conseguenza viene messa in dubbio la realtà oggettiva a favore di diverse realtà nate dal significato generato nel dialogo sociale, grazie ad un processo dinamico e in continuo divenire dove non c'è una verità ma diverse verità. Come affermava Bateson la mente non è nella testa di qualcuno ma nell'interazione, per cui non può essere durevole, ma è destinata a modificarsi e

¹⁶³ H. Anderson e H. A. Goolishian, I sistemi umani come sistemi linguistici: Implicazioni per una teoria clinica, Connessioni, Rivista di consulenza e ricerca sui sistemi umani, numero 23, Dicembre 2009. pag. 134

¹⁶⁴ Ibidem pag. 135

carica di infinite potenzialità di significato, comprendere è un cammino che non termina mai.

3.4.2 Le forme della comunicazione

Pearce sottolinea come le persone siano socialmente costruite riconoscendo però l'importanza del contributo individuale che diventa rilevante nel processo della comunicazione. “Le persone comunicano tra loro per costruire coerenza nelle storie che raccontano di sé e del proprio mondo, per creare coordinamento tra le proprie e le altrui azioni e per conoscere il mistero di ciò che si trova al di là delle storie che possono raccontare”¹⁶⁵. Anche la cultura per Pearce è l'insieme dei significati co-costruiti nella comunicazione. Nello specifico egli presenta quattro forme di comunicazione diverse basate su quattro epoche storiche, sul grado di appartenenza rispetto alla cultura di riferimento, sul modo in cui i comunicanti si trattano reciprocamente e sulle risorse¹⁶⁶:

- Monoculturale
- Etnocentrica
- Modernista
- Cosmopolita

¹⁶⁵ Cecilia Edelstein, *Il counseling sistemico pluralista, Dalla teoria alla pratica*, Erikson, Trento, 2012, pag. 90

¹⁶⁶ Per risorse si deve intendere “le premesse, l'ideologia e le cornici culturali che le persone possiedono, mettono in gioco e hanno bisogno di conservare poiché legate all'identità. La percezione di perdita di risorse crea una sensazione di rischio, elemento non marginale nelle diverse forme di comunicazione” (Cecilia Edelstein, *Il counseling sistemico pluralista, Dalla teoria alla pratica*, Erikson, Trento, 2012, pag. 90-91)

Ogni società, viene definita dal passaggio da una forma di comunicazione ad un'altra.

3.4.3 Comunicazione monoculturale

La comunicazione monoculturale è tipica delle culture primitive, difficilmente praticabile nella società contemporanea in quanto caratterizzata da culture, informazioni e pratiche provenienti da fonti diverse. “Nella comunicazione monoculturale, si realizza la coerenza considerando l'altro come un nativo. Si ritiene che le altre persone producano resoconti in base ai propri criteri interpretativi e valutativi.”¹⁶⁷ Si comunica pensando che esiste solo la propria cultura, di conseguenza si crede che comprendere gli altri sia semplice in quanto si è convinti che le persone valutino e ricostruiscano le risorse allo stesso modo. Nello specifico si parte dal presupposto che quello che gli altri dicono è quello che intendo io. In questo modo “le risorse non vengono messe a rischio; si ritiene implicitamente che tutto ciò che viene detto e fatto abbia lo stesso significato per l'altro.”¹⁶⁸ Un esempio di comunicazione monoculturale la troviamo nelle società primitive caratterizzate da un processo poco complicato per raggiungere coordinamento, coerenza e mistero, dove le persone possono agire al sicuro consapevoli del fatto di condividere le stesse risorse e dove l'unione della società stessa è determinata da una comprensione comune sul significato ultimo

¹⁶⁷ Barnett W. Pearce, *Comunicazione e condizione umana*, FrancoAngeli, Milano, 2001, pag 59

¹⁶⁸ Cecilia Edelstein, *Il counseling sistemico pluralista, Dalla teoria alla pratica*, Erickson, Trento, 2012, pag 91

della natura e dei fini della vita. Questa forma di comunicazione sembra essere decisamente inadatta al nostro tipo di società le sue caratteristiche infatti rappresentano dei grossi limiti. Il non mettere a rischio le risorse, se da un lato può comportare una certa stabilità, dall'altro non permette quelle tensioni interne ad un processo comunicativo che promuovono il cambiamento delle risorse stesse. “Il dominio della comunicazione monoculturale deriva dai modi in cui questa protegge per mezzo dell'inconsapevolezza , un insieme di risorse esistenti. Ma questa protezione ha il suo prezzo. Pensare può non essere la migliore risorsa, ma non lo è neppure l'inconsapevolezza. L'inconsapevolezza può condurre a conseguenze negative (e ovviamente impreviste).”¹⁶⁹ Inoltre trattare gli altri come nativi, da un lato, può rappresentare un nobile comportamento (considerare gli altri come vorremmo essere considerati noi) ma dall'altro rappresenta un grosso limite, in quanto la comunicazione con gli altri, portatori di risorse differenti , di criteri valutativi e interpretativi diversi rende “spesso difficile la coordinazione se gli interlocutori persistono nel trattarsi reciprocamente come nativi.”¹⁷⁰ L'inconsapevolezza rende la comunicazione monoculturale vulnerabile nella nostra società dove è necessario, al contrario, avere consapevolezza sui processi comunicativi e aver presente che gli altri non sono, necessariamente, nativi della nostra cultura.

3.4.4 La comunicazione etnocentrica

¹⁶⁹ Barnett W. Pearce, *Comunicazione e condizione umana*, FrancoAngeli, Trento, 2001, pag 83

¹⁷⁰ *Ibidem* pag 84

La comunicazione etnocentrica è tipica delle società pre-moderne e, per eccellenza di epoca coloniale. Essa si differenzia decisamente dalla comunicazione monoculturale in quanto vi è una netta distinzione tra nativi e non nativi, tra un noi e un loro. Questo di conseguenza mette a rischio le risorse delle culture stesse che vengono difese dai nativi. Vi è la consapevolezza che esistono gli altri che differiscono da noi, riconoscendo però che le nostre pratiche sono quelle giuste e da proteggere. “Il noi, chiunque sia, è definito dal contrasto con il loro e le nostre risorse includono modi specifici di trattare con loro in modo che tali risorse non siano messe a rischio. Queste risorse sono resistenti perché, qualsiasi cosa facciano loro non fa che confermare la nostra percezione della loro inferiorità”¹⁷¹ e allo stesso tempo non consente di cogliere l’altro se non in maniera distorta e incompleta. Il contatto con persone non native ha però costretto i nativi a trovare dei modi per potersi coordinare o meglio dei modelli che permettessero di interagire. Si sviluppano così stereotipi “sulla base della razza, del sesso, del credo, dello status sociale, della nazionalità, del colore dei capelli e così via. Nel migliore dei casi, questi stereotipi funzionavano come etichette o segnali che indicavano come le differenti persone dovevano comportarsi in certe occasioni. Non è sempre necessario conoscere la persona con cui bisogna coordinarsi, o sentire la loro sofferenza e il loro impegno come se fossero i nostri.”¹⁷² Il non conoscere l’altro comporta una mancanza nei confronti dell’altro, ma soprattutto genera percezioni distorte e spesso disumane nei

¹⁷¹ Ibidem pag 92

¹⁷² Ibidem pag 96-97

confronti delle persone che vengono mantenute e difese. Una forma di comunicazione etnocentrica dove si viene a distinguere la superiorità dei nativi rispetto ai non nativi può portare e ha portato a conseguenze drammatiche e può manifestarsi in modi diversi a seconda di come viene espresso il contenuto delle risorse. Basti pensare alle forme del colonialismo europeo che hanno portato a tipologie differenti di dominazione. Gli Inglesi, pur considerando le proprie risorse superiori a quelle delle colonie, non hanno insegnato i propri usi alle popolazioni indiane, non lo ritenevano necessario in quanto non era di loro interesse. I dominatori spagnoli, al contrario, considerandosi superiori e soprattutto convinti che la loro cultura rappresentasse la civiltà, hanno distrutto e cambiato le pratiche delle popolazioni dominate. La comunicazione etnocentrica, nello specifico il colonialismo europeo, ha assunto quindi forme diverse determinando intenzionalmente o accidentalmente la distruzione di molte culture indifese, ma anche la nascita di forme di governo pluraliste che pur tollerando differenti gruppi religiosi ed etnici, non ha riconosciuto le differenze tra gruppi diversi alimentando forme di incomprensione tra le persone.

3.4.5 La comunicazione modernista

“La caratteristica della società contemporanea è la diversità delle forme di comunicazione che si incontrano e, di conseguenza, dei modi dell’essere umano.”¹⁷³ Le forme di comunicazione etnocentrica e monoculturale continuano

¹⁷³ Barnett W. Pearce, Comunicazione e condizione umana, FrancoAngeli, Milano, 2001, pag.110

ad esserci e ad evolversi anche perché in alcune situazioni, non sapendo che forma comunicativa utilizzare, si ricorre a quelle apprese per imitazione.

Nella società contemporanea “tutti i partecipanti sono considerati non nativi e le risorse sono continuamente messe a rischio; la comunicazione avviene tra partner che non condividono risorse, ma che ridefiniscono continuamente la loro partecipazione. Questo costante cambiamento produce frustrazione e disillusione, una continua defatigante sfida.”¹⁷⁴ A differenza delle altre forme di comunicazioni quella modernista richiede una grande consapevolezza delle proprie pratiche e di quelle nuove con cui si entra in contatto e il cambiamento avviene quando si valutano migliori le nuove risorse. In questo contesto viene a mancare il senso di comunità, non vi è una condivisione delle stesse risorse, ma le persone coinvolte godono di una certa unicità. Inoltre “vi è un senso del tempo come sequenza mutevole. Gli eventi precedenti sono interpretati come causa degli eventi successivi e i nuovi eventi/oggetti vengono percepiti come migliori dei vecchi.”¹⁷⁵ Questa forma di comunicazione è caratterizzata da cambiamenti continui e dall’identificazione del valore di sé con la capacità di essere agenti di cambiamento. Questo porta ad una continua incertezza e a un malessere che rischia di favorire il ritorno di forme di comunicazione etnocentriche.

