

Università degli Studi di Palermo
Dipartimento di Scienze Umanistiche
Dottorato di ricerca in Filosofia del linguaggio,
della mente e dei processi formativi - XIV° ciclo

Fraindimenti e intendimenti.
Le interazioni comunicative nativi /non nativi,
tra asimmetrie e cooperazione.

Candidata:
Anna Germana Bucca

Tutor:
prof. Elena Mignosi

Coordinatore:
prof. Franco Lo Piparo

(settore disciplinare M-Ped/01)

aa. 2011-2013

Fraintendimenti e intendimenti.

Le interazioni comunicative nativi /non nativi, tra asimmetrie e cooperazione.

Indice

Introduzione	p. 5
Cap. 1	Società interculturali?
1.1 Dinamiche interculturali e interetniche	p. 11
1.2. L'immigrato e il diverso da sé: non essere più, non essere ancora	p. 15
1.2.1 Foucault e gli anormali	p. 15
1.2.2 Doppia assenza, doppia pena: la lettura di Sayad	p. 18
1.2.3 Accoglienza e linguaggio nelle riflessioni di Derrida	p. 20
1.3 L'immigrazione in Italia.	p. 22
1.3.1 L'educazione all'altro e la percezione dello straniero	p. 24
1.3.2 Le dinamiche tra italiani e stranieri	p. 26
1.4 Pregiudizi, stereotipi, razzismi	p. 30
1.4.1 Pregiudizi e stereotipi: dal pensiero scientifico alle scienze sociali	p. 33
1.4.2 Categorizzazione, inferenza, accentuazione percettiva	p. 39
Cap. 2	Comunicare tra culture
2.1 Riflessioni nell'ambito della pragmatica	p. 42
2.1.1 L'interazione umana e gli assiomi della comunicazione	p. 45
2.1.2 Dal linguaggio pubblico al principio di cooperazione	p. 47
2.1.3 Le implicature conversazionali	p. 51
2.2. L'interazione sociale	p. 54
2.2.1 La competenza comunicativa	p. 58
2.2.2 La competenza comunicativa interculturale	p. 61
2.3. <i>Talk in interaction.</i> Conversazione e interazione	p. 63
2.3.1 L'analisi della conversazione	p. 64
2.3.2 Asimmetrie nella conversazione: l'interazione nativo/non nativo	p. 68

Cap. 3 La ricerca osservativa

3.1 La cornice epistemologica	p. 75
3.1.1 Il metodo osservativo	p. 78
3.1.2 L'osservazione etologica	p. 80
3.1.3 La prospettiva ecologica	p. 83
3.1.4 La ricerca osservativa	p. 86
3.2 Il disegno di indagine	p. 90
3.2.1 Strumenti e procedure dell'attività di osservazione	p. 92
3.2.1.1 La rilevazione dell'interazione: aspetti non verbali e verbali	p. 94
3.2.1.2 La griglia di rilevazione	p.105
3.2.2 Contesti e luoghi dell'osservazione	p.109
3.2.2.1 L'istituto comprensivo "F. P. Perez"	p.110
3.2.2.2 L'ambulatorio migranti del policlinico "P. Giaccone"	p.112
3.2.2.3 L'Anagrafe – Ufficio stranieri del comune di Palermo	p.114
3.3. Presentazione e analisi dei dati	p.116
3.3.1 L'analisi presso l'istituto comprensivo "F. P. Perez"	p.116
3.3.1.1 Le attività laboratoriali	p.117
3.3.1.2 L'analisi della conversazione	p.122
3.3.2 L'analisi presso l'ambulatorio migranti, policlinico "P. Giaccone"	p.130
3.3.3 L'analisi presso l'ufficio anagrafe del Comune	p.136

4. Spunti di ricerca in tema di educazione interculturale

4.1 Una lettura dei dati osservati	p.145
4.2 Tracce di lavoro per un possibile percorso formativo	p.150

Allegati: p.153

Allegato A1 - Attività di osservazione laboratorio "Spazio Genitori", Circolo didattico "F. P. Perez"

Allegato A2 - Convenzioni di trascrizione per interazione videoregistrata

Allegato A3 - Corpus dati: trascrizione interazione videoregistrata, Circolo didattico "F.P.Perez"

Allegato B - Griglie di rilevazione compilate per osservazione Ambulatorio Migranti

Allegato C - Griglie di rilevazione compilate per osservazione Anagrafe – Ufficio Stranieri

Bibliografia p.224

Introduzione

Sono più di 5 milioni oggi i cittadini di origine straniera che abitano in Italia: una presenza che costituisce di fatto una caratteristica strutturale della nostra società e che sembra essere invece un fenomeno incidentale nel quale ci si imbatte per caso e che esce dall'ombra in coincidenza di eventi tragici come un naufragio nel Mediterraneo con centinaia di morti.

Immigrato, negro, diverso, straniero, clandestino, irregolare, extracomunitario, profugo, rifugiato: si sprecano i termini per definire l'altro. Raramente capita però di mettere a fuoco il fatto che l'altro è un uomo o una donna come noi, è il nostro specchio, è un cittadino titolare di diritti, è una persona con cui quotidianamente può capitare di interagire: nella strada, nella scuola, dal medico, a casa di amici, in un ufficio pubblico.

Pensiamo poco al fatto che se fossimo in grado di dotarci di strumenti pedagogici e educativi tali da favorire la presa di consapevolezza del nostro essere innanzitutto *persone*, senza altri aggettivi, la questione migratoria potrebbe offrirci un pretesto per decostruire immagini scontate, sradicare luoghi comuni, mettere in crisi abitudini, comportamenti, opinioni, che tendono a fare del migrante un soggetto che genera insicurezza e paura in quanto destabilizza un ordine dato.

Nel suo *Tentativo di decalogo per la convivenza interetnica*, Alex Langer scriveva della necessità di conoscersi, parlarsi, informarsi, interagire: “più abbiamo a che fare gli uni con gli altri, meglio ci comprenderemo”. Spesso invece si percepisce un messaggio di segno opposto nelle strade, attraverso i mezzi di comunicazione, nelle nostre società che tendono a configurarsi sempre meno come inclusive e aperte.

Il lavoro qui presentato si propone di mettere a fuoco alcuni elementi che si ripetono nei rapporti che si costruiscono con l'altra persona, rapporti spesso guidati da pregiudizi e stereotipi, che non permettono la comprensione reciproca.

A partire dall'osservazione di differenti situazioni di interazione quotidiana, ho cercato di comprendere come questa interpretazione pregiudizievole possa lasciare il passo a una modalità di rapportarsi co-costruita, di riconoscimento reciproco, di dialogo paritario.

La ricerca ha permesso così di esplorare sia l'ambito del pregiudizio dichiarato e agito, sia ambiti meno evidenti: il lavoro osservativo ha fatto emergere quanto pregiudizi e stereotipi agiscano a livello inconsapevole nelle nostre interazioni quotidiane.

Nel primo capitolo affronto il fenomeno migratorio esaminando i diversi approcci alla questione, dal modello comunitarista all'interculturale, riflettendo sui temi della sicurezza, dell'accoglienza e dell'ospitalità, dell'esclusione e della marginalizzazione dello straniero, anche alla luce delle considerazioni di Foucault, Sayad e Derrida. Mi soffermo sulle dinamiche interculturali e interetniche, le politiche dell'immigrazione in Italia, la percezione dello straniero anche veicolata attraverso i media. Affronto inoltre i processi cognitivi e di caratterizzazione che stanno alla base del razzismo, e l'influenza di stereotipi e pregiudizi nei processi comunicativi, soprattutto quelli che riguardano nativi e non nativi.

Nel secondo capitolo focalizzo l'attenzione sui processi comunicativi in generale, sulla competenza comunicativa interculturale, tenendo conto all'interazione tra gli aspetti verbali e non verbali, partendo dalle riflessioni maturate nell'ambito della pragmatica, sia in ambito strettamente linguistico, facendo riferimento alle analisi di Austin e Grice, sia in relazione all'ambito dell'interazione umana e sociale, e della pragmatica della comunicazione umana. Mi soffermo in particolare sui meccanismi dell'analisi della conversazione e sulle asimmetrie comunicative che caratterizzano la relazione nativo/ non nativo, sia in ambito verbale sia rispetto al comportamento non verbale.

Relativamente al canale non verbale, le ricerche svolte negli ultimi decenni hanno mostrato la presenza di un'ampia serie di segnali non verbali nella comunicazione che in certi casi contraddicono e smentiscono l'informazione fornita dalle parole, e ad oggi molti aspetti della comunicazione non verbale hanno la necessità di essere analizzati e chiariti. Probabilmente la minore attenzione a questi aspetti deriva dal fatto che essi siano così intrinsecamente connaturati alle interazioni quotidiane, da rendere difficile una piena consapevolezza e classificazione del loro significato.

Nel terzo capitolo definisco e presento le scelte epistemologiche che stanno alla base della ricerca osservativa, dalla psicologia sociale all'etologia alla prospettiva ecologica e relazionale di Bateson; descrivo inoltre i metodi di indagine, le procedure adottate e gli strumenti utilizzati, come la griglia di osservazione predisposta durante il lavoro. Questo strumento è stato utile per classificare oltre agli aspetti verbali, quelli non verbali che contribuiscono alla comunicazione: il sistema intonazionale e paralinguistico, il comportamento spaziale, quello motorio gestuale, la mimica facciale, il comportamento visivo. Nella seconda parte del capitolo presento i dati dell'indagine che ho condotto nell'arco del dottorato, svolgendo una ricerca osservativa sull'interazione nativo/non nativo in tre diversi contesti della città di Palermo, il cui ambito è quello dei servizi alla persona. Il primo è un contesto educativo e ho seguito le attività di un laboratorio interculturale rivolto ad adulti nel circolo didattico "F.P.Perez"; nel secondo caso si è trattato di un contesto sanitario, dove ho osservato l'accoglienza dei pazienti e l'interazione tra pazienti e personale nell'ambulatorio per cittadini migranti "P. Giaccone" del Policlinico; il terzo è il contesto istituzionale dell'Ufficio Stranieri presso l'Anagrafe comunale dove ho osservato le attività di ricevimento degli utenti di origine straniera.

I tre contesti sono stati scelti con l'obiettivo di verificare quali caratteristiche ha in concreto l'interazione tra nativi e non nativi e se questi modelli di relazione si mantengono costanti o mutano a seconda dei luoghi in cui le interazioni avvengono. La scuola è stata scelta in quanto luogo dove dovrebbe riscontrarsi maggiore attenzione alla persona, al lavoro di cura, alla costruzione di occasioni di dialogo, un luogo potenzialmente privilegiato per la costruzione di rapporti di fiducia. L'ufficio comunale presenta invece le caratteristiche di un luogo dove il rapporto tra nativo e non nativo si può strutturare con tratti di maggiore distacco e formalità, il luogo in cui il non nativo incontra l'istituzione rappresentata dal pubblico ufficiale; aspetto questo che potrebbe determinare una minore attenzione alla relazione e al rapporto interpersonale. L'ambulatorio migranti rappresenta una via di mezzo tra gli altri due: è un luogo di cura e tutela della persona, di presa in carico per quanto riguarda gli aspetti della salute, ma è al contempo un luogo dalla caratterizzazione istituzionale e burocratica.