3.4.6 La comunicazione cosmopolita

¹⁷⁴ Cecilia Edelstein, *Il counseling sistemico pluralista, Dalla teoria alla pratica*, Erickson, 2012, pag. 91

¹⁷⁵ Barnett W. Pearce, *Comunicazione e condizione umana*, FrancoAngeli, 2001, pag. 127

“La comunicazione cosmopolita rappresenta la forma ideale di comunicazione che ancora non è stata raggiunta pienamente. Con questa forma comunicativa la distinzione tra nativi e non nativi viene superata: ciascuno è nativo della propria cultura. Anche il problema delle risorse viene risolto: poiché le chiavi di lettura appartengono a realtà uniche, ciascuno è titolare della propria e non deve preoccuparsi di difenderla. I contesti cosmopoliti in cui ciascuno è coinvolto nei propri significati facilitano il coordinamento, senza mettere a repentaglio coerenza e mistero.”¹⁷⁶

La società contemporanea è nata ed è stata accompagnata da cambiamenti significativi quali “la democratizzazione, la rivoluzione comunicativa e la disillusione per la modernità”¹⁷⁷ che ne hanno decretato le specificità proprie della nostra società. Questo ha comportato conseguenze importanti: si sono abbandonati i vecchi modelli incentrati sulla disuguaglianza di classe, la classe media ha avuto modo di raggiungere dimensioni più ampie e un ruolo più centrale all’interno della società, basti pensare per esempio all’estensione del diritto al voto o al fatto di ritenere sconveniente e illegale discriminare gruppi minoritari favorendo di conseguenza un riconoscimento di gruppi, che fino a poco tempo prima erano considerati ai margini. Il riconoscere il contributo dei gruppi minoritari ha comportato un cambio di prospettiva per quanto riguarda simboli e pratiche di una cultura. Infatti come afferma Pearce i gruppi marginali hanno una percezione sofisticata della società, da un lato molti hanno

¹⁷⁶ Cecilia Edelstein, *Il counseling sistemico pluralista, Dalla teoria alla pratica*, Erickson, Trento, 2012, pag. 91

¹⁷⁷ Barnett W. Pearce, *Comunicazione e condizione umana*, FrancoAngeli, Milano, 2001, pag. 158

interiorizzato i modelli della società dominante, dall'altro alcuni hanno sviluppato una ricca gamma di metodi per realizzare il coordinamento con una coerenza asimmetrica, per la quale il partecipante del gruppo dominante è deliberatamente indotto a percepire l'interazione in un modo, mentre il partecipante subordinato la percepisce in un altro.”¹⁷⁸ Nel momento in cui questi gruppi minoritari sono stati riconosciuti all'interno della società, hanno portato nuovi e più ricchi contributi all'ordine sociale e nuove forme politiche. Il contenuto delle storie precedenti viene sfidato dall'emergere dei nuovi gruppi minoritari. Le vecchie forme di comunicazione non riescono a sostenere i cambiamenti che hanno accompagnato la nostra società. I cambiamenti materiali e sociali richiedono una nuova forma comunicativa basata non più sull'eloquenza retorica ma sull'eloquenza sociale cioè sulla ” capacità di costruire modi di comparare, ed in tal modo rendere razionali le differenze tra le storie e le pratiche di varie realtà sociali.”¹⁷⁹

La vera rivoluzione della comunicazione cosmopolita sta nel fatto che gli altri vengono considerati come nativi e le risorse non vengono messe a rischio in quanto a differenza della comunicazione monoculturale il coordinamento non si raggiunge attraverso il consenso delle storie ma attraverso l'eloquenza sociale e una maggiore consapevolezza nella comunicazione. Ciascuno converge in una consapevolezza unica dei processi per mezzo dei quali i gruppi costruiscono le loro storie, in una consapevolezza delle differenze tra queste storie, ed in una

¹⁷⁸ Barnett W. Pearce, *Comunicazione e condizione umana*, FrancoAngeli, Milano, 2001, pag 159

¹⁷⁹ Ivi

sensibilità per i problemi del coordinamento da parte di persone che tentano di produrre in modo collaborativo storie diverse.”¹⁸⁰ L’eloquenza sociale si sviluppa attraverso processi che cercano di rendere comparabili storie diverse che rimangono comunque incommensurabili, portando non tanto ad un accordo che in molte situazioni non si raggiunge, ma riconoscendo contemporaneamente le proprie e le altrui credenze. Quando siamo di fronte a storie incommensurabili, l’eloquenza retorica, risulta essere insufficiente se non controproducente in quanto porta ad un conflitto anziché risolverlo. Ogni persona si rifà alla propria tradizione indebolendo agli occhi dell’altro il proprio punto di vista, portando avanti in maniera sempre più convinta la propria posizione con l’unica conseguenza di opporsi all’altro, di eliminarlo o di isolarlo a seconda dei casi. Se venisse praticata la strada dell’eloquenza sociale dove le realtà sociali vengono percepite come incommensurabili, ma potenzialmente comparabili, si andrebbe a sviluppare un percorso diverso all’interno del quale gli interlocutori creano la possibilità di comparare storie senza cambiare le loro posizioni. Questo aprirebbe un ventaglio di possibilità, di differenze, di punti di vista, di ricchezze da considerare e comprendere invece di spendere energie nel difendere la propria storia. “L’imperativo morale di rendere comparabili le risorse incommensurabili e trovare modi di coordinarsi senza necessariamente accordarsi deriva dal riconoscimento che, per quanto siano separate dal contenuto delle loro risorse e pratiche, le persone sono unite nel processo di essere formate dal processo

¹⁸⁰ Barnett W. Pearce, *Comunicazione e condizione umana*, FrancoAngeli, Milano, 2001, pag 183

continuo di espressione e (ri)costruzione delle risorse in pratiche - ovvero, nel fatto di vivere tutte nella comunicazione.”¹⁸¹

3.4.7 La narrazione come forma di comunicazione cosmopolita: le funzioni dell'approccio narrativo

L'essere umano, per la sua stessa natura e per il suo bisogno di socialità, fin dall'origine ha sempre cercato di sperimentare diverse modalità di condivisione del pensiero al fine di rendere comuni (comunicare) regole e procedure che permettessero la collaborazione tra gli individui e lo sviluppo della specie. Per certi aspetti quindi l'abilità narrativa si radica nel nostro essere sociali tanto da considerarla un processo naturale e spontaneo che viene messo in atto con naturalezza e che accomuna tutti. Come sostiene Demetrio Duccio, “Il racconto è la modalità più antica, e non di meno divertente, per insegnare ai bambini a parlare e a sviluppare processi mentali”¹⁸². Si impara a pensare per storie, la mente ha bisogno di costruirsi “schemi o strutture cognitive e cerebrali tali da dar luogo ad un'attività pensante in evoluzione grazie a connessioni neuronali sempre più complesse”¹⁸³. Si impara a pensare attraverso questi costrutti mentali che permettono di dare una visione delle cose anche in connessione con le sollecitazioni emotive che le storie stesse stimolano in noi. Le narrazioni rappresentano degli schemi che ci guidano e orientano, rispondono ad un nostro bisogno di non perdersi. “Ogni narrazione, di grado elevato o elementare

¹⁸¹ Barnett W. Pearce, *Comunicazione e condizione umana*, FrancoAngeli, Milano, 2001, pag. 188

¹⁸² Duccio Demetrio, *Educare è narrare*, Mimesis, Milano-Udine, 2012, pag. 29

¹⁸³ Ivi

pertanto, appresa socialmente e in relazione alla cultura simbolica, linguistica, corporea e tangibile, nella quale nasciamo e cresciamo, ci consente di controllare le nostre azioni conferendo loro una direzione”,¹⁸⁴ ci permette di leggere e interpretare la realtà o meglio, ci permette di includere i messaggi che provengono dall’ambiente esterno in narrazioni che già abbiamo e fungono da mappe che ci consentono di orientarci. Il narrare diventa quindi funzione sociale e mentale allo stesso tempo nel senso che viviamo una storia, la facciamo nostra e la riproponiamo ad altri. Bruner afferma che noi riusciamo a conoscere la realtà e ad ordinare la nostra esperienza grazie a due forme di pensiero che ci appartengono entrambe: il pensiero narrativo e il pensiero paradigmatico. Il primo a differenza del secondo è creativo in quanto non produce verità ma verosomiglianze, porta a buoni racconti non necessariamente veri. “Si occupa delle intenzioni e delle azioni proprie dell’uomo o a lui affini, nonché delle vicissitudini e dei risultati che ne contrassegnano il corso. Il suo intento è quello di calare i propri prodigi atemporalmente entro le particolarità dell’esperienza e di situare l’esperienza nel tempo e nello spazio”.¹⁸⁵ Attraverso la narrazione e, nello specifico, attraverso il racconto autobiografico, le persone hanno modo di fissare le proprie esperienze non solo per ricordare e dar valore a eventi passati ma anche per “riflettere sul proprio vissuto, comprenderne il senso e acquisire un nuovo slancio vitale”¹⁸⁶ favorendo lo sviluppo del pensiero introspettivo e lo sviluppo della nostra coscienza autobiografica. “Il fatto di conoscersi, ha affermato la

¹⁸⁴ Ibidem pag 39

¹⁸⁵ J. Bruner, *La mente a più dimensioni*, Editori Laterza, Roma-Bari, 2003, pag 18

¹⁸⁶ *L’autobiografia in educazione – Dal racconto autobiografico al metodo autobiografico* disponibile sul sito www.didaweb.net/mediatori/articoli.php?id_vol678

teologa e filosofa francese Marie – Magdelaine Davy, è poter contemplare la propria natura originaria; le proprie radici, ciò che siamo diventati, quello che vorremo diventare”¹⁸⁷, il raccontarsi non è solo modo per scoprire sé stessi, i propri limiti, i propri errori, ma diventa anche l’occasione di riscatto per ogni essere umano, in quanto raccontarsi a se stessi e agli altri è riconoscere la propria esistenza e se stessi come protagonisti. Il narratore semplicemente narrando, “si sente confermato e riconosciuto dalla disponibilità di uno sguardo, da parole incoraggianti, dal tempo offerto”¹⁸⁸. Attraverso la propria storia il narratore riscopre la propria soggettività e “il piacere di sentirsi autorizzato a ritrovare la dignità dell’uso della prima persona”¹⁸⁹. Questo permette di avvicinarsi a se stessi e agli altri con rispetto e discrezione, partendo dal presente, dagli eventi che si vivono nel presente, per recuperare il passato e per pensare il futuro, favorendo cambiamenti e nuove progettualità. Permette quindi di creare un continuum, un ponte tra presente, passato e futuro, determinando una coerenza che permette di recuperare frammenti del passato per disporli secondo un senso logico provvisto di significato.

Oltre ad una dimensione fenomenica, connessa al divenire umano individuale e sociale, la narrazione assume anche una funzione epistemica, nel senso che il narrare diventa metafora della nostra esistenza, il narrare (e l’ascoltare le narrazioni degli altri) ci obbliga a fermarci a riflettere sulla nostra esperienza

¹⁸⁷ Duccio Demetrio, *Educare è narrare*, Mimesis Edizioni, Milano-Udine, 2012, pag 58

¹⁸⁸ L’autobiografia in educazione- dal racconto autobiografico al metodo autobiografico disponibile sul sito:www.didaweb.net/mediatori/articoli.php?id_vol678

¹⁸⁹ Ibidem

favorendo una maggior consapevolezza di sé portando ad una conoscenza generatrice di un nuovo senso e significato. Gli eventi interpretati producono una conoscenza che orienta l'azione nell'agire, “i racconti strutturano, organizzano, ordinano i nostri comportamenti più quotidiani e prosaici”¹⁹⁰. Le esperienze umane che non vengono elaborate rimangono eventi opachi, privi di significato, senza relazione e quindi destinati ad essere dimenticati. Il riflettere sulle cose che stiamo facendo non solo ci permette di fermarci a riflettere su chi siamo ma ci permette anche di apprendere da quello che abbiamo fatto. Si recuperano momenti salienti del nostro passato, si attribuiscono significati nuovi a quello che si sta narrando. Il riflettere su esperienze passate porta alla nascita di idee nostre generali: si evocano miti personali che sono stati presenti nella propria esistenza, emergono tematiche ricorrenti che ripercorrono la nostra vita, si innescano processi di “elaborazione, interpretazione, comprensione, rievocazioni di esperienze, accadimenti, fatti dando ad essi una forma che renda possibile:

- descriverli e raccontarli ad altri
- tentare di spiegarli alla luce delle circostanze, delle intenzioni, delle aspettative di chi ne è protagonista
- conferire loro senso e significato, collocandoli nel contesto di copioni, routine, repertori socio-culturalmente codificati”¹⁹¹.

L'uomo, mettendo in relazione esperienze, situazioni presenti, passate e future in forma di racconto che le attualizza e le rende oggetto di possibili ipotesi

¹⁹⁰ Duccio Demetrio, *Educare è narrare*, Mimesis Edizioni, Milano-Udine, 2012, pag. 45

¹⁹¹ Maura Striano, *La narrazione come dispositivo conoscitivo ed ermeneutico*, Articoli disponibile sul sito www.magma.analisiqualitativa.com/magma/030/articolo_01.htm

interpretative e ricostruttive racconta di se stesso agli altri compie un “atto di costruzione del pensiero e non soltanto della sua esplicitazione: la narrazione è qualcosa che ha a che fare con avvenimenti che vengono raccontati, ma è anche la forma attraverso la quale il nostro pensiero organizza e rende condivisibile ciò che accade al suo interno, le interpretazioni soggettive di quegli avvenimenti”¹⁹². Il processo narrativo, diventa un dialogo generatore di senso dove le persone coinvolte costruiscono collettivamente conoscenza e significato. “Il significato e la conoscenza sono costruiti socialmente e intersoggettivamente”¹⁹³ dove con intersoggettivo si intende “una situazione in evoluzione in cui due o più persone concordano di sperimentare lo stesso evento nello stesso modo. Significato e comprensione comportano questa esperienza intersoggettiva. Tuttavia è chiaro che l’accordo è fragile e continuamente aperto a rinegoziazioni e conflitti. Non si ottengono né si possiedono significato e comprensione se non intraprendendo un’azione comunicativa”¹⁹⁴. L’esperienza intersoggettiva diventa quindi l’occasione per una ricerca reciproca, un incrocio e uno scambio di idee, saperi che portano alla de-costruzione e ri-costruzione di nuovi significati. Tutto avviene nel linguaggio, “attraverso il processo dinamico del linguaggio e della conversazione. Noi viviamo insieme, e insieme pensiamo, lavoriamo, amiamo”¹⁹⁵. Ogni racconto necessita di domande , di risposte per comprenderlo meglio e allo stesso tempo per comprendere il nostro racconto personale. L’ascolto di un

¹⁹² Duccio Demetrio, *Educare è narrare*, Mimesis Edizioni, Milano-Udine, 2012, pag. 73

¹⁹³ H. Anderson e H. A. Goolishian, *I sistemi umani come sistemi linguistici: Implicazioni per una teoria clinica*, Connessioni, *Rivista di consulenza e ricerca sui sistemi umani*, numero 23, Dicembre 2009. pag 173

¹⁹⁴ *Ibidem* pag 174

¹⁹⁵ *Ibidem* pag 175

racconto ci può aiutare a vedere problemi, aspetti, risorse di noi che fino a quel momento non ci erano chiari.

Ogni storia ascoltata oralmente, letta, vista, ci dice qualcosa di noi, ci dice se in qualche modo ci si assomiglia, parla di problemi che sono anche nostri. Ogni storia ha le sue risonanze, di ordine sociale o psicologico: non possiamo perciò ritagliarla dai contenitori che l'accolgono, per occuparci esclusivamente del testo che ci consegna, quasi fosse protetta da una campana di vetro.

“Ogni storia ha un valore educativo rispetto al nostro presente se ci invita ad interrogare il tempo che andiamo vivendo, a scoprire in essa affinità con il nostro, o altrui, modo di amare, pensare desiderare, agire secondo giustizia, libertà, responsabilità, solidarietà o viceversa l'inseguimento del proprio esclusivo tornaconto”¹⁹⁶. Partendo dal presupposto che il narrare è insito nell'essere umano e che gli essere umani sono in relazione tra loro si può parlare di incrocio di storie dove ognuno è portatore di un proprio punto di vista e dove ogni storia viene interpretata in modo diverso portando a diverse conoscenze che rappresentano verità diverse, dove l'una non cancella l'altra ma dove tutte le possibili versioni co-esistono. Non vi è nessuna verità assoluta né una sola corretta lettura e interpretazione di una “storia”. “Ogni significato è soggetto a relatività, è esposto alle trasformazioni delle mentalità, alle variabili storico-culturali e linguistiche al gioco degli interessi, agli abusi di potere che imprimiamo ad esso quando lo comunichiamo. Ogni storia è fonte di

¹⁹⁶ Duccio Demetrio, *Educare è narrare*, Mimesis Edizioni, Milano-Udine, 2012, pag. 45

fraintendimenti, di *non detti* impliciti, di parole scelte accuratamente che possono essere interpretate in modi diversi, ma è senz'altro questa sua flessibilità o apertura semantica, suscettibile delle spiegazioni più ineguali a renderla un'inesauribile sorgente di suggestioni¹⁹⁷ . Un racconto non deve mai essere indiscutibile, imporsi su un altro, altrimenti tradirebbe la sua natura. “Il destino di ogni narrazione è la mutevolezza continua ed è tale da esigere che più orecchie, occhi voci possano raccoglierla e rilanciarla più ricca di un valore aggiunto che soltanto la molteplicità delle opinioni potrà offrirle, tutto a vantaggio della partecipazione creativa di cui ha bisogno. Ognuno dovrebbe dare un contributo al cambiamento delle storie con le quali entra in contatto, non per lasciarsi condizionare da esse, ma per farle rinascere sempre nuove¹⁹⁸”. Dare significato alla propria storia e alla storia degli altri significa conoscere se stessi e conoscere gli altri. Raccontando le nostre storie conosciamo meglio noi stessi ed esploriamo e comprendiamo il mondo interno degli altri.

Cap. 4 L'esperienza narrativa all'interno dei focus groups

Durante i focus group con le donne straniere, ho avuto modo di sperimentare la narrazione per volere del processo di ricerca-azione stesso che ha guidato l'intera indagine conoscitiva. Grazie alle scoperte realizzate nel corso della ricerca c'è stato un ri-orientamento del processo stesso che ha permesso di

¹⁹⁷ Duccio Demetrio, *Educare è narrare*, Mimesis Edizioni, Milano-Udine 2012, pag 48

¹⁹⁸ *Ibidem* pag 49

arricchire e complessificare l'obiettivo iniziale preposto, limitato ad una raccolta di informazioni da confrontare successivamente con il questionario finale. Ogni focus group ha preso avvio da una domanda iniziale aperta "Che cosa intendete per salute?" Per facilitare l'avvio e per togliere l'imbarazzo iniziale è stato proposto alle partecipanti di trovare e ritagliare delle immagini da giornali che rappresentassero la loro idea di salute. Da qui è nato un processo che ha portato ad un vero e proprio racconto e intreccio di storie attraverso il quale ho avuto modo di sperimentare che la ricerca narrativa rappresenta una forma di indagine qualitativa mediante la quale non vengono rivelate solo le informazioni o le descrizioni e le conoscenze personali, ma vengono riconosciuti anche gli aspetti temporale, spaziale e interpersonale di costruzione dell'esperienza umana. La narrazione diventa quindi un vero strumento di comunicazione fonte di conoscenza. Le persone coinvolte sono chiamate a raccontare la propria esperienza favorendo la ricostruzione della propria vita passata in rapporto agli altri e al contesto sociale in cui si trovano. "Pluralismo, relativismo e soggettività sono i presupposti teorici della ricerca narrativa in cui si intende che i soggetti sono per natura soggetti che raccontano storie, le quali forniscono coerenza e continuità all'esperienza soggettiva ed hanno un ruolo centrale nella comunicazione e nella costruzione di conoscenza intersoggettivamente validata; per questo motivo l'approccio narrativo deve necessariamente tener conto della presenza simultanea di realtà multiple ugualmente legittime in quanto le esperienze e le azioni umane sono tali fintantoché esistono soggetti che a queste

conferiscono senso, significato attraverso continue negoziazioni di posizioni interpretative ed epistemiche”¹⁹⁹. La narrazione diventa una comunicazione in cui le esperienze narrate vengono messe in comune in un dialogo reciproco a cui tutti, operatore compreso, prendono parte attraverso uno scambio, un'interpretazione che favorisce una costruzione della realtà sociale, in quanto nell'atto di raccontare la propria storia questa è rivolta a se stesso ma anche agli altri che ascoltano e riconoscono parte della trama narrata. Attraverso l'interpretazione e la condivisione, si viene a creare una realtà umana e sociale allo stesso tempo.