L'attenzione si è così centrata nell'individuare segnali comunicativi e modalità linguistiche agiti in contesti istituzionalmente destinati all'accoglienza ed a favorire processi di integrazione, per verificare se, e in quale misura, la qualità dell'interazione tra

i soggetti coinvolti sia coerente con gli intenti esplicitamente dichiarati o se, invece, agisca nella direzione opposta (marcando rapporti di potere, agendo disconferme, attuando condotte svalutative, etc.). Obiettivo del lavoro è stato verificare la congruenza tra quanto dichiarato e quanto agito nei diversi contesti; individuare i fattori in grado di ostacolare o facilitare la comunicazione; analizzare quali condizioni diano origine a rapporti di cooperazione o a rapporti di subordinazione; analizzare in che modo interagiscono le componenti verbali e non verbali; verificare se e come cambiano le modalità di interazione e interlocuzione all'interno di contesti diversi.

Dal lavoro di osservazione svolto sono emerse nella pratica alcune costanti del comportamento umano e caratteristiche dell'interazione, teorizzate nei capitoli precedenti.

Infine nel quarto capitolo, a partire dalle riflessioni emerse durante il lavoro di ricerca, individuo alcune possibili tracce di lavoro per un percorso di formazione interculturale rivolto prioritariamente alle persone che operano nei servizi, ma pensato come percorso aperto a tutti, nativi e non nativi, che miri a costruire le condizioni per la co-esistenza tra soggetti diversi nello stesso territorio.

In appendice vengono riportati i materiali e gli strumenti di lavoro di cui mi sono servita: protocolli osservativi, le griglie compilate in ambito sanitario e istituzionale, la trascrizione dell'interazione osservata nel corso del laboratorio a scuola.

“Tra i gravi problemi che trattiamo qui, c’è quello dello straniero che, parlando male la lingua, rischia sempre di trovarsi senza difesa davanti alle leggi del paese che lo accoglie o lo estromette: lo straniero è in primo luogo straniero rispetto alla lingua giuridica nella quale sono formulati i doveri di ospitalità, il diritto di asilo, i limiti, le norme, i codici di polizia eccetera. Deve chiedere ospitalità in una lingua che per definizione non è la sua, quella impostagli dal padrone di casa, l’ospite, il re, il signore, il potere, la nazione, lo Stato, il padre, eccetera. Questi gli impone la traduzione nella propria lingua, ed è la prima violenza. La questione dell’ospitalità comincia da qui: dobbiamo chiedere allo straniero di capirci, di parlare la nostra lingua, nell’accezione più vasta del termine, in ogni possibile accezione, prima di accoglierlo in casa nostra, e anzi quale condizione necessaria? Se invece parlasse già la nostra lingua con tutto ciò che la cosa implica, se condividessimo già tutto ciò che insieme alla lingua si condivide, lo straniero sarebbe ancora uno straniero e potremmo al suo riguardo parlare di asilo o ospitalità? E’ il paradosso che vedremo delinearsi.”

(J. Derrida, 1997)

"Tu t'assoiras d'abord un peu loin de moi, comme ça, dans l'herbe. Je te regarderai du coin de l'œil et tu ne diras rien. Le langage est source de malentendus. Mais, chaque jour, tu pourras t'asseoir un peu plus près..."

(A. de Saint Exupery, 1943)

1. Società interculturali?

“L’altro è una risorsa critica per me stesso”

(E. Said)

1.1 Dinamiche interculturali e interetniche

Il lavoro di ricerca qui presentato accoglie la nozione di cultura e culture, intese come terreno di incontro, eventuale scontro e trasformazione reciproca tra le persone, le storie, le tradizioni, i percorsi, gli usi che vengono a contatto, nella direzione della costruzione di un terreno altro, terzo, frutto di contaminazione e rinegoziazione di significati e contenuti¹.

I concetti di multiculturalismo, intercultura, società multiculturale ed educazione interculturale sono presenti già da tempo nel dibattito europeo. Studiosi, filosofi, scienziati sociali mettono in relazione l’importanza assunta da questi concetti con la crescente complessità del mondo moderno e con alcuni mutamenti che questa complessità produce: l’emergere della categoria della diversità; il carattere sempre più globale della conoscenza e della comunicazione; la maggiore mobilità delle persone.

I termini usati - multiculturalismo e intercultura e le loro derivazioni - non sono intercambiabili, applicabili con la stessa valenza al dibattito scientifico. Il loro uso presuppone una diversa idea di società, di relazione, di approccio con il mondo e con il diverso da sé, anche se spesso nelle discussioni quotidiane ai due termini viene dato lo stesso significato.

Si tratta infatti di possibili prospettive e idee di cittadinanza che possono trovarsi affiancate o contrapposte: in questi ultimi 40 anni, caratterizzati in Europa dall’intensificarsi e radicarsi del fenomeno migratorio negli stati del Sud, si sono moltiplicate riflessioni e elaborazioni cui si è affiancato un dibattito sempre maggiore nei

¹ Facciamo riferimento all’interpretazione etno-antropologica del termine cultura, quale insieme di quanto ciascuno apprende in quanto membro di una comunità, ciò che uomini e donne fanno, e poi dire e scrivere. Questo senza sottovalutare l’importanza del significato più tradizionale, legato al ruolo giocato dall’insieme del patrimonio artistico e delle arti (pittura, letteratura, cinema, musica, e altre arti) nel determinare i comportamenti sociali.

luoghi di partenza dei migranti (Africa, Asia, America del Sud) che cominciano negli ultimi tempi a diventare anche paesi di accoglienza².

Prima di prendere in considerazione questi aspetti, vediamo in sintesi quali sono i differenti approcci che riguardano l'immigrazione e che determinano diversi modelli, espressione della pluralità delle analisi. Il sociologo Raymond Curie, dando spazio a una lettura dei processi migratori abbastanza condivisa, individua in un suo saggio cinque principali modelli: assimilazionista, integrazionista, interculturale, multiculturale, comunitario.

Il modello assimilazionista e il modello integrazionista hanno in comune l'idea che chi arriva deve assimilarsi o integrarsi nella cultura del paese che lo ospita, sostanzialmente adeguarsi all'impianto che trova e lasciarsi alle spalle il proprio passato e il proprio vissuto. Questi modelli riflettono approcci ampiamente diffusi nelle nostre società ("noi li accogliamo ma loro devono adeguarsi alle nostre leggi" è una delle frasi che è possibile ascoltare nelle discussioni da bar o sugli autobus), cosicché Emanuel Todd difficilmente può essere smentito quando afferma che "*nos sociétés occidentales, en rapport avec les populations migrantes sont confrontées à la logique de l'assimilation ou de la ségrégation*"(Curie, 2006, p.137).

Il modello comunitario si basa sull'idea che gli immigrati caratterizzino la loro presenza nelle società di arrivo organizzandosi in comunità in cui aggregarsi in base ai territori di provenienza: questo modello, anche se mira a rafforzare i legami tra gli appartenenti alle comunità e a preservare le culture di origine, mostra i suoi limiti nel momento in cui, configurandosi come un sistema chiuso, può evolvere in settarismi e pericolosi comunitarismi. Tobie Nathan, nel cogliere la grande sofferenza psichica diffusa fra i migranti, era solito proporre un ripiego comunitario a coloro che arrivavano, che tenesse conto della loro cultura d'origine. Ma, osserva Curie, "*c'est une pensée essentialiste qui peut entraîner des replis sectaires s'il n'y a pas d'ouvertures, l'individu ayant du mal ensuite à quitter son groupe*"(Curie, 2006, p.139). I limiti di questo modello

² Non c'è lo spazio per affrontare in queste pagine tale discussione, ma è interessante segnalare quanto sia esteso il dibattito sulle diversità culturali in Africa, in particolar modo nei paesi sub sahariani, come p.es. il Burkina Faso, che tra l'altro ospita annualmente nella capitale Ouagadougou uno dei più interessanti festival cinematografici del mondo africano; quanto siano radicate e importanti le coalizioni per la protezione e promozione delle diversità culturali e per il sostegno al dialogo interculturale; quanto siano numerose le organizzazioni che aderiscono all'I.N.C.D., International Network on Cultural Diversities, con sede in Canada. Inoltre nel corso degli ultimi anni si è particolarmente intensificato in Nord Africa, nell'area del Maghreb, il dibattito su migrazioni, accoglienza, legalizzazione degli arrivi di cittadini stranieri, contrasto ai fenomeni criminali che lucrano sul circuito dell'immigrazione irregolare.

sono stati ben evidenziati in diversi articoli dal sociologo Adel Jabbar, attento lettore delle politiche migratorie, e in particolare delle frizioni e dei conflitti legati alle questioni identitarie:

“La filmografia contemporanea, sempre più interessata a rappresentare dinamiche sociologiche contingenti, ha trattato in molti film il tema dell’immigrazione. A tale proposito il film *Crash* (2004) di Paul Haggis, riesce a fotografare e a descrivere in modo pertinente le dinamiche presenti in diverse società, in particolar modo in quella statunitense, attraversata da visioni comunitariste e etnicizzanti che marcano fortemente il senso di riconoscimento e di appartenenza. In questa sede può essere significativo ricordare un episodio, ossia la scena in cui un poliziotto in borghese offre un passaggio in macchina a un giovane autostoppista afroamericano. Da rilevare è che la figura del poliziotto nella prima parte del film viene descritta come tollerante: egli appare critico verso l’atteggiamento di un collega che al contrario è tratteggiato come razzista e aggressivo. Il giovane dopo essere salito in macchina esprime apprezzamenti positivi sulla musica country che il poliziotto sta ascoltando. Ciò stupisce molto il poliziotto, poiché nel proprio immaginario il ragazzo potrebbe ascoltare solo hip hop o altri generi musicali “più familiari” al suo gruppo di appartenenza. La confusione aumenta quando il giovane nero aggiunge tra i suoi interessi l’hockey su ghiaccio, sport, si pensa, decisamente lontano dai gusti degli afroamericani, solitamente accomunati a basket, baseball o atletica. Questo episodio dimostra quanto sia radicata l’eticizzazione di modelli e comportamenti, tale da non considerare le interconnessioni e gli intrecci che si generano anche spontaneamente nelle relazioni umane.

Allo stato attuale, l’adattamento richiesto agli immigrati rischia in realtà di riprodurre, per una sorta di reazione indotta, dinamiche comunitariste. Quindi i fautori di una politica dell’adattamento dovrebbero tenere presente tale eventualità e non sottovalutarne l’impatto nella società. I sostenitori invece del riconoscimento delle cosiddette specificità culturali dovrebbero evitare di attribuire agli immigrati ruoli di rappresentanti di culture, in quanto gli immigrati sono di fatto interpreti della propria esperienza, nonché protagonisti di un progetto di emancipazione sociale, progetto che richiede una politica di empowerment e di accesso ai diritti. Nonostante le apparenti divergenze e la discordanza delle due visioni citate, queste finiscono dunque per convergere su una lettura culturalista dell’immigrazione, a scapito della valenza sociale dell’esperienza migratoria” (Jabbar, 2009).

L’idea del multiculturalismo sottintende prioritariamente l’accostamento di culture, la libertà nel farle esistere una accanto all’altra, con le proprie specificità, ma prende poco in esame l’idea di possibili contaminazioni e rinegoziazioni. Curie distingue poi due possibili modelli multiculturali: *multiculturalisme raisonnable* e *multiculturalisme maximum*, leggendo nel primo una comprensibile valorizzazione delle questioni identitarie, emersa dopo l’uscita da società industriali e l’ingresso in società post-industriali. Il riconoscimento delle altre culture deve però procedere in parallelo con una concreta azione di lotta contro l’esclusione. Il secondo tipo di multiculturalismo porta anch’esso in sé dei rischi legati ai processi di discriminazione positiva:

“C’est une logique que induit la discrimination positive pour les personnes d’origine immigrée, avec l’instauration de quotas dans certains secteurs. On ne raisonne plus en fonction d’une culture majoritaire ou dominante mais on part du principe que la juxtaposition des cultures est nécessaire”(Curie, 2006, p.139)

Infine c’è l’approccio interculturale che è quello che Curie predilige e che identifica come buona strada per evitare i ripiegamenti etnocentrici, anche se si domanda cosa significhi questo concetto, che cosa sia il modello interculturale, finendo per fornire egli stesso una risposta attraverso un’esauriente descrizione:

“Le terme introduit les notions d’échanges, de passerelles mais aussi d’interactions. Le préfixe inter signifie la liaison entre des entités différentes, il est question ici de tisser des liens avec l’altérité. Il y a un effort d’adaptation quant il s’agit de deux personnes de cultures différentes: d’où une démarche pour découvrir la culture étrangère. L’interculturalité symbolise les rapprochements entre les cultures. A la différence du multiculturalisme absolu, qui considère que les cultures peuvent cohabiter côte à côte sans qu’il ait forcément d’interactions et qui ne raisonne pas en termes de cultures dominantes et cultures dominées, l’approche interculturelle prend en compte l’existence des différences entre les cultures, vis-à-vis de leur caractéristiques mais aussi au niveau de la domination dans un champ spécifique”(Curie, 2006, p.138)

In ogni caso questo dibattito, sviluppatosi sia in Nord America che in Europa presenta matrici e caratteristiche in parte diversificate. La mia attenzione si concentrerà sui paesi di arrivo e di accoglienza degli stranieri nel sud dell’Europa, e sulle analisi teoriche che in questi luoghi si sono generate. Se negli USA le riflessioni si sono ricollegate prioritariamente alle lotte per il riconoscimento dei diritti civili degli afro-americani, in Europa sono state più legate alle conseguenze culturali e socio-politiche che i processi migratori hanno comportato. Di conseguenza, la questione ha toccato i diversi paesi dell’Europa in relazione agli arrivi di migranti stranieri: prima i paesi del Nord Europa (Inghilterra, Francia, Germania, Belgio) e successivamente, a partire dalla metà degli anni ’70 e in seguito alla crisi petrolifera, i paesi dell’Europa mediterranea e dunque l’Italia.

Prima di passare ad esaminare come si sono evoluti i processi migratori in Italia, e più in generale nei paesi dell’Europa mediterranea, vogliamo brevemente soffermarci su

alcune riflessioni e letture teoriche sulle politiche migratorie, tutte di scuola franco-algerina, che fanno da cornice sociologica alla nostra analisi³.

1.2 L'immigrato e il diverso da sé: non essere più, non essere ancora

1.2.1 Foucault e gli anormali

Anche se Michel Foucault non si è compiutamente occupato di migrazioni all'interno dei suoi scritti, e solo all'inizio degli anni '70 è stato direttamente coinvolto in azioni di difesa dei diritti dei migranti⁴, le categorie da lui usate per affrontare temi come la follia o l'ordinamento repressivo possono essere prese in prestito per ragionare di alcuni importanti *enjeux* che la questione migrazioni porta con sé. Scrive il filosofo francese: "E non si conosce il paese al quale approderà, come, quando mette piede a terra, non si sa da quale paese venga. Egli non ha verità, né patria se non in questa distesa infeconda fra due terre che non possono appartenergli" (Foucault, 1979, p.19).

Sembrerebbe fare riferimento a una delle imbarcazioni che ai giorni nostri, in condizioni strutturali spesso inadeguate, trasportano migranti da una sponda all'altra del Mediterraneo e parla invece dei battelli dove venivano rinchiusi i folli e che nel Rinascimento navigavano lungo i fiumi e i mari: un "non luogo" *ante litteram* dove rinchiodere i primi "non normali" della storia contemporanea. Ancora: "Essere rinchiodato alle porte della città: la sua esclusione deve racchiuderlo; egli non può e non deve avere altra prigione della soglia stessa" (Foucault, 1979, p.19).

³ Sono molto legate a queste letture di scuola franco-algerina le riflessioni teoriche sviluppatasi in Italia da alcuni attenti sociologi dell'immigrazione, cui faremo riferimento nel corso del nostro lavoro, in particolar modo Salvatore Palidda e Alessandro Dal Lago, di cui condivido l'approccio alla lettura delle politiche migratorie.

⁴ Foucault fece parte del GIP, *Group d'information sur les prisons*, fondato nel 1971, e partecipò alle dimostrazioni a seguito dell'omicidio il 27 ottobre 1971 di Ben Ali Djellali, quindici anni e mezzo, di origine algerina, ucciso con un colpo di pistola alla nuca dal portiere del suo palazzo in rue de la Goutte d'Or, a Parigi, in seguito ad un alterco. A partire da questo episodio prese il via in Francia un'inedita mobilitazione sulla situazione dei lavoratori immigrati. Oltre numerose manifestazioni, venne organizzata una contro inchiesta pubblicata dal quotidiano *Libération* diretto da Maurice Clavel che mise in evidenza come l'omicidio di Djellali fosse il risultato della campagna di « *intoxication raciste lancée par des forces politiques* ». Foucault, insieme a Gilles Deleuze, Jean Genet et Claude Mauriac, e in seguito anche Jean Paul Sartre, diede vita a una commissione di inchiesta sulle condizioni di vita nel quartiere. Da questa mobilitazione avrà origine il *Comité de défense de la vie et des droits des travailleurs immigrés* (CDVDTI), alla base delle grandi manifestazioni contro la circolare Fontanet nella primavera 1973.

Anche qui, Foucault parla ancora dei battelli dei folli e sembra la descrizione di un CIE, i Centri di identificazione e espulsione, frutto della giurisprudenza europea e italiana: luoghi in cui, attraverso un periodo di detenzione che può giungere fino a 18 mesi, le forze dell'ordine hanno il compito di identificare il cittadino straniero che si trovi in situazioni di irregolarità⁵, in attesa di espellerlo e rimandarlo nel paese di origine, quando esistano accordi di riammissione tra l'Italia e il paese in oggetto.

La categoria di Foucault che in particolare ci interessa prendere in considerazione è quella del “dispositivo di sicurezza”. Il dispositivo di sicurezza, cronologicamente successivo a quello disciplinare descritto in *Sorvegliare e punire*, ha il compito di normalizzare, a differenza del disciplinare che ha il compito di “normare”: dunque se il dispositivo disciplinare si propone di discriminare l'anormale e intervenire sul singolo individuo, il dispositivo di sicurezza mira a “normalizzare” l'anormale e a prendere in considerazione soggetti collettivi, intere popolazioni. La popolazione in quest'ottica si configura come un insieme di processi da gestire: se per esempio ci soffermiamo sulla gestione dello spazio, possiamo cogliere che il dispositivo di sicurezza intende controllare le circolazioni su di esso, dunque permetterle o negarle. Questo è quanto avviene con i sistemi legislativi sulle politiche migratorie diffusi in Europa che, con un approccio *tranchant*, dividono le popolazioni buone da quelle cattive, quelle che possono spostarsi senza grandi vincoli e quelle che non possono spostarsi. La possibilità di spostamento è regolata da: una valutazione numerica, come il decreto flussi; una valutazione di merito, definita dal fatto che si sia comunitari o extracomunitari, e le conseguenti vicende legate al rilascio del visto; un ulteriore discrimine all'interno della valutazione di merito, relativa al paese di provenienza (non si è tutti stranieri nello stesso modo, ed essere stranieri extracomunitari statunitensi o svizzeri non ha lo stesso peso specifico dell'esserlo provenendo dal Bangladesh, dal Ghana, o dal Niger).

Possiamo provare a leggere le migrazioni secondo la lente del potere, nel senso assegnatogli da Foucault, cioè di una rete trasversale e produttiva che attraversa tutto il corpo sociale e interessa la vasta sfera di relazioni, personali e collettive, in cui le persone sono coinvolte: rapporti di potere fra stati diversi, fra cittadini di stati diversi, fra discorsi

⁵ Secondo la legislazione attualmente vigente in Italia, per diventare irregolari è sufficiente il solo reato amministrativo di clandestinità nel quale si può incappare –oltre che per irregolarità non sanata dell'ingresso- in seguito alla perdita del permesso di soggiorno originata anche da un recente licenziamento, per il meccanismo che lega il permesso di soggiorno con il permesso di lavoro.

tra paesi di emigrazione e di immigrazione, fra lavoratori indigeni e lavoratori immigrati; e nel caso messo a fuoco in questo lavoro di ricerca, rapporti di potere e di asimmetrie comunicative tra chi arriva e chi è già sul luogo.

Il potere della disciplina si esplicita dunque nella scelta politica culturale e legislativa di applicare ai migranti categorie che distinguono e discriminano: ne evidenziano il contrasto regolare/ irregolare, incluso/ escluso, integrato/ non integrato, italiano/ straniero, e in nome di questa scelta li sottopongono a verifiche, scadenze burocratiche, controlli. Dopo avere distinto tra normali e anormali, si opera per la reintegrazione di questi ultimi.

Il potere del dispositivo di sicurezza si esplicita invece nelle pratiche di governo, controllo e gestione dei migranti come popolazione e insieme collettivo, dei loro spostamenti, e nel continuo alimentare nell'opinione pubblica da un lato paura, dall'altro il rimando alla pericolosità di questa presenza, con la conseguente evocazione di una sempre maggiore necessità di sicurezza.⁶

“Sicurezza” è infatti il termine più spesso associato alla gestione delle politiche migratorie: lo sentiamo pronunciare da anni, e negli ultimi tempi è diventato parola sempre più martellante. In nome della sicurezza lo Stato e i suoi apparati repressivi possono confinare, porre in un limbo, respingere, espellere, arrestare, rendere irregolare una persona. In Italia si è tentato legislativamente nell'estate del 2009, in nome e a difesa di questa presunta sicurezza, anche di negare l'accesso all'istruzione e alla sanità per i bambini figli di persone immigrate in maniera irregolare, chiedendo a personale educativo e sanitario di non prestare loro servizi e denunciare chi si presentasse a richiederli, se non in possesso di documenti in regola: tentativo per fortuna subito osteggiato da una forte e spontanea reazione di società, attraverso una diffusa campagna di solidarietà.⁷

In nome della sicurezza si investono fondi in programmi, come *Frontex*⁸, che invece di offrire l'immagine dell'Europa come casa comune, la trasformano in una fortezza da

⁶ I sistemi di costruzione della paura e le ossessioni occidentali per la sicurezza, generate dall'individualismo moderno e della scomparsa di comunità coese e altri elementi legati alla polverizzazione dei sistemi collettivi sono ben descritti nell'opera di Zygmunt Barman, cf. *Modus Vivendi*, Bari Laterza 2012.

⁷ A titolo di esempio si vedano la campagna “Io curo non denuncio” lanciata dai lavoratori della Funzione Pubblica e in particolare i medici della CGIL, http://www.aduc.it/notizia/parte+campagna+io+curo+non+denuncio_107907.php

⁸ Vedi come si sia provata a utilizzare la tragedia della barca affondata a mezzo miglio dall'Isola dei Conigli a Lampedusa, la notte fra il 2 e il 3 ottobre 2013, per chiedere un aumento dei fondi di Frontex, che nel corso del 2013 anno erano stati ridotti del 25%. Ci sarebbe anche da discutere sull'efficacia del programma e della sua “eticità” viste alcune collaborazioni messe in atto con stati come la Libia che non riconoscono la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo. Ma non è questa la sede. Frontex è l'Agenzia europea per la gestione della cooperazione internazionale alle frontiere esterne degli Stati membri dell'Unione europea il cui scopo è il coordinamento del pattugliamento delle frontiere

difendere con dotazioni sempre maggiori di aerei e navi che ne controllino la frontiera che è stata individuata nel mar Mediterraneo. In breve, in una possibile lettura foucaultiana dei processi migratori:

“E’ come se l’essere immigrato fosse diventata una caratteristica ontologica, genetica e non una scelta e un percorso transitori che portano a spostarsi da un paese all’altro. Come se ci fosse una nazionalità ibrida e scomoda, l’immigrazione, o un paese immaginario, Immigrandia, a cui si appartiene e a cui si continua ad appartenere negli anni e nelle generazioni” (Guadagni, 2012, p.25)

Se l’attenzione del dispositivo di sicurezza si focalizza sull’immigrazione come entità collettiva, l’attenzione di un sociologo contemporaneo a Foucault, algerino di nascita e per sua scelta mai naturalizzato francese, profondo studioso dei processi migratori come Sayad, si concentra maggiormente sull’immigrato/migrante come espressione di un collettivo ma anche come persona, con il suo carico di vissuti, angosce e potenzialità.