Quello che ho potuto sperimentare durante i focus groups è che il narrare la propria storia diventa occasione per dar valore ad eventi passati, riorganizzarli, conoscere ed esplorare se stessi sia nell'atto della narrazione stessa che nel momento dell'ascolto. Non si tratta di una semplice descrizione di eventi, ma è un approccio che favorisce anche l'interpretazione e la comprensione del proprio agire con il fine ultimo di dare senso e significato ad azioni che mancavano di senso o di cui si ha un ricordo opaco. Diventa quindi occasione per ricordare e valorizzare eventi e allo stesso tempo anche un processo di de-costruzione e ricostruzione di preconcetti, certezze e teorie implicite che condizionano il nostro modo di vedere la realtà portando ad uno sguardo nuovo e diverso. Proprio per questo motivo si è privilegiato una tecnica di ricerca sociale come i focus groups,

¹⁹⁹ M. Striano, La narrazione come dispositivo conoscitivo ed ermeneutico in Rivista elettronica di scienze umane e sociali m@g@m, vol.3 n. 3, 2005 (disponibile on line sito: www.magma.analisiqualitativa.com/magma/030/articolo_01.htm)

“che si basa sulla generazione di dati attraverso la discussione di un gruppo costruito ad hoc, che interagendo mostra come il senso sia prodotto collettivamente e come le identità siano continuamente rinegoziate, in modo più o meno conflittuale”²⁰⁰. Ruolo fondamentale dell’operatore diventa quindi quello di facilitare e di generare le interazioni tra i partecipanti al fine di sostenere l’esperienza collettiva e di riprodurre socialmente conoscenze. In linea con questo, si è cercato di creare dei gruppi non eccessivamente grandi (7-8 persone massimo) e omogenei per quanto riguarda la provenienza del paese d’origine delle donne, con lo scopo di farle sentire maggiormente a loro agio e ridurre le possibilità di conflitto. In fine sempre per facilitare l’interazione si è preferito invitare donne che non si conoscevano per farle sentire più libere nell’esprimere i loro pensieri ed esperienze e per favorire maggiormente il flusso della comunicazione.

Di seguito riporto degli spaccati di narrazioni emersi durante i focus group a cui io ho partecipato come operatore, per sottolineare l’importanza della narrazione e per mostrare come questa modalità comunicativa nella relazione operatore-utente e come questa modalità cambi significativamente il punto di vista dell’operatore stesso rispetto all’utente.

4.1 Report dell’incontro tra l’operatore e le donne dell’area del Maghreb

All’inizio dell’incontro, dopo aver accolto le donne e averle ringraziate per la loro disponibilità e per aver messo a disposizione il loro tempo, sono state

²⁰⁰ A. Frisina, Focus group; Una guida pratica, Il Mulino, Bologna, 2010, pag 8

distribuite delle riviste ed è stato chiesto alle partecipanti di cercare e ritagliare delle immagini che rappresentassero il tema della salute. L'utilizzo delle immagini si è dimostrato efficace in quanto polisemiche, "sono capaci di generare molti significati ed interpretazioni nel processo di osservazione. Hanno un codice debole, ambiguo è il loro messaggio e permettono di studiare la soggettività e le cornici culturali di chi osserva"²⁰¹ e inoltre sono un mezzo per proporre il tema e per rompere il ghiaccio. Infatti dopo un primo momento di imbarazzo, le donne hanno cominciato ad eseguire con naturalezza la consegna. In un secondo momento è stato chiesto alle donne di scegliere tre immagini tra quelle ritagliate e di incollarle su un cartellone in modo da ottenere una visione globale di tutte le immagini scelte. È emerso un collage molto eterogeneo e articolato che comprendeva diversi aspetti legati al tema della salute.

Successivamente, le donne sono state invitate a raccontare le immagini scelte. Ha iniziato F1: " Per buona salute, per star bene io ho bisogno di avere delle persone vicine che mi aiutano nel momento delle difficoltà, per stare bene è importante avere delle belle relazioni con i vicini"

Op: " E in questo momento lei sente di avere persone vicine oppure no?"

F1: " No, dico questo perché mi manca, prima in Marocco era diverso, c'è sempre stato un buon legame tra vicini di casa. I vicini hanno quasi più valore dei parenti perché con loro ci passi tutta la vita"

F2: " I vicini hanno un valore molto significativo. Hai più fiducia del vicino che

²⁰¹ A. Frisina, Focus group; Una guida pratica, Il Mulino, Bologna, 2010, pag 40

del fratello, puoi confidarti di più con il tuo vicino che con il tuo fratello. Il profeta ha consigliato molto per il vicino”

F3: “Qui in Italia è cambiato tutto, la lingua, tutto. Sono qui da 10 anni ma per me è stato un inferno. È una vita piena di malinconia, nostalgia, solitudine, e di grande sofferenza. Credo questo valga per tutti. Da quando sono qui è cambiato tutto anche con i connazionali, non è più come prima, non c’è aiuto con vicini italiani ma neanche tra noi. Sono cambiate le cose”.

F2: “In Italia è difficile dare, è più difficile che nel nostro paese, sia nel rapporto con gli italiani che con i connazionali”.

F4: “Quando stavo in Algeria, era abituale l’aiuto tra vicini. La casa dei vicini, è la casa di tutti i bambini. C’è una rete naturale, qui in Italia si impara a diventare un po’ più chiusi. Tra algerini non ci si cerca qui in Italia”.

F6: “In Marocco fuori di casa c’è una grande famiglia cui chiedere qualsiasi cosa . Per esempio, quando tornavo da scuola e a casa non c’era nessuno, sapevo da chi andare”.

F4: Anche quando la famiglia è in lutto, i vicini sono presenti, per tre giorni cucinano loro. I vicini sono i primi anche ad essere invitati al matrimonio, prima dei parenti, i vicini ci aiutano a preparare la festa. Fuori casa c’è una grande famiglia a cui chiedere qualsiasi cosa”

Op: Ma in Marocco l’aiuto informale è diverso dalla città rispetto alla periferia?

F7: “C’è da dire che nessuno lo ha detto che le cose in Marocco sono cambiate , non è più come il Marocco che avevamo lasciato. Ora anche in Marocco l’aiuto

spontaneo sta venendo un po' meno, soprattutto nelle città. I villaggi sono più accoglienti delle città. Noi siamo abituati a parlare ad alta voce, ad essere rumorosi, a chiamarci da una parte all'altra della strada e a fare qualsiasi cosa insieme. Qui in Italia bisogna fare tutto piano. Io in Marocco alle dieci di sera inizio ad urlare! Noi siamo ospiti in Italia, non possiamo sputare sul piatto dove mangiamo, e alcune abitudini, ad esempio bere il the in terrazzo alla sera tardi vociando, possiamo cambiarle. Possiamo farne a meno. Però altre cose non possiamo buttarle via per essere buoni e bravi per voi. Noi abbiamo bisogno di alcune cose per la nostra religione e di queste non possiamo farne a meno. Al resto come fischiare per le scale la sera tardi, possiamo rinunciare, si può andarsi incontro e convivere. So che ho dei diritti ma anche dei doveri. I figli hanno bisogno dell'educazione anche religiosa, dei genitori fino a 18 anni”.

F3: “I vicini hanno un valore molto significativo. Hai più fiducia del vicino che del fratello, puoi confidarti di più con il vicino che con il tuo fratello, ti senti più libero. È importante avere qualcuno con cui confidarti e sfogarti. Non è facile essere in un paese straniero e non avere nessuno”.

F4: “Il vicino sente ma non chiede. I parenti si sentono più autorizzati a giudicare. Non si ha bisogno di un giudizio ma di poter dire con libertà, di sfogarsi. Ad un parente non si dice quanta fatica si fa. Di solito la famiglia allargata si cerca per l'aiuto concreto, l'amico per l'intimità che è gratuita”.

F2: “Noi abbiamo 200 parenti che vivono nella provincia di Treviso. Se dico una cosa ad uno di loro la notizia fa immediatamente il giro di tutti gli altri. C'è il

giudizio. È più difficile con i familiari che con i vicini. Chiedo prima agli amici e poi ai parenti”.

F5: “Anche se comunque più sei in periferia più valgono i legami di parentela. In città, l’intimità resta tra marito e moglie, in campagna riguarda tutta la famiglia”.

F1: “Io in realtà faccio un po’ fatica a chiedere ai connazionali aiuto ma anche agli italiani. Ricevere aiuto è poco dignitoso, provo vergogna. C’è vergogna per la propria povertà, c’è paura del giudizio”.

F1: “ Forse è una questione di orgoglio. Prima devo essere ben integrata”.

F4: “Manca la condivisione, per me c’è molta diffidenza iniziale. Diffidenza per cui non ho avuto il coraggio di andare avanti nell’invito ... Gli italiani lasciano i palazzi dove arrivano gli stranieri. Questi sono episodi di razzismo. Ti chiudi, ti fa star male, è una ferita che si crea. Intolleranza che va ad alimentare intolleranza”.

F5: “Io in realtà sono qui da molto tempo e fin dall’inizio devo dire di avere avuto un’esperienza diversa: ricordo scambi e aiuto reciproco a differenza di questo ultimo periodo dove le cose sono un po’ cambiate in peggio”.

F3: “Negli anni c’è stato un peggioramento nella chiusura, anche certi stranieri hanno contribuito ad arrivare a questo. Non mi trovo ancora bene come cittadina italiana, in alcune occasioni sono stata anche offesa ma forse bisogna provare ad inserirsi in qualche associazione di italiani, anche per capire meglio come funziona”.

Op. sollecita a proseguire facendo riferimento anche ad altre immagini disposte

sul cartellone: “Ho visto che nel cartellone ci sono altre immagini che non abbiamo ancora raccontato, c’è qualcuna di voi che vuole raccontarle?”

F3: “Io ho scelto questa immagine [che raffigura una moschea] che rappresenta l’importanza di avere una cultura di riferimento. Intendo la religione, per me è molto importante”.

F1: “Anche per me la cultura è molto importante, in tutto il mondo le famiglie sono diverse, le nostre tradizioni sono diverse dalle vostre perché noi veniamo dalla cultura islamica, araba. Questa differenza richiede rispetto”.

F5: “Come un cristiano ha caro che un bambino riceva un’educazione cristiana, lo stesso vale per i musulmani. Ci vuole rispetto reciproco per mantenere la propria fede, la propria cultura. Essere musulmano non significa essere cattivo”.

F1: “Sono preoccupata, ho timore che mio figlio cresca in un’altra cultura, sono migrata qui in Italia da poco tempo. La mia preoccupazione è per la religione, gli adulti devono seguire bene i bambini. In Francia e in Germania ci sono bambini né cristiani né musulmani e sono bambini persi”.

F5: “Io per questo non sono preoccupata penso che per i miei figli sarà faticoso ma questo servirà. Penso sia un di più per loro. Io e mio marito facciamo capire loro da dove veniamo, chi siamo e questa è la base importante per andare fuori per conoscere gli altri”.

Op: “Purtroppo è rimasto poco tempo e siamo sul punto di concludere. Volevo chiedere se qualcuno aveva qualcos’altro da aggiungere, anche su altre tematiche che sono emerse dal cartellone ma che non abbiamo avuto il tempo di discutere.

F1: “Tra le immagini avevo scelto questa del medico, qui in Italia ho avuto una buona assistenza e anche questo è importante per stare bene. In Marocco non funziona così. Io per le gravidanze sono stata seguita molto bene e devo ringraziare tutti”.

F3: “Da noi è diverso, c’è un’assistenza sociale povera , è meglio qui in Italia. Non ci sono servizi sociali nei comuni in Marocco perché sono poveri. I servizi a pagamento esistono. Per chi non ha soldi o scatta la solidarietà o nulla”.

F5: “La moschea aiuta molto facendo soprattutto raccolta fondi nel periodo di ramadan. Aiuta i poveri sia in Italia che in Marocco. Aiuta ad esempio nei casi di lutto, ma non chi ha perso il lavoro. A volte i fondi servono per la moschea stessa”.

F4: “In questo periodo si sente molto il problema del lavoro e anche questo non fa star bene. Io e mio marito abbiamo pensato di andare in Francia dove abbiamo dei parenti ma significa ripartire, i figli sono cresciuti qui, hanno i loro amici stanno bene... Non so...”

F1: “Il problema del lavoro sta colpendo un po’ tutti, certo che se manca il lavoro mancano i soldi, mancano le cose basi per star bene. Ci si sente un po’ persi”.

Op: “Abbiamo superato il tempo e siamo costretti a chiudere, io vi ringrazio per la vostra disponibilità, per il vostro aiuto e per tutto quello che avete condiviso”.

F3: “Grazie a tutti, per me è stato bello, bella occasione per conoscere altre persone che prima non conoscevo e se c’è bisogno ci si può trovare anche un’altra volta visto che non siamo riuscite a spiegare tutte le immagini”.

Op.: “Per te sarebbe importante?”

F3: “Mi è piaciuto e ho avuto modo di sentire altre persone del mio stesso paese che parlano di come stanno qui, delle fatiche, delle cose belle... serve anche questo ma è difficile farlo, non credo che mi incontrerò con loro domani per parlare”.

Op: “Bè potete scambiarvi i numeri e chi lo sa. Visto che dobbiamo incontrare tante donne e i tempi, come sempre sono stretti, possiamo fare che alla fine di tutti gli incontri ci ritroviamo e vi racconto cosa è emerso dagli altri gruppi così è un’occasione per rivederci e per confrontarci di nuovo, se per voi può andar bene. Facciamo così, voi ci pensate e più avanti ci sentiamo, vi chiamo per capire se vi fa piacere o meno. Vi ringrazio un’altra volta di cuore e buona serata”.

4.2 Report dell’incontro tra l’operatore e le donne ghanesi

Anche con le donne ghanesi, è stato aperto l’incontro ringraziandole per essere presenti e per la loro disponibilità. In seguito anche a loro è stato chiesto di ritagliare delle immagini da delle riviste che rappresentassero per loro il tema della salute. Dopo venti minuti sono state chiamate a sceglierne tre e ad incollarle su un cartellone in modo da avere una visione condivisa e globale con tutte le immagini scelte. Le donne ghanesi si sono dimostrate subito collaborative ed hanno partecipato in modo attivo fin dall’inizio. Successivamente le donne sono state invitate a raccontarci le immagini scelte.

Ha iniziato F1: “Io ho scelto il crocifisso e un uomo e una donna assieme. Per

stare bene è importante andare d'accordo con il marito, così sta bene la famiglia, i figli, tutti. È tanto importante anche la religione. In Ghana a scuola come prima cosa si studia la Bibbia. In Ghana rispetto a qui in Italia, la fede è ancora più grande perché ci sono tanti poveri. Se prego, Dio mi aiuta”.

F2: “La preghiera è fondamentale, senza Dio non ce la puoi fare, Dio ti aiuta anche nei momenti difficili, di malattia. La religione è la nostra tradizione non si può togliere. Per noi la religione è anche occasione di incontrarsi, ecco in questa cosa voi sbagliate , noi abbiamo bisogno di incontrarci, di posti dove incontrarci. Più ci incontriamo e più facciamo.. Anche con la Bibbia. C'è necessità di mantenere la tradizione, il laico, che non crede è meno profondo”.

F3: “Anch'io ho scelto questa immagine della chiesa che rappresenta la religione. In Ghana siamo abituati ad aiutarci, è la religione che lo dice, l'aiuto è reciproco, non solo tra parenti ma verso chi ha bisogno. La religione dice di aiutare tutti quelli che hanno bisogno”.

F2: “Ora qui in Italia per esempio molti hanno perso il lavoro però trovano sostegno tra parenti e amici. L'aiuto non cambia fra Italia e Ghana perché noi seguiamo la religione. E la Bibbia dice di aiutare chi ha bisogno”.

F4: “In Ghana c'è molta ospitalità, qui in Italia è diverso ma noi abbiamo una buona comunità Ghanese e ci aiutiamo come in Ghana, ci passiamo i vestiti, se uno perde il lavoro lo ospiti e gli dai da mangiare”.

F5: “In Ghana è un po' più facile, qui in Italia è più difficile anche l'aiuto tra noi. Come prima cosa qui in Italia per aiutare i tuoi connazionali devi essere in regola

e ben inserito. Avere una casa e un lavoro. Anche per essere ben accolto dagli italiani, sennò non riesci ad aiutare gli altri”.

F4: “Sono molto importanti anche i valori che la nostra tradizione ci insegna, in Ghana c’è una bassa criminalità. Io sono preoccupata per i miei figli, se entrano nelle vostre case, si abitano troppo bene! Poi vogliono le marche! Voglio che i miei figli imparino i valori non l’esteriorità. Ho paura che poi vogliano sempre di più, che non portino rispetto che perdano i valori importanti che gli sto insegnando”.

F2: “È con gli italiani. È difficile la relazione con le famiglie italiane, bisogna capirsi pian piano. I miei vicini sono italiani ma ci abbiamo messo un po’ ad incontrarci. Ci si conosce pian piano, so cosa è importante per loro e loro sanno cosa è importante per me. Per esempio l’altra sera mi sono fermata da loro e abbiamo fatto la pizza assieme, ma è da un po’ che abitiamo vicino.. ma credo che si debba partire da queste piccole cose. Già entrare in casa e cucinare assieme mi sembra tanto”.

Op: “Ci sono altre immagini che volete raccontare? Ne vedo diverse sul cartellone...”

F1: “Io ho scelto anche l’immagine del dottore perché mio figlio è stato tanto male e sono stata aiutata tanto sia dal mio dottore che dai dottori dell’ospedale. Sono stati bravi. Se ero in Ghana non avrei avuto questi aiuti. I servizi sono sulla carta ma non in concreto. Servizi pubblici in Ghana: immagina il peggio!”

F2: “ È vero qui le cose funzionano molto meglio che in Ghana, sei seguito anche

dal tuo dottore o per le gravidanze solo che per noi, ora sono qui da un po', e in qualche modo capisco ma all'inizio, non capivo nulla per fare una visita devi fare mille carte. Ricordo ancora il primo giorno che sono arrivata entro 24 ore dovevo passare in comune per segnalare il mio arrivo, pensa che in Ghana non esiste neanche l'anagrafe. All'inizio è stato veramente difficile riuscire a capirsi con tutte queste carte e questi uffici. Per qualsiasi cosa, bollette e allacciamenti compresi”

Op: “C'è qualcuna che vuole dire qualcos'altro?”