1.2.2 Doppia assenza, doppia pena: la lettura di Sayad

La storia delle persone, il loro vissuto, le loro competenze, passano spesso in secondo piano; capita il più delle volte che ci si rapporti ai migranti non come ad esseri umani che aspirano a una trasformazione delle loro condizioni di vita, ad un’emancipazione sociale, politica, economica, ma piuttosto come a persone inferiori, di scarsa istruzione, dotate il più delle volte di poca capacità di comprensione e andate via dal proprio paese perché prive di competenze.

Tra i più profondi osservatori e studiosi contemporanei del fenomeno migratorio, particolarmente attento a tenere in conto nella sua lettura lo sguardo del migrante, c’è Abdelmalek Sayad, amico e collaboratore del sociologo francese Pierre Bourdieu, conosciuto all’università di Algeri e a cui lo legheranno anni di condivisione e comuni studi anche presso l’*EHESS, Ecole des hautes études en sciences sociales*.

Sayad più volte sottolinea come non sia possibile leggere le migrazioni come solo uno spostamento di forza lavoro: la categoria sociologica con cui si rapporta è quella del *fatto*

esterne aeree, marittime e terrestri degli Stati della UE e l’implementazione di accordi con i Paesi confinanti con l’Unione europea per la riammissione dei migranti extracomunitari respinti lungo le frontiere

sociale totale, descritta da Marcel Mauss, che coinvolge ogni aspetto e rappresentazione dell'assetto culturale, politico, economico, religioso della società; momenti cruciali della realtà umana che nel loro accadere coinvolgono la pluralità complessiva dei livelli sociali. In questo loro essere *fatti sociali totali* emerge anche la *funzione specchio* delle migrazioni, cioè la capacità di poter narrare e rivelare, specchiandole nelle contraddizioni vissute dai migranti, ciò che sono o saranno le nostre società. Attraverso il dare parola ai migranti algerini, soggetto delle sue analisi, Sayad riesce a dar loro la possibilità di esprimere ciò che non può essere espresso né nella società di origine, né in quelle di arrivo. Nell'introduzione al suo principale scritto, *La doppia assenza*, Sayad afferma:

“Immigrare è immigrare con la propria storia (perché l'immigrazione è essa stessa parte integrante di quella storia), con le proprie tradizioni, i propri modi di vivere, di sentire, di agire e di pensare, con la propria lingua, la propria religione così come tutte le altre strutture sociali, politiche, mentali della propria società, strutture caratteristiche della persona e indissolubilmente della società, poiché le prime non sono che l'incorporazione delle seconde, in breve della propria cultura”(Sayad, 1999, p.12)

Sayad ha dedicato numerose pagine a osservare e analizzare quanto e come i migranti non siano riconosciuti quali persone titolari di diritti pari a quelli dei cittadini nativi: l'immigrato è *atopos*, senza luogo, inclassificabile, un curioso ibrido che si presenta come incongruo e inopportuno, collocato e intrappolato in uno spazio sociale intermedio tra l'essere e il non essere. Pierre Bourdieu, nell'introduzione a *La doppia assenza*, scrive che l'immigrato si situa alla frontiera dell'essere e del non essere sociali, in quel fuori luogo di cui parla anche Platone in riferimento a Socrate, né cittadino, né straniero. Nei testi scritti insieme a Louis Wacquant, Bourdieu riconosce a Sayad il merito etnografico di aver restituito al migrante la funzione di interprete vivente dei processi sociali più impensati legati alle migrazioni:

“Come Socrate secondo Platone, l'immigrato è *atopos*, senza luogo, fuori luogo, inclassificabile. Accostamento che il riferimento non serve solo a nobilitare. Né cittadino né straniero, né veramente dalla parte dello Stesso né totalmente dalla parte dell'Altro, l'immigrato si situa in quel luogo “bastardo” di cui parla anche Platone, alla frontiera dell'essere e del non-essere sociali. Fuori luogo, nel senso di incongruo e inopportuno, egli suscita imbarazzo. E la difficoltà che si ha nel pensarlo – anche da parte della scienza che riprende spesso, senza saperlo, i presupposti o le omissioni della visione ufficiale – non fa altro che riprodurre l'imbarazzo creato dalla sua inesistenza ingombrante. Ormai ovunque di troppo, sia nella sua società d'origine sia nella società d'accoglienza, obbliga a ripensare da cima a fondo la questione dei fondamenti legittimi della cittadinanza e della relazione tra il cittadino e lo stato, la nazione o la nazionalità.” (Sayad, 1999, p.7)

E ancora:

“Sayad dimostra che il migrante è *atopos*, un curioso ibrido privo di posto, uno “spostato” nel duplice senso di incongruente e inopportuno, intrappolato in quel settore ibrido dello spazio sociale in posizione intermedia tra essere sociale e non-essere, [...] esiste solo per difetto nella comunità d’origine e per eccesso nella società ricevente, generando periodicamente in entrambe recriminazione e risentimento” (Sayad, 1999, p.7)⁹

L’immigrato è fuori posto nei due sistemi sociali a cui si relaziona, di origine e arrivo e la sua stessa esistenza crea imbarazzo: è questa la sua “doppia assenza” che genera anche una “doppia colpa” e una “doppia pena”.

1.2.3 *Accoglienza e linguaggio nelle riflessioni di Derrida*

Anche Jacques Derrida, contemporaneo di Foucault, Sayad e Bourdieu¹⁰, algerino di nascita come Sayad ma naturalizzato francese, ha molto riflettuto sulle questioni legate alle politiche migratorie e di cittadinanza. La riflessione di Derrida, più che su temi come quello dell’assenza e dello spiazzamento dell’immigrato su cui ha posto l’attenzione Sayad, si è maggiormente concentrata sui concetti di accoglienza e ospitalità e sulla questione dello straniero, la *question de l’étranger* con il carico di valenze doppie che in lingua francese i due termini portano con sé (*question* come “questione” e come “domanda”, *étranger* come “straniero” e come “fuori”):

“Esiste, diciamo, una questione dello straniero: urge affrontarla in quanto tale. Certo. Ma prima di essere una questione da trattare, prima di indicare un concetto, un tema, un problema, un programma, la questione dello straniero è una questione *dal* fuori, una questione venuta di fuori, e una domanda *allo* straniero. Come se lo straniero fosse innanzitutto *colui* che pone la prima domanda, o *colui al quale* si rivolge la prima domanda. Come se lo straniero fosse l’essere in questione, l’essere-questione, la questione stessa dell’essere in questione, l’essere-questione o l’essere in questione della questione. Ma anche colui che, ponendo la prima domanda, mi mette in questione” (Derrida, 1997, p.39)

⁹ vedi anche P. Bourdieu, L. Wacquant, “The organic Ethnologist of Algerian Migration”, in *Etnography*, 1-2-2000 p. 182-197 (in introduzione Palidda a Sayad, p. XI)

¹⁰ Foucault nacque a Poitiers nel 1926, Sayad nel 1933 ad Aghbala in Kabilia, Bourdieu nel 1930 a Denguin in Aquitania e Derrida nello stesso anno ad Algeri.

E' proprio questa capacità dello straniero di mettere in questione e in discussione noi stessi che mi interessa analizzare in questo lavoro.

Lo straniero, ci ricorda Derrida, è agli occhi di tutti innanzitutto qualcuno che parla una lingua strana, che non parla come gli altri. Ma ripercorrendo le riflessioni di Platone nella *Politica*, Derrida ci ricorda anche che lo straniero sembrava essere nell'antica Grecia una persona ben accolta, uno cui viene dato asilo: lo straniero aveva dei diritti, il diritto di ospitalità in primo luogo (e beninteso, anche dei doveri). E continuando a muoversi sulla doppia valenza del termine *question*, il filosofo francese insiste nella sua riflessione sulla questione dello straniero come questione della domanda:

“L'ospitalità consiste nell'interrogare chi arriva? Comincia con la domanda rivolta a chi viene (cosa che pare molto umana e talvolta affettuosa, presupponendo che si debba legare l'ospitalità all'amore – enigma che lasceremo per il momento da parte): come ti chiami? Dimmi il tuo nome, come devo chiamarti, io che ti chiamo, io che desidero chiamarti per nome? Come ti chiamerò? La stessa domanda che facciamo talvolta ai bambini o alla persona amata. Oppure l'ospitalità comincia con l'accogliere senza domanda alcuna, in una duplice esclusione, l'esclusione della domanda e del nome?” (Derrida, 1997, p.54)

A questo tema dell'accogliere, dell'ospitare, del linguaggio da usare su cui tornerò nel corso dell'analisi, Derrida aggiunge un'altra questione: la doppia valenza dello *xenos* e dell'*hostis*, di chi è contemporaneamente nel primo termine straniero e/o ospite, nel secondo termine ospite e/o nemico: “ospitalità, ostilità, *ospitalità*” (Derrida, 1997, p.64).

Affronterò nei capitoli successivi la questione della lingua, una delle nostalgie che, insieme a quella dei morti, hanno in comune coloro che sono costretti ad abbandonare la propria patria, gli esiliati, gli espulsi, i deportati; quella lingua materna che Hannah Arendt identificava come l'unico e ultimo elemento che la facesse sentire ancora tedesca¹¹.

“«Lingua», parola da intendersi sia in senso stretto, sia in senso più ampio. [...]

In senso lato la lingua, quella con cui ci rivolgiamo allo straniero o lo udiamo, se lo udiamo, è l'insieme della cultura, sono i valori, le norme, i significati che abitano la lingua. Parlare la stessa lingua non è soltanto un'operazione linguistica. Coinvolge l'*ethos* in generale. E sia detto *en passant*: pur senza parlare la stessa lingua nazionale, qualcuno può essermi meno «straniero» se divide con me una cultura [...]. Per certi versi, comunque, ho più in comune con un borghese intellettuale palestinese di cui non parlo la lingua che con un francese il quale, per tale o tal'altra ragione sociale, economica, o ancora diversa, mi sarà, sotto questo o quell'aspetto, più straniero.

¹¹ Citato in Derrida, 1997, p. 91

Per contro, se consideriamo la lingua in senso stretto, indipendentemente cioè dalla nazionalità, un borghese intellettuale israeliano mi sarà più estraneo di un operaio svizzero, un contadino belga, un pugile di Québec o un poliziotto francese. Questa questione della lingua, nel senso che definiamo stretto, cioè l'idioma quotidiano non estensibile alla cittadinanza [...] la ritroveremo sempre e in mille maniere coinvolta nell'esperienza dell'ospitalità. L'invito, l'accoglienza, l'asilo, il dare alloggio passano attraverso la lingua o il rivolgersi all'altro. Come dice Lévinas da un altro punto di vista, il linguaggio è ospitalità" (Derrida, 1997, p. 118-9).

1.3 L'immigrazione in Italia.

Il fenomeno dell'immigrazione straniera coinvolge l'Italia da un tempo relativamente recente. Dopo una lunga tradizione di paese di emigrazione verso l'estero (sia verso stati del Nord Europa, sia già a partire dal 1880 verso gli altri continenti, America del Sud e del Nord, Australia), e dopo avere vissuto a partire dal dopoguerra un processo di migrazione interna, intensificatosi negli anni del boom economico, l'Italia - a partire dal 1973/1974 - ha cominciato a sperimentare il senso dell'essere paese di accoglienza, in cui gli abitanti e le istituzioni si trovano a dovere interagire con persone che parlano altre lingue, che portano con sé altre storie e culture, che hanno altre abitudini e modi di comportamento.

Così, nel corso degli ultimi 40 anni circa di storia recente di immigrazione e grazie agli attuali oltre 5 milioni di cittadini stranieri residenti¹², il 7,5% della popolazione complessiva, l'Italia si è sempre più configurata come un paese multiculturale inteso nel suo significato di base che indica l'accostamento di culture, il loro coesistere.

Questo non significa che prima dell'arrivo degli immigrati, le nostre città e società fossero monoculturali o omogenee: ogni cultura naturalmente ne contiene altre, e in esse sono riscontrabili sedimenti che provengono da popoli, luoghi e linguaggi diversi, coesistenze di diversi sistemi valoriali. Gli immigrati stranieri non hanno determinato il multiculturalismo, lo hanno semplicemente reso più visibile: hanno modificato la

¹² Secondo la rilevazione Istat pubblicata il 26 luglio 2013, gli stranieri residenti in Italia al 1° gennaio 2013 erano 4.387.721, circa 334 mila in più rispetto all'anno precedente (+8,2%), di cui 29.212 in provincia di Palermo. Il calcolo della popolazione straniera residente è stato riavviato a partire dal censimento del 2011, sommando alla popolazione censita al 9 ottobre 2011 il movimento anagrafico del periodo 9 ottobre-31 dicembre 2011 e successivamente quello dell'anno 2012..Secondo invece la stima del Dossier Statistico Immigrazione 2012 – XXII Rapporto Caritas Migrantes, il numero complessivo degli stranieri presenti in Italia, inclusi quelli ancora non iscritti in anagrafe supera i 5 milioni (il dato è 5.011.000)

complessità sociale e culturale, apportando altre differenziazioni a quelle già esistenti e contribuendo a renderle maggiormente evidenti.

La prima comparsa di significativi movimenti migratori di carattere economico, con l'arrivo di persone giunte nel nostro paese anche in forza delle limitazioni agli ingressi dei lavoratori stranieri da parte di molti paesi europei del centro-nord, data alla seconda metà degli anni Settanta, in seguito alla crisi petrolifera del 1973. Nel 1975 il numero di immigrati stranieri in Italia era di 186.000¹³. Dopo quasi venti anni, attraverso una continua e costante crescita, oggi la presenza degli immigrati in Italia si attesta su una cifra che, seppur più bassa di quella di altri paesi europei, evidenzia la strutturalità del fenomeno: poco più di 5 milioni di persone, come sopra indicato.

Nonostante ciò, l'approccio piuttosto diffuso -e trasmesso ai cittadini- veicolato dalle istituzioni, dalla politica, dai media nel corso degli anni è stato quello di attribuire al fenomeno migratorio tratti di transitorietà e provvisorietà e di considerarlo come fatto emergenziale, adottando in sostanza un approccio simile a quello tedesco (della RFT), con gli immigrati stranieri intesi come presenze a tempo: *Gastarbeiter*, lavoratori ospiti, lavoratori a tempo. In quanto "ospiti", gli immigrati stranieri appaiono quasi soggetti sospesi – le persone "doppiamente assenti" nella lettura di Sayad - per i quali non si pone la necessità di pensare un progetto, un percorso, un'aspirazione di futuro o di stabilizzazione nel paese di accoglienza temporanea; presenze non riconosciute, lavoratori appunto, non persone. Non a caso il sociologo Ambrosini parla di «un modello italiano *implicito*, poiché non progettato e non costruito consapevolmente dalle istituzioni ma caratterizzato [...] dall'impreparazione istituzionale permanente, dalla propensione a definire e gestire la questione in chiave emergenziale» (Ambrosini, 2000).

Se l'Italia va considerata un paese multiculturale, bisogna leggere Palermo nello stesso modo: anche se la percentuale delle persone di origine straniera è del 4% rispetto alla popolazione complessiva della città, le immagini di Palermo narrano di una città, in alcuni quartieri, decisamente multiculturale. Nonostante ciò, né l'Italia in generale, né Palermo possono essere ancora pensati come luoghi interculturali: alcune scelte politiche del comune di Palermo degli ultimi anni sono certamente interessanti e importanti, come l'adesione al network le *Città del dialogo* e la promozione di un organismo istituzionale

¹³ Dati del Ministero degli Interni, *1° rapporto sugli immigrati in Italia*, 2007. Per avere dati statistici più certi bisognerà attendere il 1992, con le prime rilevazioni Istat

come la *Consulta delle Culture*¹⁴, ma costituiscono solo dei passi, seppur significativi, nel percorso verso una città coscientemente interculturale.

1.3.1 *L'educazione all'altro e la percezione dello straniero*

Negli anni '80 l'Italia aveva dato l'idea di essere cosciente e pronta ad affrontare i cambiamenti che si determinavano nel proprio territorio grazie alle crescenti migrazioni. Il mondo dell'istruzione era stato tra i primi a cogliere il carattere strutturale del fenomeno migratorio, affrontandolo sia in termini di educazione degli adulti, sia di interventi rivolti ai nuovi alunni: le tematiche dell'accoglienza degli alunni stranieri e dell'educazione interculturale sono state argomento di due circolari ministeriali della fine degli anni '80, la L. 301/89 la L. 205/90 (Demetrio, Favaro, 1992).

Anche l'associazionismo e il volontariato avevano svolto un ruolo importante, cercando di attrezzarsi contro possibili derive razziste nel comportamento delle persone. La reazione ai primi anni di relativo silenzio generale si era manifestata con un lavoro di denuncia e di solidarietà concreta: il primo campo di solidarietà con i lavoratori immigrati per la raccolta dei pomodori nel settembre 1989 a Stornara, in provincia di Foggia; la prima manifestazione nazionale antirazzista che vide sfilare a Roma il 7 ottobre del 1989 trecentomila persone; il campo di lavoro a Villa Literno nell'anno successivo; la costituzione dell'associazione "Nero e non solo".

A far osservare con più consapevolezza i processi in atto, era stato il tragico episodio dell'assassinio a Villa Literno del trentenne Jerry E. Masslo, avvenuto la notte del 24 agosto 1989 durante una rapina perpetrata da ragazzi del luogo ai danni di un numeroso gruppo di lavoratori immigrati alloggiati in una baracca di periferia. Masslo era sudafricano e profugo politico:

¹⁴ Le *Città del dialogo* è una rete di città italiane per la diffusione del dialogo interculturale, rete di città che collaborano sui temi dell'integrazione e delle politiche per l'immigrazione insediatasi il 21 settembre 2010 a Reggio Emilia, con la sottoscrizione di un Accordo di programma. Il network italiano nasce dall'esperienza del *Network Intercultural Cities*, promosso dal Consiglio d'Europa nel 2008, di cui per l'Italia faceva parte la città di Reggio Emilia. La Consulta delle Culture è invece un organo istituzionale della città di Palermo, eletto il 20 ottobre 2013 (vedi cap. 3)

«Nel suo paese c'era ancora l'apartheid. Nelson Mandela era in prigione da ventisei anni. Sarebbe stato liberato l'anno dopo. Qualche giorno prima di morire, Masslo era stato intervistato per uno Speciale TG2. "Il mio vero problema, quello che ho sperimentato in Sudafrica - aveva detto - non voglio viverlo in Italia. Nessun nero, nessun africano dimentica cosa sia il razzismo e io lo sto sperimentando qui". Il qui era Villa Literno. Diecimila abitanti e ottomila extracomunitari nei mesi d'estate» (Bolini, 2005).¹⁵

Nonostante ciò, la politica istituzionale si è difficilmente resa conto delle trasformazioni in corso nel contesto italiano. La produzione legislativa degli anni 1990/1998, oltre avere trascurato due nodi essenziali -diritto di asilo e riforma della legge sulla cittadinanza- si è rivelata insufficiente a arginare le derive di una sorta di diritto speciale per gli immigrati, configuratosi dalla fine degli anni '90 e sostenuto nell'opinione pubblica da un cambio di orientamento della stampa e dei mezzi di comunicazione di massa. Dall'iniziale solidarietà di fine anni '80 si è passati a narrare gli immigrati con atteggiamento di fastidio e di sindrome da assedio, a partire dal marzo 1991 con i consistenti arrivi di cittadini albanesi che fuggivano le difficili condizioni di vita e la crisi economica e politica del proprio paese .

Dal 1998 le politiche migratorie istituzionali hanno conosciuto una lenta e inesorabile parabola discendente che ha avuto uno dei suoi picchi più bassi nel 2009 con il DdL 773-b, il cosiddetto "pacchetto sicurezza" che di fatto, e a dispetto dell'articolo 3 della Costituzione Italiana, ha operato una divisione della popolazione tra nativi italiani che hanno più diritti e stranieri che ne hanno meno.

Già alla fine degli anni '70, quando il fenomeno migratorio iniziava a manifestarsi in Italia, il linguista Massimo Vedovelli segnalava in un articolo i rischi connessi al non avere voluto guardare la questione o al volerla ridurre a un fenomeno marginale. Vedovelli affermava che ogni integrazione sociale doveva passare da un'integrazione linguistica e si interrogava sulle forme di comunicazione tra nativi e non nativi: nel fare riferimento all'esperienza di altri paesi, ipotizzava il diffondersi anche sul nostro territorio di un *foreigner talk* come modalità di comunicazione tra nativi e non nativi, caratterizzato dalla semplificazione linguistica.

Lo studioso segnalava anche il rischio connesso ad un uso linguistico che poteva portare con sé anche «una forte carica razziale, di accentuazione della presunta distanza

¹⁵ Masslo aveva già perso in Sudafrica il padre, scomparso dopo un interrogatorio di polizia e la figlia di 7 anni, colpita da una pallottola vagante durante una manifestazione.

“biologica” e sociale tra due individui». Per questo «sarà necessario esaminare come noi italiani ci comportiamo quando comunichiamo con uno straniero». Nell’ipotizzare che l’Italia potesse fare tesoro delle esperienze realizzate altrove, l’articolo si chiudeva con domande di grande attualità: «Sapremo sfuggire tentazioni razziste? O paure di “corruzione” della nostra società? Sapremo considerare gli immigrati come qualsiasi altro cittadino? Sapremo dar loro gli strumenti per vivere dignitosamente i tempi di questa Italia? » (Vedovelli, 1981).

1.3.2 Le dinamiche tra italiani e stranieri

L’immigrazione straniera in Italia si è profondamente modificata negli anni. Oggi, come conferma il dossier Caritas 2013, le presenze maggiori sono costituite da stranieri provenienti dall’Europa dell’Est (997.000 dalla Romania, 491.000 dall’Albania, 223.000 dall’Ucraina, in totale più di 1/3 degli immigrati presenti in Italia). Seguono marocchini (506mila) e cinesi (278mila). La distribuzione territoriale vede gli immigrati concentrati nel Nord Italia (63%), quindi al Centro (23,8%) e solo per il 12,8% tra Sud e Isole.

Resta però forte l’idea che l’immigrazione italiana sia impersonificata da uomini e donne con caratteristiche somatiche evidentemente diverse da quelle dei nativi (per esempio asiatici o subsahariani) o dall’immigrato islamico, a cui viene imputata indole intollerante, violenta e opprimente, indisponibile all’integrazione; dal settembre 2001 a questa indole viene anche aggiunto il sospetto di potenziale terrorista (Palidda, 2008).