F3: “Io ho scelto questa immagine di una donna con un uomo, io credo che per star bene come ha detto prima la signora, si debba andar d'accordo con il marito, per il bene di tutta la famiglia ma io credo che per star bene ci debba esser anche una forte intesa con il marito, per me è importante perché da energia, vita ci si capisce meglio anche sulle altre cose”.

F1: “Certo anche per me è importante diventa un modo diverso di dirsi le cose, crea complicità che influenza anche tutto il resto”.

F2: “Io non ci avevo pensato ma forse lo davo per scontato, in realtà se non c'è intesa non si sta bene e si ripercuote su tutto”

F4: “Io credo che sia importante avere un buon rapporto con il marito ma che sia importante avere anche i parenti vicini. La mia famiglia è distante ed io sento tanta nostalgia, mia mamma, mia sorella sono lì. Tante volte sento che mi manca il conforto di una persona della famiglia, quando hai un problema, quando sei giù una persona familiare è importante. In alcuni momenti mi sento sola e avrei

bisogno non tanto di amici o marito ma di mia sorella. È una confidenza che non ho con nessuna altra persona e in alcuni momenti sento proprio che mi manca.

Per me all'inizio qui in Italia non è stato facile, non capivo bene come orientarmi e non ho avuto belle esperienze con le altre mamme italiane. Devo dire la verità ho fatto tanta fatica e se avevo mia sorella vicino avrei avuto più forza per andar avanti” .

F6: “La famiglia per me è al primo posto, i parenti, ma non solo fratelli e genitori, zii, cugini per me è molto importante mantenere dei legami con loro, mi danno la forza, non è sempre facile. Ma anche il semplice stare insieme, mangiare, pregare insieme. Anche quei momenti quando non ci sono problemi, mi ricaricano, mi danno felicità”.

F4: “Sì, qui in Italia mancano i momenti di festa o per lo meno sono molto meno rispetto a quando stavo in Ghana, feste che ti permettono di stare assieme e lo stare assieme fa star bene ma sembra che ora non ci sia più tempo e soprattutto sembra che ci siano altre cose più importanti da fare dimenticando quelle cose che in realtà sono importanti in quanto ricaricano”.

F3: “Come abbiamo detto prima, questo dipende anche dalle difficoltà che uno sta attraversando, se manca il lavoro, se devi pagare bollette e libri è normale che queste cose prendono il primo posto. Per stare bene come prima cosa devi mangiare ma se non lavori non mangi. La cosa più importante sta diventando il lavoro”.

F6: “Forse è anche normale che le cose cambino, innanzitutto perché siamo in un

altro paese e di conseguenza le cose si mescolano, il nostro modo con il modo che incontriamo è sempre un rivedere e modificare ma giorno per giorno. Ma anche nel mio paese le cose stanno cambiando, credo sia normale e per fortuna che le cose cambiano, basta però tener presente e fermi quei valori che ti ricordano chi sei e da dove vieni”.

Op: “È finito il tempo, come dicevi tu prima sembra non basti mai. Volevo ringraziarvi tutte per la disponibilità, per l’aiuto prezioso e per il tempo dedicato. Grazie, grazie veramente, spero di rincontrarvi ancora.

4.3 Riflessione sugli incontri

La lettura delle storie delle donne che hanno partecipato alla ricerca impone alcune brevi riflessioni che riporto di seguito:

1. In primo luogo si coglie in modo inequivocabile come la salute non venga intesa in modo prettamente sanitario, ma coinvolga altri aspetti personali, relazionali, religiosi, culturali portando quindi ad un’immagine ampia ed articolata del tema *salute*.
2. Emerge altrettanto chiaramente il piacere e la gratificazione che l’essere ascoltati ha prodotto nelle donne stesse. Aver avuto l’opportunità non solo di narrarsi, ma anche di essere ascoltate, ha reso l’incontro occasione appagante di espressione-ascolto del proprio

Sé.

3. Queste piccole e brevi occasioni d'incontro mi hanno fatto riflettere su come sia fondamentale che nell'azione sociale, i servizi e le risposte ai bisogni siano l'esito di un dialogo tra i diversi attori sociali per costruire assieme soluzioni ai nuovi bisogni che emergono. E questo può essere fatto chiedendo alle persone stesse quali sono i loro bisogni, come si sentono e quali sono le loro priorità, attraverso l'espressione dei loro vissuti che diventa il punto di partenza per avviare una co-costruzione di obiettivi condivisi. Nello specifico è emerso in modo particolare il Sé universale, cioè quegli "elementi essenziali che appartengono solo all'essere umano. Un uomo è tale non perché ha principi individuali ma perché ha i principi essenziali della specie umana"²⁰². Ogni donna ha espresso ciò che sentiva senza dare alcun giudizio e senza sentirsi giudicata e quindi senza dover necessariamente difendere una posizione, una verità. C'è stata una condivisione di vissuti comuni che hanno caratterizzato la fase precedente la migrazione e la fase della migrazione stessa. Mentre le donne esprimevano la loro difficoltà nel momento d'arrivo in Italia, io ho avuto modo di fermarmi e sintonizzarmi con la loro sofferenza, con la fatica di non avere nessuno vicino, con la malinconia per essere distanti dalla propria terra, con l'umiliazione di essere state offese in alcune occasioni, con la frustrazione di veder svanire le aspettative

²⁰² C. Edelstein, La costruzione dei Sé nella comunicazione interculturale, Articolo, pag. 3

immaginate nel paese d'origine. L'espressione di queste emozioni ha rappresentato un linguaggio comune che ha aperto ad un confronto. Ogni donna ha portato la propria esperienza individuale, un proprio vissuto, attraverso l'espressione di emozioni che hanno rappresentato una base comune (sé universale).

4. Ho avuto modo di osservare come le donne fossero ancora tanto proiettate e legate al passato: per raccontare il presente, infatti, ritornano al passato. Questo fa riflettere molto in quanto come operatore solitamente sono orientata sul presente, su cosa si può fare per favorire l'integrazione, su che tipo di servizi possono essere attivati, senza avere una visione completa della storia passata che diventa invece fondamentale per costruire il presente e il futuro. Ciò comporta un grave ostacolo nella relazione operatore-utente: il primo guarda al presente e al futuro, mentre il secondo guarda al passato: i due attori sociali guardano in due direzioni opposte senza arrivare ad una risposta condivisa e costruita assieme, con il rischio quindi che l'operatore arrivi da solo ad una risposta imposta e costruita solo da sé stesso e molto probabilmente priva di significato per la persona interessata. Diventa fondamentale lasciare il tempo necessario per narrare gli eventi passati perché sono funzionali alla comprensione del presente e del futuro. La narrazione favorisce un continuum tra passato, presente e futuro. Durante le narrazioni, infatti, le donne

hanno portato in evidenza il tempo passato, le difficoltà del tempo presente, ma anche le preoccupazioni e i possibili scenari futuri.

Elementi che sono stati portati dalle donne stesse e che diventano quindi piste importanti da cui partire per pensare a possibili risposte co-costruite.

5. La narrazione inoltre diventa occasione preziosa per dar valore, non solo perché le donne, per il semplice fatto di verbalizzare e di riordinare i loro episodi di vita, danno voce alla loro storia personale che quindi viene riconosciuta e ricordata, ma anche perché diventa un momento in cui le donne stesse sono protagoniste, nel senso che portano loro stesse risorse e punti di vista necessari a costruire risposte future. Un altro aspetto da sottolineare è che, grazie alla narrazione, le donne hanno avuto modo di esprimere la loro cultura, aspetti importanti della loro cultura, azioni significative della loro cultura, valori, che hanno favorito un confronto tra culture diverse. Questo confronto è un atto decisivo per il nostro tempo che necessariamente non può sottrarsi allo sviluppo di nuova conoscenza, e al suo naturale incremento di complessità, funzionale al periodo storico che stiamo vivendo. Allo stesso tempo il confronto è decisivo per lo sviluppo di una maggior consapevolezza della propria cultura che favorisce lo sviluppo del Sé sociale.
6. Infine la narrazione diventa un momento significativo per ritrovarsi

su significati condivisi. Il raccontarsi è stato un momento in cui si sono condivisi significati attribuiti a comportamenti sociali sviluppando la capacità di costruire orizzonti più ampi. Una capacità che si è alimentata di un numero sempre maggiore di possibili variabili e aspetti da tener presenti per promuovere la costruzione di un “Noi” caratterizzato da un ascolto reciproco e da una condivisione e contaminazione di storie, pensieri e rappresentazioni.

Conclusioni

Il progetto di ricerca di indagine sul tema della salute al femminile, come ho sottolineato più volte nel corso del mio lavoro è stato per me un'occasione preziosa per ripensare il lavoro sociale e, allo stesso tempo, un'occasione di riflessione personale. Sicuramente ha generato degli stimoli importanti che hanno cambiato il mio modo di essere e il mio modo di lavorare. È stato un percorso caratterizzato da sollecitazioni e domande continue che portavano a rivedere in continuo la rotta intrapresa.

Credo che il lavoro sociale debba essere caratterizzato proprio da un continuo ricalibrare la rotta, non c'è una strada sicura da seguire, essa deve essere sempre

rivista e per far questo si deve imparare a considerare i diversi ostacoli, risorse, imprevisti più o meno evidenti che si incontrano lungo il percorso, anche quelli che sembrano meno significativi, perché anche lì c'è un aspetto importante da non trascurare.