Inoltre c’è una forte tendenza dei media a mettere maggiormente in luce fenomeni minoritari di devianza piuttosto che episodi di faticosa integrazione, ben più diffusi.

Una ricerca condotta nel 2009 dalla cattedra di Scienze della comunicazione dell’Università La Sapienza di Roma, su immigrazione e asilo nei media italiani, aveva fatto emergere che su 5684 servizi di telegiornale andati in onda in prima serata nel periodo di rilevazione, solo 26 avevano affrontato il tema dell’immigrazione senza legarla ad un fatto di cronaca o al tema della sicurezza. Dunque, la rappresentazione dell’immigrazione fornita dai media – che non si è significativamente modificata e evoluta nel corso di questi ultimi anni - è in gran parte assimilabile, in maniera distorta e strumentale, a problemi di sicurezza e di ordine pubblico.

Questo dato ci aiuta a comprendere come si alimenta la diffidenza della maggioranza dell'opinione pubblica verso i migranti e il consenso registrato da scelte discriminatorie e repressive. Anche il rapporto *La sicurezza in Italia. Significati, Immagine e Realtà* coordinato da Ilvo Diamanti (2009), aveva confermato l'assoluta disomogeneità tra l'andamento dei reati e le notizie sugli stessi: il soggetto più di frequente, se non esclusivamente collegato a queste notizie, è lo straniero. Mentre i media alimentano la convinzione che maggiore immigrazione significhi maggiore criminalità, i dati reali ci dicono che dal 1990 al 2009 i reati in Italia sono diminuiti, mentre la presenza dei migranti è aumentata di circa il 500%.

In realtà dietro questa operazione di propaganda hanno trovato riparo i tanti che in questi anni non sono stati capaci di affrontare seriamente la questione delle politiche migratorie, legandola sempre a provvedimenti emergenziali e relativi alla sicurezza, e alla ricerca di un capro espiatorio (Palidda, 2008).

Negli ultimi 15 anni, è cambiata la composizione del fenomeno migratorio e anche la dimensione qualitativa (per nazione, età, qualificazioni professionali). Sono aumentate le presenze dei bambini e dei minori, nati in Italia e non, delle donne, e si è modificata la distribuzione territoriale, anche se il Sud e le Isole in particolare restano i luoghi in cui la presenza migratoria è meno significativa.

Contemporaneamente, da un punto di vista normativo, l'intervento legislativo è stato evidentemente e esplicitamente diretto più verso questioni di sicurezza che verso l'attivazione di politiche sociali realmente inclusive (legge Bossi Fini, decreto sicurezza L. 94/ 2009).

A poco a poco, nel discorso razzista sono caduti dei tabù, stimolati dalla situazione di insicurezza diffusa e ampliati dai media e dalle dichiarazioni di ostilità, xenofobia ed esplicita offesa per lo più riconducibili a esponenti della Lega Nord.

I toni della discussione e i termini utilizzati sono stati sempre più e con maggiore chiarezza offensivi: il "*bingo bongo*" di Umberto Bossi, attuale deputato del Parlamento Italiano e già ministro della Repubblica, il "*tiro a segno sugli immigrati*" di Gentilini, allora sindaco di Treviso, i numerosi apprezzamenti degli esponenti leghisti Calderoli e Borghezio, il fuoco incrociato di reiterate provocazioni e continui insulti a cui – sin dal suo insediamento - è sottoposta l'attuale ministra all'integrazione Cécile Kyenge.

A questi elementi si sono aggiunte iniziative e misure di chiaro stampo razzista - proposte e/o attivate- che hanno progressivamente introdotto elementi di chiusura e discriminazione: le impronte digitali dei bambini rom, la questione delle classi differenziali, il tentativo di esclusione dei figli di irregolari dalle scuole, la perdita della garanzia del diritto alla salute. I provvedimenti compresi nel decreto sicurezza hanno di fatto smantellato una serie di garanzie sociali previste dal testo unico.

Il clima dell'Italia è drasticamente mutato anche nella società: insistere sul nesso immigrazione e sicurezza, immigrazione e devianza ha prodotto una spinta dell'opinione pubblica in direzione anti immigrati. Nel *Rapporto sul razzismo in Italia*, Grazia Naletto afferma:

“L’iniziativa di intervenire sulla condizione giuridica dello straniero con disposizioni inerenti la materia della sicurezza e dell’ordine pubblico è una scelta dal forte valore simbolico: ha consentito di trasmettere con immediatezza all’opinione pubblica il messaggio che identifica l’origine dell’insicurezza sociale diffusa con la presenza degli immigrati” (Naletto, 2009, p. 40)

Di fatto si è introdotto nella legislazione italiana una sorta di “diritto speciale per gli immigrati”, in contrasto con l’intero apparato normativo sulla questione costruito dal 1987 al 1998. Scrivono Enrico Pugliese e Maria Concetta Macioti che l’immagine, negativa quanto infondata, dell’immigrato presente nel discorso politico ha finito per trovare progressivamente una ricaduta istituzionale e normativa (Pugliese, Macioti, 2010).

Questa immagine ha comportato inevitabilmente una forte ricaduta nella società: così in questi anni si è coscientemente alimentata la paura - attraverso un uso abile delle notizie-, si è fatto crescere il razzismo, si sono costruite ulteriori barriere nei confronti degli stranieri, e questo riguarda anche la Sicilia dove la popolazione migrante raggiunge a stento il 2% (su un totale di popolazione straniera in Italia dell 7,5%).

E’ possibile affermare che nel corso degli anni si sono susseguiti diversi atteggiamenti e paure nei confronti degli immigrati. Dai primi anni di relativo silenzio, e di presa di coscienza del fenomeno, riconducibili alla fine degli anni ‘80, con il tragico episodio dell’uccisione di Jerri Maslo nell’agosto del 1989, si sono vissute diverse fasi: la paura dell’invasione, con l’arrivo dei cittadini albanesi e i numerosi sbarchi sulle coste pugliesi durante il 1991; la paura crescente della criminalità che arriva dallo straniero, a partire

dalla seconda metà del 1995¹⁶; la paura del terrorismo, generata dall'attentato alle Twin Towers a New York l'11 settembre 2001, o gli attentati nella metropolitana di Londra nel luglio 2005 (Palidda, 2008); la paura della violenza, con la strage degli immigrati a Castelvoturno nel 2008 o con gli episodi di cui sono stati vittime i lavoratori stranieri a Rosarno nel 2010; il ritorno della paura dell'invasione, ulteriormente amplificata con gli arrivi degli immigrati tunisini dal febbraio 2011, in seguito alla rivoluzione del 14 gennaio.

Solo ultimamente, attraverso i numerosi arrivi di persone che fuggono la guerra, come per esempio i siriani, o gli etiopi e eritrei, vittime di due naufragi nell'ottobre 2013 nel mar Mediterraneo, comincia a essere opinione un po' più diffusa l'idea che le persone arrivino in Italia perché non hanno altra scelta, anche a causa della gestione criminale dell'attraversamento del Mediterraneo prima, e dell'Europa successivamente. Prende corpo l'idea che il fenomeno sia generato dalle scelte politiche delle stesse istituzioni europee e nazionali che dovrebbero aiutare a governarlo.

In questi anni è passata nell'opinione pubblica, e da lì nella mente delle persone, l'idea di un'integrazione subalterna: gli immigrati sono accettati nei luoghi di lavoro sulla base dell'idea che il loro ruolo sia quello di ricoprire occupazioni cui gli italiani non ambiscono più. Così, i lavori degli immigrati sono sempre più inscrivibili nella tipologia dei lavori delle 5 P: precari, pesanti, pericolosi, poco pagati, penalizzati socialmente (Zanfrini, 2004).

Si diffonde in generale un'immagine distorta dell'immigrato proveniente dai paesi poveri e quando arriva in Italia, il più delle volte si pensa che l'immigrato che giunge tra di noi sia il disperato, il povero, quello che nel suo paese muore di fame, il lavavetri senza mestiere, l'ambulante adulto o ragazzino, il disoccupato, la donna che lavora in famiglia, la colf, oppure, se è africana o proveniente dall'Est Europa, la prostituta.

Anche se esiste una realtà emergenziale, evidenziata dai media e fatta per lo più da richiedenti asilo e da chi tenta l'avventura migratoria anche con i viaggi organizzati dalla criminalità, questi sono una minoranza degli arrivi. L'immigrato estero che viene dal sud del mondo o dall'est europeo, dall'Africa, dall'America Latina o dal sud - est asiatico è diverso dallo stereotipo proposto: si tratta spesso di un immigrato giovane, uomo e donna, colto, con laurea o diploma in percentuale elevata, che ha nel proprio paese una casa, una

¹⁶ Questo ha comportato una crescita della logica securitaria, minore attenzione alle condizioni sociali degli immigrati, diminuzione di possibilità di accesso ai diritti di base; e ha prodotto di conseguenza la svalutazione dell'immagine degli immigrati e il loro essere esposti a maggiori violenze. Il migrante diventa il nemico, interno o esterno, il nemico globale, (Palidda, 2008)

famiglia e ha buona intraprendenza e per lo più una professionalità esercitata. Inoltre ha conoscenza di altri immigrati che garantiscono l'auto-aiuto nella prima fase (Pugliese, Maciotti, 2010).

I disperati, i poveri non hanno risorse per emigrare e si fermano alle periferie delle città o delle capitali dei paesi di provenienza, o in aree non occidentali di minor prestigio: oggi arrivano soprattutto operai qualificati, tecnici, professionisti lavoratori del commercio, giovani diplomati e laureati, contadini e piccoli proprietari di terra, insegnanti, impiegati, tecnici, studenti universitari o neolaureati. Il livello culturale degli immigrati risultava abbastanza elevato già nel censimento 2001, e questo dato è stato ulteriormente confermato dal censimento 2011. L'immigrato, in genere, ha in proprio o si è procurato, con prestiti forzosi, buone risorse economiche, soprattutto quando parte irregolarmente (gli ingressi regolari si attestano intorno al 75%).

1.4 Pregiudizi, stereotipi, razzismi

L'uso del termine pregiudizio rimanda a un'idea di chiusura e rigidità, di preconetto e resistenza. Un pregiudizio, letteralmente un giudizio espresso prima, una valutazione preliminare, condiziona il nostro modo di vedere il mondo e incide significativamente sulle dinamiche interpersonali, sia che si tratti di un pregiudizio negativo sia che si tratti di un pregiudizio positivo. Il pregiudizio è un meccanismo di rigida semplificazione che trascura le caratteristiche individuali e mette a fuoco quelle di gruppo: un pregiudizio negativo, ostile a una classe sociale presa in considerazione, induce comportamenti sfavorevoli nei confronti del gruppo e produce fenomeni di de-individuazione. Anche se un pregiudizio negativo può accompagnarsi sovente a uno positivo in quanto la considerazione negativa di un gruppo altro si poggia sulla valutazione positiva del proprio gruppo, è abbastanza evidente che quelli che creano i maggiori problemi sociali sono i pregiudizi negativi. I pregiudizi pertanto possono essere considerati tra i più ardui ostacoli da superare nelle relazioni interpersonali, e pesano ancora di più quando l'altro è avvertito come diverso, estraneo, inferiore. Un pregiudizio «implica la riduzione dell'individuo allo statuto di un qualsiasi rappresentante del suo gruppo di appartenenza o della sua comunità di origine elevata a comunità di natura o d'essenza, fissa e insormontabile. [...] L'appartenenza non

viene pensata solo come se potesse predisporre il pensiero, come uno stile o come un insieme di contenuti, ma anche come normativa» (Taguieff, 1994, p.64).