La narrazione ha rappresentato lo strumento principe che ha permesso di valorizzare le storie personali di ogni donna coinvolta e di farla sentire protagonista. Il semplice raccontare e ascoltare le diverse narrazioni ha permesso di dar senso e significato a esperienze passate. Le diverse storie si sono sedimentate e sono diventate patrimonio comune del gruppo. La narrazione è diventata una forma di comunicazione dove la realtà è stata co-costruita attraverso il linguaggio e dove allo stesso tempo non si è cercata una verità, perché molteplici e sfaccettate verità sono state raccontate e riconosciute, storie inevitabilmente non massificabili e riducibili ad un'oggettività dogmatica. Questo ha permesso di avere una visione più completa e complessa della realtà dove co-esistono diverse verità. Verità che vanno ad ampliare la conoscenza costruendo nuovi strati. "Narrare serve dunque a costruire la realtà"²⁰³. Credo che l'approccio narrativo rappresenti una chiave importante per il lavoro sociale soprattutto nel primo momento in cui si entra in relazione con una persona, quando è fondamentale mettersi in una fase di ascolto per cui l'utente possa portare la sua storia, che rappresenta il suo sapere, che nessun' altro più di lui può presentare in modo autentico. Molto spesso noi operatori "prendiamo il via" senza ascoltare,

²⁰³ T. Favretto, Perde tempo per connettersi con famiglie migranti, Animazione Sociale, mensile per operatori sociali, numero 264, giugno/luglio, 2012 pag. 81

siamo convinti che la storia di una persona inizi dal presente, dal momento in cui si presenta ai servizi. Dalle narrazioni, invece, ho avuto modo di cogliere come le donne fossero ancora proiettate nel passato e fosse quindi fondamentale partire dal passato per vivere il presente e proiettare il futuro. Nella maggior parte dei casi, proprio perché l'operatore non ascolta, si vanno ad imboccare due strade diverse: l'utente è rivolto verso il passato e l'operatore verso il presente, senza trovare un punto comune da dove partire, praticamente operatore e utente si danno le spalle. Per noi operatori ascoltare chi è davanti a noi non è cosa da poco, abituati come siamo a rispondere alle nostre esigenze classificatorie, a pretendere di capire tutto e subito e di dare una risposta senza tener conto di chi abbiamo davanti. Diventa quindi importante darsi il tempo di capire, ma questo significa avere "la capacità di convivere con il disagio dell'incertezza, di sopportare l'esplorazione prolungata e paziente, di evitare le scorciatoie facili e premiate socialmente degli stereotipi"²⁰⁴ di prestare attenzione alla comunicazione degli stati d'animo e delle emozioni, soprattutto a quelli che sembrano irrisori, non avere fretta di giungere al punto d'arrivo, ma avere la curiosità di vedere come le diverse esplorazioni si incastrano l'una nell'altra. Per riuscire a far questo, come suggerisce Marianella Sclavi, bisogna imparare ad uscire dalle proprie cornici, ciò non significa dimenticarle, ma averle presenti e capire che esistono anche altre cornici e altri modi di vedere il mondo. E' necessario non avere impazienza di arrivare alla risoluzione, che è la parte meno significativa di tutta la ricerca, ma

²⁰⁴ G. Civenti, La valutazione del lavoro sociale, Prospettive sociali e sanitarie, Rivista dell'istituto per la ricerca sociale n.1/2004, Irs, pag. 8

diventa importante il processo che porta alla conclusione. Diventa importante imparare a vedere da un punto di vista diverso dal proprio. Per fare questo è necessario concentrarsi proprio sul modo di vedere di chi ci sta di fronte, soprattutto sui segnali che ci appaiono più fastidiosi, che creano incoerenza, poiché è proprio grazie a questi segnali, spesso trascurati, che si ha l'occasione di uscire dalle proprie cornici di riferimento e dalle proprie certezze. Questo significa anche prestare attenzione alle emozioni, alle proprie e a quelle degli altri, che ci indicano non tanto cosa uno vede, ma come lo vede. Ogni persona diventa quindi un'occasione per uscire dalle nostre cornici e per accrescere la nostra conoscenza fin tanto che dedichiamo alla relazione un tempo e un ascolto significativi. In questo modo emergono i bisogni che, rilevati, aprono la strada a tentativi per delineare assieme possibili scenari futuri. Nella ricerca che ho seguito, le narrazioni hanno permesso di restituire la dimensione della complessità alla realtà delle donne immigrate, senza cadere nell'errore di diventare amplificatori di stereotipi e pregiudizi, e di sospendere i nostri valori [in base a ciò che le persone portavano], ciò non significa che questi siano stati annullati ma che ne siamo diventati consapevoli per poter vedere da un altro punto di vista e, nel migliore dei casi, per poterli disconfermare. I pregiudizi in questo modo diventano un vero e proprio strumento, non si devono annullare, ma usare con una certa dose di curiosità al fine di ampliare, complessificare le proprie premesse. L'incontro con le donne immigrate mi ha permesso di immergermi in una complessità determinata dalla eterogeneità della singola

persona e dal processo migratorio stesso . L'esperienza mi ha permesso di conoscere non tanto la cultura del gruppo, ma del singolo. E ciò è stato possibile perché prima di tutto abbiamo ascoltato ogni singola donna, l'abbiamo incontrata con curiosità e ad ognuna abbiamo chiesto di raccontarci parti dei suoi vissuti destrutturando inconsapevolmente la classica relazione d'aiuto, dove da una parte si chiede e dall'altra si dà. L'ascolto è stato strumento di legittimazione, ha significato riconoscere chi avevamo davanti, dandogli voce e spazio. L'aspetto immediatamente positivo di questo tipo di approccio è stato che le donne stesse hanno chiesto un ulteriore incontro, molto probabilmente perché è stata un'occasione importante dove hanno avuto modo di raccontarsi . Questo fa capire che, in molte situazioni, sarebbe sufficiente ascoltare con attenzione la persona che abbiamo davanti per riconoscerle il valore e per delineare assieme i bisogni su cui poi trovare possibili soluzioni. La motivazione con cui le donne migranti hanno preso parte alla ricerca è certamente un elemento importante e conveniente al buon esito della ricerca stessa e non si deve nascondere il fatto che tale circostanza spesso non si presenta nella relazione di aiuto. Credo però che un buon operatore debba cercare di superare le convenzionalità della relazione sociale classica, creando una relazione significativa con chi si ha davanti che permetta di esplicitare anche situazioni difficili, che creano imbarazzo e fastidio, per poter iniziare un cammino che possa esser di crescita reciproca. Ogni relazione autentica permette ad ognuno di noi di depositare qualcosa e di ricevere qualcosa che andrà ad arricchire gli strati di conoscenza. Va da sé che in questo

modo il compito dell'operatore diventa denso di incertezze e di incognite: l'incontro con l'altro è il risultato delle rappresentazioni che egli ha della realtà, ci dona la sua percezione e non quella del gruppo. Pluralità e complessità sono aspetti che si giocano nell'esperienza dell'incontro con l'altro, non si possono semplificare e quindi si devono imparare a gestire. Molto spesso la complessità spaventa e si ricorre a risposte semplicistiche e meccanicistiche per rispondere a bisogni nuovi che emergono, rifacendosi a sistemi classificatori che garantiscono un maggior controllo e una maggior tranquillità all'operatore, non rispondendo però alle richieste effettive. La complessità genera frustrazione, stato d'animo che spesso viene evitato, ma che diventa importante imparare a vivere proprio perché necessario ad avviare un processo di comprensione della complessità stessa che lo genera.

Per concludere, sento il bisogno di precisare che le mie modeste considerazioni non hanno certo la presunzione di cambiare drasticamente il modo di lavorare dell'operatore. Esse si pongono piuttosto come una semplice riflessione di chi da anni, lavorando sul campo, sente costantemente il bisogno di diffondere non certo certezze e verità, ma l'opportunità, di abbandonare o, meglio, di destrutturare la classica relazione d'aiuto, instaurando una relazione autentica e disinteressata, anche non legata a specifiche finalità.. Ciò significa che l'operatore sociale, (in quanto esperto delle relazioni), deve cercare di “trasformare un' interazione semplice in una catena di rituali di interazione, nell'avvio di una modalità di relazione per nulla pacifica che apra ad una serie di giochi interattivi possibile”²⁰⁵.

²⁰⁵ M. Ferrari, *La frontiera interna, Welfare locale e politiche sociali*, Academia Universa Press-Milano,

Si deve avviare un processo basato su uno scambio reciproco che comporta per l'operatore in primis un abbassamento delle difese e un dispendio di energie emozionali per vivere stati d'animo di ansia, frustrazione, inadeguatezza e sensi di colpa che le relazioni portano con sé. "Dunque l'azione è collegata al rischio, alla faticosità, oppure è routine, cioè non-azione"

BIBLIOGRAFIA

- Adorno T., La personalità autoritaria, Ed. di Comunità, Milano, 1973
- Allport, G. W., La natura del pregiudizio, La nuova Italia, Firenze, 1973
- Amerio. P., Teorie in psicologia sociale, Il Mulino, Bologna, 1985
- Anderson H., Goolishian H., I sistemi umani come sistemi linguistici: implicazioni per una teoria clinica. Connessioni, n. 23, 2010
- Arcuri L., Cadinu M. R., Gli stereotipi. Dinamiche psicologiche e contesto delle relazioni sociali, Il Mulino, Bologna, 1998
- Arcuri L., Castelli L., La cognizione sociale, Laterza, Roma-Bari, 2000 Atti del convegno, Mutilazioni genitali femminili: donne, culture, identità e salute, Castelfranco Veneto 2011
- Attili, G., Farabollini F., Messeri P., Il nemico ha la coda, Giunti, Firenze, 1996
- B. M. Mazzara, Stereotipi e pregiudizi, Il Mulino, Bologna, 1997
- Bateson G., Mente e natura. Un'unità necessaria, Adelphi, Milano, 1979
- Bauman Z., La solitudine del cittadino globale, Feltrinelli, Milano, 2000

Bernardi M., Condolf A., Psicologia per l'operatore sociale, Ed Clitt, 1999

Bettelheim B., La fortezza vuota, Garzanti, Milano, 1976

Bianchi A., Di Giovanni P., Psiche e società, Ed. Paravia, Torino, 1994

Bolaffi G., Gindro S., Tentori T., Dizionario delle diversità, Liberal Libri, Bologna, 1998

Boscolo L., Cecchin G., Hoffman L., Penn P., Clinica sistemica. Dialoghi a quattro sull'evoluzione del modello di Milano, Bollati, Boringhieri, Torino, 2004