Una rappresentazione limitata e pregiudiziale dell'altro spesso caratterizza il rapporto tra italiani e stranieri e costituisce il terreno privilegiato su cui intervenire in una prospettiva interculturale, per evitare che il pregiudizio reiterato e metabolizzato si trasformi in razzismo, inteso come modalità attraverso cui un gruppo sociale definisce altri gruppi, caratterizzandoli in base a caratteristiche fisiche e deducendone quelle intellettive e morali. Il sociologo Michel Wieviorka afferma a questo proposito che «il razzismo consiste nel contrassegnare un insieme umano in base ad attributi naturali, associati a loro volta a caratteristiche intellettuali e morali, rinvenibili in ogni individuo appartenente a quell'insieme e, in ragione di ciò, nel mettere eventualmente in opera pratiche di interiorizzazione e di esclusione» (Wieviorka, 2000, p.20).

Il passo dal pregiudizio al razzismo non è automatico ma neanche necessariamente lungo:

«Perché vi sia razzismo ci vuole senz'altro qualcosa di più della difesa e della differenza culturale in quanto tali. Prima di tutto occorre credere che in una cultura si nasce, e che non la si possa acquisire; occorre concepirla come una condizione che è frutto di un passato comune cui alcuni appartengono e altri no; una condizione che non ammette la possibilità di un vero passaggio, di un vero inserimento» (Wieviorka, 2000, p.22).

Sono diversi gli elementi che alimentano il razzismo: all'idea iniziale di una superiorità naturale, biologica –che è l'idea che ha determinato nel periodo colonialista l'invenzione ideologica del razzismo, della differenza tra le razze umane, dottrina ampiamente confutata dalla ricerca scientifica– si sono accompagnati elementi che attengono a sfere sociali culturali e politiche, che inducono al disprezzo dell'altro e della sua cultura, alla negazione dell'identità culturale e che determinano una valutazione gerarchica dove il *noi* è superiore a *gli altri*.

«Quella di razza è in effetti una categoria metafisica, che vale a non identificare una realtà empirica, ma ad assolutizzare e radicalizzare le differenze per mezzo di una metafora biologizzante (...). Alla base della costruzione della *razza* e dell'ideologia razzista vi è uno specifico dispositivo teorico: la naturalizzazione dell'altro, vale a dire la propensione a tradurre le differenze culturali in termini di differenze naturali, a ridurre a natura il sociale» (Rivera, 2009, p. 258).

In questo contesto interessa particolarmente porre l'attenzione sui processi cognitivi che stanno alla base del razzismo – che esamineremo anche per pregiudizi e stereotipi – e che possono aiutarci a comprendere come sia possibile credere in una categorizzazione razziale dei gruppi umani e alimentare sentimenti di odio verso determinate categorie. I processi a cui facciamo riferimento sono l'*essenzializzazione*, cioè la categorizzazione dei singoli individui all'interno di gruppi prestabiliti, e la *stigmatizzazione* che colpisce le persone appartenenti ai gruppi disprezzati, cioè un processo che, presentando l'altro come potenzialmente pericoloso e favorendone l'esclusione, finisce per legittimare comportamenti e atteggiamenti eticamente condannabili. Da questi due processi prende forma la convinzione che alcuni gruppi siano incivili, incivilizzabili, e di conseguenza inassimilabili. «In quest'ottica, l'interazione con essi è destinata a risolversi nel conflitto e non è lasciato spazio al dialogo. Il razzismo prende forma dai processi cognitivi (di essenzializzazione e stigmatizzazione) e si realizza negli atti concreti che trovano giustificazioni nell'ideologia di partenza» (Scaramella, Passani, 2010, p.39).

Segregazione, discriminazione, espulsione, distanziamento spaziale dei soggetti percepiti come inferiori sono esempi di come il razzismo si concretizza ancora oggi nelle nostre società.

Una storia di barbarizzazione, la concretizzazione del razzismo, è raccontata da Pap Khouma, scrittore italiano di origine senegalese, in un suo libro in parte autobiografico. Si tratta di un episodio non molto conosciuto dell'estate 1944 attraverso cui la Francia decise deliberatamente di non dare dignità di cittadini e di combattenti per la patria ai numerosi senegalesi che avevano partecipato alla guerra contro i nazifascisti e alla liberazione della Francia dall'occupazione tedesca:

«Il generale De Gaulle aveva implorato in segreto i vertici militari angloamericani di lasciare che fossero i blindati e le jeep della seconda divisione delle FFL a entrare per primi nella città di Parigi strappata ai tedeschi. [...] Gli americani, malgrado le apparenze, praticavano la segregazione razziale nelle loro truppe. Accolsero la richiesta di De Gaulle a patto che le divisioni francesi e inglesi che sarebbero entrate a Parigi fossero costituite unicamente da soldati con la pelle bianca. La liberazione di Parigi non doveva mai apparire agli occhi del mondo anche opera di soldati neri americani o africani. Una nota confidenziale del gennaio 1944 [...] imponeva che i battaglioni francesi e inglesi, in parata a Parigi il 25 agosto 1944, giorno della liberazione, dovevano essere esclusivamente bianchi, come quelli americani. Il generale britannico Frederick Morgan tolse dalle sue truppe vicine a Parigi i soldati inglesi con la pelle nera. Per le truppe francesi sembrava impossibile, perché più della metà delle Force Françaises Libres era composta da fucilieri senegalesi. [...] I fucilieri senegalesi furono

sostituiti da soldati maghrebini bianchi, siriani e spagnoli. Ai senegalesi recalcitranti furono ritirati la divisa e messi agli arresti. Agli altri fu ordinato di stare lontano dalle mura di Parigi. Il giorno del grande trionfo contro i tedeschi, i parigini hanno accolto trionfalmente dei soldati bianchi al cento per cento» (Khouma, 2010, p.103).¹⁷

Va sottolineato come teorie pregiudiziali relative agli indicatori e alla rappresentazione dell'intelligenza dell'uomo si siano ampiamente diffuse anche in una pluralità di discipline in ambito scientifico. Ne fa un'ampia e dettagliata ricognizione Stephen J. Gould nel libro *The measure of man*, tradotto in italiano con il titolo *Intelligenza e pregiudizio*, in cui vengono analizzate le teorie erronee di uomini di scienza, fondate sulla necessità di trovare una base scientifica alle proprie convinzioni piegando ai propri fini, se necessario, anche i dati sperimentali. Il pregiudizio diffuso nel senso comune a partire dal XVIII° sec. approda ufficialmente in ambito scientifico, con l'affermazione dell'inferiorità di neri e indiani. Diversi sono stati i tentativi di valutazione quantitativa dell'intelligenza attraverso la misurazione della volumetria dei crani; il confronto tra i cervelli di bianchi e neri; la resistenza al dolore; i tratti del volto; in questa direzione sono andate le ricerche di Molton, di Broca, di Galton, di Lombroso, di Binet e Burt, di Goddard e Terman. Quest'ultimo, «probabilmente il più convinto assertore della misurabilità dell'intelligenza umana e di tutte le capacità mentali [...] era animato dal desiderio di identificare “i deficienti di grado elevato”, come egli definiva i deboli mentali con grave handicap. Come Goddard, Terman riteneva che nel giro di pochi anni – grazie ai tests di intelligenza – decine di migliaia “di questi deficienti di grado elevato”, sarebbero stati portati “sotto la sorveglianza e la protezione della società”» (Calegari, 1999, p.155).

A conclusione di una ricerca da lui effettuata nel 1921 su un campione molto ampio di 175.000 reclute dell'esercito USA, Terman stilò una sorta di scala delle intelligenze alla cui sommità si trovavano gli americani adulti bianchi, in mezzo gli immigrati europei (e in una graduatoria interna tedeschi, inglesi e scandinavi risultavano più intelligenti di italiani e slavi), e infine al gradino più basso i negri, preceduti di poco dai mulatti. Inoltre Terman, innatista convinto, riteneva che i fattori ambientali non avessero nessun ruolo nello sviluppo delle capacità mentali di una persona al punto che nelle 800 pagine della sua pubblicazione non dedica a questo argomento una sola frase. Gould prosegue la sua ricognizione attraverso sir Cyril Burt, il cui lavoro è totalmente contaminato da una serie di

¹⁷ L'episodio raccontato è tratto dal libro di Serge Bilé, *Noirs dans les camps nazis*, che si ricollega alla trasmissione di Mike Thomson, *Paris liberation made “whites only”*, Radio 4 BBC News, 6 aprile 2009.

pregiudizi ed errori, e attraverso il suo predecessore Spearman: entrambi identificano un fattore generale dell'intelligenza (fattore g), che Spearman individua nell'energia cerebrale e Burt nella struttura generale del cervello. Burt teorizzava che il grado di povertà è «semplicemente una misura imperfetta della mediocrità genetica» (Gould, 1985, p.293), continuando ad affermare lungo il corso della propria carriera che le diversità di intelligenze tra classi sociali, l'ottusità dei poveri e l'intelligenza dell'uomo di successo, e anche la disuguaglianza nella ripartizione dei redditi, andavano spiegate in base alla disparità di capacità intellettive ereditate.

«A conclusione del suo volume, Gould ammette che oggi noi non siamo in grado di “penetrare” certe nostre abitudini, certi automatismi radicati nel funzionamento del pensiero. Si tratta di quegli automatismi in base ai quali categorizziamo – reificandoli – persone, gruppo, situazioni sociali e istituzionali. [...] La storia raccontata da Gould - una storia che copre duecento anni – è appunto un resoconto delle forme assunte dall'incomprensione e dal fraintendimento fondate sul pregiudizio. Tutto ciò ha indotto una concezione della “mismeasure of man”. [...] Essa è presente in tutti i luoghi ed in tutte le menti quando non vi è comprensione del fatto che l'intelligenza umana si trova dappertutto, che non è privilegio ma condizione di fatto. Soprattutto la “dismisura” è presente dove – come Gould ha evidenziato – non si è capito che *l'uomo è un animale che apprende*» (Calegari, 1999, p.167).

1.4.1 *Pregiudizi e stereotipi: dal pensiero scientifico alle scienze sociali*

Le prime riflessioni ed elaborazioni sul pregiudizio nascono nell'ambito del pensiero scientifico, intorno al '600, in piena «rivoluzione scientifica» .

Idola mentis, le illusioni dello spirito, le false immagini della realtà: così nel 1620, nella prima parte del *Novum Organum*, Francis Bacon definisce le principali fonti di inganno che ci allontanano dalla conoscenza reale del mondo e che vanno riconosciute per liberare la mente da disposizioni erranee: tra i difetti che individuava nella scienza passata e in quella a lui contemporanea, Bacon annoverava la vacuità delle dispute dialettiche e il non sapere guardare alla realtà con occhi sgombri da pregiudizi.

Il filosofo inglese sostiene l'importanza di un pensiero umano capace di andare contro varie forme di preconcetto e di pregiudizio, al fine di affermare la verità dei fatti e classifica gli errori in quattro possibili categorie che vengono passate in rassegna nella “pars destruens” del *Novum Organum*: *idola tribus*, *idola specus*, *idola fori*, *idola theatri*.

Gli *idola tribus* sono gli errori comuni al genere umano, riconducibili alla limitatezza della mente dell'uomo, alla predisposizione a formulare giudizi senza avere una riprova sperimentale, alla tendenza a lasciarsi influenzare dai dati più evidenti. Si tratta delle inevitabili deformazioni e alterazioni con cui l'intelletto umano, limitato e parziale, conosce le cose e «in pratica di una sorprendente anticipazione di quelli che oggi si definiscono gli errori cognitivi [...] e che costituiscono uno dei punti qualificanti della spiegazione psicologica del pregiudizio» (Mazzara, 1997, p.11).