Boscolo L., Bertrando P., Terapia sistemica e linguaggio. Dall'interesse per l'organizzazione del sistema alla centralità del linguaggio, Connessioni, n. 22, 2010

Brown R., Psicologia sociale del pregiudizio, Il Mulino, Bologna, 1997

Bruner J., La mente a più dimensioni Laterza Roma-Bari, 1988

Bruner J., La ricerca del significato, Bollati Boringhieri, Torino, 1992

Calegari P., Il muro del pregiudizio. Letture in tema di ecologia della mente, Liguori, Napoli, 1994

Cambi, F., Intenzionalità: una categoria pedagogica, Unicopli, Milano, 2004

Cantoni R., Illusione e pregiudizio. L'uomo etnocentrico, Il saggiatore, Milano, 1967

Capra F., La rete della vita. Una nuova visione della natura e della scienza, Superbur Scienza, Milano, 2001

Carkhuff R., L'arte di aiutare, Erikson, Trento, 1987

Cartelli G., Handicap, pregiudizi e stereotipi, Bulzoni, Roma, 1993

Castaldi R., Lo sguardo dell'innocenza. Viaggio oltre le barriere del pregiudizio, Armando, Roma, 2005

Catarsi C., Il vizio di escludere. Emarginazione e contratto sociale, FrancoAngeli, Milano, 1995

Cecchin G.F., Lane G., Ray W., Verità e pregiudizi. Un approccio sistemico alla psicoterapia, Raffaello Cortina, Milano, 1997

Cecchin G. F., Linguaggio, Azione, Pregiudizio, Connessioni Rivista di Consulenza e Ricerca n.22, 2010

Christie R., Jahoda M., Studies in the scope and method of "The Authoritarian Personality", Free Press., 1954

Cianciolo Anna T., Sternberg R. J., A brief history, Jhon Wiley And Sons Ltd, United Kindom, 2004

Ciccani P., Pregiudizi e disabilità. Individuazione di strategie educative per l'elaborazione e il superamento del pregiudizio, Armando Editore, Roma, 2009

Civenti Graziella, La valutazione del lavoro sociale in Prospettive sociali e sanitarie, Rivista dell'Istituto per la ricerca sociale, Irs, n. 1/2004

Cordano M., Tecniche di ricerche qualitative: percorsi di ricerca nelle scienze sociali, Carocci, Roma, 2003

Coser L. A., Le funzioni del conflitto sociale, Feltrinelli, Milano, 1967

De Caroli M. E., Categorizzazione sociale e costruzione del pregiudizio. Riflessioni e ricerche sulla formazione degli atteggiamenti di genere ed etnia, FrancoAngeli, Milano, 2005

De Leonardis O., " In un diverso walfare", Feltrinelli, Milano, 1998

Demetrio D., L'educazione nella vita adulta: per una teoria fenomenologica dei vissuti e delle origini, NIS Roma, 1995

Demetrio D., L'educazione interiore. Introduzione alla pedagogia introspettiva, La Nuova Italia, Milano, 2000

Demetrio D., Raccontarsi. L'autobiografia come cura di sé, Raffaello, Cortina, 1995

Dollard J., Frustrazione e aggressività, Universitaria, Firenze, 1967

Duccio D., Educare è narrare, Mimesis Scienze della narrazione , Milano-Udine, 2012

Edelstein C., IL counseling interculturale, Un modello di intervento pluralista, Connessioni, n. 17, 2007

Edelstein C., Il counseling sistemico pluralista, Dalla teoria alla pratica, Erikson, Trento, 2012

Ensen A. R., How much can we boost I.Q. and scholastic achievement? Harvard Educational Review, 33

Favretto Tiziana, Perdere tempo per connettersi con famiglie migranti, Animazione sociale, mensile per operatori sociali,, n. 264, giugno/luglio, 2012

Ferrari M., La frontiera interna. Welfare locale e politiche sociali, accademia Universa Press, Milano, 2010

Folgheraiter F., Il servizio sociale postmoderno, Modelli emergenti, Ed. Erikson, Trento, 2004

Folgheraiter F., Saggi di Welfare. Qualità delle relazioni e servizi sociali, Erikson, Trento, 2009

Foucault M. Sorvegliare e punire. Nascita della prigione, Einaudi, Torino, 1991

Freud S., Il disagio della civiltà, Boringhieri, Torino, 1971

Frisina A., Focus groups, Una guida pratica, Il Mulino, Bologna, 2010

Gadamer H. G., Verità e metodo, Studi Bompiani, Milano, 1983

Galimberti U., Psicologia, Garzanti Ed., Torino, 2001

Gallissot, R. Razzismo e antirazzismo. La sfida dell'immigrazione, Dedalo, Bari, 1992

Giddens A., La costruzione della società, Cortina, Ed. Milano, 1990

Giddens A., Nuove regole del metodo sociologico, Il Mulino, Bologna, 1979

Giustinelli F., Razzismo scuola società. Le origini dell'intolleranza e del pregiudizio, La nuova Italia, Scandicci, 1992

Gocci G. Atteggiamenti e comunicazione, ES@ - Edizioni Studio @lfa, Pesaro, 2005

Gola G., L'approccio narrativo per lo studio sugli apprendimenti informali. La costruzione dei saperi dell'Assistente sociale, Tesi di laurea, Università degli studi di Trieste, Dipartimento di Scienze della formazione e dell'educazione, 2008

Gould S. J., Intelligenza e pregiudizio. Contro i fondamenti scientifici del razzismo. Il Saggiatore, Milano, 2005

Gradner H., Sapere per comprendere, Feltrinelli, Milano, 1999

Habermas j., Discorso filosofico della modernità, Laterza, Roma-Bari, 2003

Hume D., Ricerche sull'intelletto umano e sui principi della morale, Rusconi, Milano, 1981

Jedlowski P., Storie comuni, Mondadori, Milano, 2000

Kaneklin C., Scaratti G., Formazione e narrazione: costruzione di significato e processi di cambiamento personale e organizzativo, Raffaello Cortina, Milano, 1998

Kohut H., Narcisismo e analisi del Sé, Boringhieri, Torini, 1976

Lascioli A., Handicap e pregiudizio. Le radici culturali, FrancoAngeli, Milano, 2001

Levi Strauss C., Il pensiero selvaggio, Ed. Il saggiatore, Milano, 1964

Liciardello O., Il piccolo gruppo psicologico, teoria e applicazione , Collana di Scienze e Tecniche Psicosociali, Edizione Franco Angeli, Milano, 2002, pag. 91.

Lippman W., L'opinione pubblica. Edizioni di comunità, Milano, 1989

Lippman W., Public Opinion, New York, Harcourt & Brace, 1922

Lippmann W., Pierce A., The stakes of Diplomacy, Transaction Publishers, 2009 (2nd printing)

Madonna G., La psicoterapia attraverso Bateson, Verso un'estetica della cura, Bollati Boringhieri, Torino, 2003

Malogoli Togliatti M., Telfener U., Dall'Individuo al sistema, Bollati Boringhieri, Torino, 1991

Maturana H., Varela F., Autopoiesis e cognizione, Marsilio, Venezia, 1985

Mazzara B. M., Appartenenza e pregiudizi. Psicologia sociale delle relazioni interetniche, Carocci, Roma, 1996

Mead G. H., Mente, Sé e Società, Giunti Barbera, Firenze, 1972

Moro M. R., Bambini di qui venuti da altrove. Saggio di transcultura, FrancoAngeli, Milano, 2005

Mucchielli R., Apprendere il counseling Manuale di autoformazione al colloquio d'aiuto, Erikson, Trento, 1996

Mucchielli R., Apprendere il counseling. Mnuale di autoformazione al colloquio d'aiuto, Erikson, 1996

Pearce B. P., Comunicazione e condizione umana, FrancoAngeli, Milano, 2001

- Piroli S., Counseling sistemico. Ascoltare, domandare, coevolvere, Uni.Nova, Parma, 2006
- Protti M., Studi sui tedeschi. La sociologia tra ricerca e teoria politica, Mimesis, Milano, 2008
- Rogers C., Terapia centrata sul cliente, Giunti, Firenze, 1951
- Salvini, A., Ultrà. Psicologia del violento, Giunti, Firenze, 2004, pag 105
- M. Sclavi, Arte di ascoltare e mondi possibili. Come si esce dalle cornici di cui siamo parte, Bruno Mondadori, Milano, 2003
- Selvini Palazzoli M., Boscolo L., Cecchin G., Prata G., Paradosso e Controparadosso, Feltrinelli, Milano, 1990
- Tajfal H., Experiments in Intergroup Discrimination, Oxford University Press, 1971,
- Tajfel H., Gruppi umani e categorie sociali, Il Mulino, Bologna, 1985
- Telfener U., Casadio L., Sistemica. Voci e percorsi nella complessità, Bollati Boringhieri, Torino, 2003
- Villano P., Pregiudizi e stereotipi, Carocci, Roma, 2003
- Watzlawick P., Beavin J. H. e Jackson D. D. , Pragmatica della comunicazione umana, Astrolabio, Roma, 1971
- White M., La terapia come narrazione: proposte cliniche, Astrolabio, Roma, 1992
- Zanotti A., L'invenzione sociologica del pregiudizio, FrancoAngeli, Milano, 1997

SITOGRAFIA

- http://it.wikipedia.org/wiki/Razza#cite_ref-3
- <http://www.holah.karoo.net/tajfestudy.htm>
- <http://www.indiana.edu/~intell>
- <http://www.lovatti.eu/ag/pm.htm>
- http://www.unipi.it/athenet/22/art_4.htm
- www.analisiqualitativa.com/magma/0303/arrticolo_01.htm
- www.didaweb.net/mediatori/articoli.php?id_vol678
- www.faculty.washington.edu/.../Gwald_AmPsycholo

www.gaiavicenzi.com

www.psico.units.it/fac/mdida2/Lezione2.ppt

www.socsci.uci.edu/.../personality/discussion3