Gli *idola specus* sono gli errori connessi alla “spelunca” in cui ognuno di noi è rinchiuso - il mito platonico della caverna - e che ogni uomo porta con sé: caverna come luogo simbolico delle tenebre. Si tratta dunque delle particolarità soggettive di ogni uomo, di quegli errori che si originano dalla storia personale di ciascuno di noi, dal nostro modo particolare di essere e, conseguentemente, di guardare i dati di realtà, di interpretarli o distorcerli. L'uomo è portato a deformare la realtà delle cose secondo attitudini relative al suo carattere, alle sue passioni, alla propria educazione e cultura. E' interessante ciò che scrive Todorov ne *La conquista dell'America* a proposito di Cristoforo Colombo e di quanto, durante i viaggi verso l'America, le sue credenze influenzino le interpretazioni degli eventi: “Egli non si preoccupa di capir meglio le parole di coloro che a lui si rivolgono perché sa a priori che incontrerà ciclopi, uomini con la coda e amazzoni. Vede bene che le “sirene” non sono belle donne (come si credeva che fossero). Ma anziché concludere per l'inesistenza delle sirene, preferisce correggere un pregiudizio con un altro pregiudizio: le sirene non sono belle come si pretende che siano” (Todorov, 1984, p.20).

Gli *idola fori*, del “mercato”, sono gli errori che derivano in primo luogo dal linguaggio, dalla vita sociale, dalle interazioni tra gli uomini. Il linguaggio che usiamo può comportare infatti fraintendimenti, equivoci, incomprensioni, interpretazioni erranee di determinate parole.

Infine Bacon classifica gli *idola theatri*, cioè gli errori che nascono dalle suggestioni e dalla difficoltà di ragionare autonomamente, e che sono originati dall'inferenza esercitata sulla mente umana dalle teorie tradizionali, dal pensiero dei grandi filosofi.

Per costruire una reale conoscenza, bisogna liberare la mente dalla predisposizione verso le fonti di inganno, liberarsi dai pregiudizi in quanto errori di valutazione che ci condizionano e che Bacon ha, più di altri filosofi, così esplicitamente analizzato, aprendo una pista di ragionamento ripresa nell'800 nelle scienze sociali: infatti, nel concetto di

pregiudizio elaborato dalle scienze sociali è insito il concetto di idea errata e ostacolo alla vera conoscenza, idea ereditata proprio dal pensiero scientifico.

Il termine pregiudizio, nell'uso comune, ha poi ampliato le sue sfere di significato includendovi l'idea che il pregiudizio si riferisca di solito non tanto a fatti e eventi ma a specifici gruppi sociali (i negri, i rom, i tossicodipendenti, le donne e così via), e che in genere il pregiudizio sia negativo, cioè tale che la valutazione errata tenda a nuocere all'oggetto a cui è riferito. Secondo una definizione più specifica e ristretta, possiamo intendere il pregiudizio come «la tendenza a considerare in modo ingiustificatamente sfavorevole le persone che appartengono a un determinato gruppo sociale» (Mazzara, 1997, p.14).

Gordon Allport, ne *La natura del pregiudizio*, ripercorre brevemente l'evoluzione storica del termine pregiudizio e le sue differenti denotazioni: precedente al giudizio, secondo gli antichi, e dunque una rappresentazione fondata su decisioni anteriori alla valutazione; in seguito, giudizio prematuro, e di conseguenza una valutazione formulata prima di aver potuto effettuare una attenta osservazione oggettiva; ai nostri giorni, giudizio di malevolenza o benevolenza, che procede insieme a una valutazione apparentemente immotivata. Allport definisce come pregiudizio un «atteggiamento di rifiuto o di ostilità verso una persona appartenente ad un gruppo, semplicemente in quanto appartenente a quel gruppo e che pertanto si presenta in possesso di qualità biasimevoli generalmente attribuite al gruppo medesimo» (Allport, 1954, p.10).

Elementi della riflessione di Bacon si possono ritrovare in alcuni concetti della psicologia sociale utilizzati da Allport per spiegare il processo attraverso cui un individuo assume una posizione fortemente difensiva verso i propri pregiudizi, anche se conscio dell'errore che sta commettendo: da un lato il principio del *minimo sforzo*, vale a dire il meccanismo per cui ci rifiutiamo come individui di mettere in discussione costantemente la nostra visione del mondo circostante e pertanto tendiamo a mantenere gli schemi acquisiti nonostante siano confutati dalla realtà; dall'altro il principio della *centralità del gruppo di appartenenza* nel percepire il mondo, relativo a dinamiche ingroup/ outgroup, che spiega la difficoltà di un individuo nel cambiare prospettiva poiché questo cambio di prospettiva può significare opporsi al gruppo di appartenenza.

Direttamente connesso al concetto di pregiudizio, anche se la sua interpretazione è abbastanza univoca, è il concetto di stereotipo. Il termine, usato per la prima volta in

scienze sociali da un giornalista statunitense, W. Lippmann nel 1922, risale alla fine del '700 e proviene dall'ambiente tipografico e indica etimologicamente la riproduzione di immagini a mezzo stampa per mezzo di forme fisse (*stereòs*, rigido; *tùpos*, impronta).

Lippmann usa il termine in riferimento ai condizionamenti della stampa che in quel periodo si caratterizzava sempre più come mezzo di comunicazione di massa e lo riconduce ai processi di formazione dell'opinione pubblica, correlandolo alle semplificazioni e ai processi di categorizzazione che la mente umana mette in atto al fine di leggere il mondo.

Secondo quanto riporta Mazzara, per il giornalista statunitense, che raccoglieva una tradizione filosofica antica,

«il rapporto conoscitivo con la realtà esterna non è diretto, bensì mediato dalle immagini mentali che di quella realtà ciascuno si forma (...). Tali immagini mentali, che costituiscono una sorta di pseudo-ambiente con il quale di fatto si interagisce, hanno la caratteristica di essere delle semplificazioni spesso grossolane e quasi sempre molto rigide (gli stereotipi appunto), per la semplice ragione che la mente umana non è in grado di comprendere e trattare l'infinita varietà di sfumature e l'estrema complessità con le quali il mondo si presenta» (Mazzara, 1997, p.15).

Ne *L'opinione pubblica*, Lippmann stesso scriveva: «Sentiamo parlare del mondo prima di vederlo. Immaginiamo la maggior parte delle cose prima di averne esperienza. E questi preconcetti, se non siamo stati resi molto avvertiti dall'educazione, incidono nell'intero processo della percezione» (Lippman, 1922, p.68).

Lippmann individua alcuni punti essenziali, sui quali si è in seguito sviluppata la riflessione nell'ambito delle scienze sociali:

- i processi di semplificazione non avvengono arbitrariamente ma secondo modalità stabilite culturalmente. Questa semplificazione viene utilizzata/ impiegata per comprendere la realtà;
- gli stereotipi svolgono per l'uomo una funzione di tipo difensivo;
- effetto degli stereotipi è di orientare la ricerca e la valutazione dei dati di esperienza che vengono di fatto alterati;
- gli stereotipi si riproducono a causa di questa alterazione dei dati di esperienza, in quanto non tengono in conto eventuali informazioni che potrebbero contraddire lo stereotipo in questione.

Possiamo considerare lo stereotipo come «nucleo cognitivo del pregiudizio, vale a dire l'insieme degli elementi di informazione e delle credenze circa una categoria di oggetti, rielaborati in un'immagine coerente e tendenzialmente stabile in grado di sostenere e riprodurre il pregiudizio nei loro confronti» (Mazzara, 1997, p.15).

Se il pregiudizio è la tendenza a pensare e comportarsi in maniera sfavorevole nei confronti di un gruppo senza una ragione sufficiente¹⁸, questo atteggiamento poggia su uno stereotipo, sull'idea che quel gruppo, in maniera piuttosto omogenea, possieda caratteristiche che possono essere lette come negative. Lo stereotipo pertanto può essere definito come un insieme omogeneo e rigido di convinzioni negative condivise da un gruppo rispetto a un altro gruppo o categoria sociale.

Se è vero che sono diversi i campi in cui pregiudizi e stereotipi si manifestano (nella questione femminile, nei confronti delle diversità fisiche e mentali, verso la marginalità sociale), è altrettanto vero che il campo in cui questi sono maggiormente diffusi è quello etnico razziale.

Come nota Allport, non è però plausibile interpretare certe dinamiche legate a pregiudizi e stereotipi solo in termini di fenomeni psico-culturali, in quanto va tenuto conto della complessità di alcune variabili che afferiscono alla dimensione sociale, economica, storica e politica: se non è possibile spiegare questioni come la conflittualità tra i gruppi etnici o la discriminazione tra le minoranze solo alla luce di pregiudizi e stereotipi, tralasciando i processi socio culturali a cui sono collegati, non è nemmeno possibile comprendere efficacemente queste stesse questioni se non si tengono in dovuto conto le strategie psico-sociali messe in atto o in una situazione di conflitto o da chi agisce/ subisce le discriminazioni.

Un uso complementare di questi punti di vista (quello storico sociale e quello psico culturale, che non sempre hanno interagito) potrebbe favorire una maggiore lettura e conoscenza di fenomeni così complessi.

¹⁸ Paolo Calegari nota che pensare male o in maniera sfavorevole può significare anche pensare in modo non corretto, o che il pensiero non sia in grado di attribuire un significato oggettivo alle stimolazioni ambientali. Pensare male presuppone l'assenza di competenze che caratterizzano un osservatore distaccato. (Calegari. 1999, p. 35)

1.4.2 *Categorizzazione, inferenza, accentuazione percettiva*

Le riflessioni di Gordon Allport e di Henry Tajfel possono esserci utili per comprendere meglio il funzionamento di pregiudizi e stereotipi.

Allo psicologo statunitense Allport e alla sua opera *La natura del pregiudizio*, pubblicata nel 1954, si può fare risalire la spiegazione cognitiva del pregiudizio, spiegazione che fa riferimento alle caratteristiche della mente umana e alle modalità in cui ogni individuo raccoglie ed elabora le informazioni del mondo esterno. L'approccio cognitivista al pregiudizio, con la descrizione dei processi mentali su cui il pregiudizio si basa, ha avuto un ampio seguito restando sostanzialmente invariato negli anni, anche nei recenti sviluppi, ma ha anche subito varie contestazioni poiché è accusato di fornire basi scientifiche all'idea che il pregiudizio sia connaturato all'uomo e dunque una parte ineliminabile dei processi mentali umani.

L'idea di Allport è che non si possa comprendere pienamente il pregiudizio se non si riconosce che esso si fonda sull'estremizzazione di processi di natura ordinaria e per sottolineare questo aspetto Allport intitola uno dei primi capitoli della sua opera *La normalità del pregiudizio*.

Uno dei processi la cui esasperazione apre la strada a pregiudizi e stereotipi è la *categorizzazione*, che si accompagna alla semplificazione: il sistema cognitivo affronta la massa dei dati che provengono dal mondo e la complessità stessa del mondo semplificando e riducendo la massa di informazioni da trattare. Attraverso la categorizzazione, le informazioni elementari vengono raggruppate in insiemi omogenei - le categorie appunto - per potere essere trattate come un tutto unico. La categorizzazione è riconducibile al processo di astrazione, che è sempre stato oggetto di interesse per i filosofi e lo stesso Aristotele usa il termine di *categoria*, enumerandone dieci, per designare i predicati ultimi e più generali che si possono attribuire a qualsiasi cosa.

Secondo Allport, il pensiero tende meccanicamente in direzione della semplicità, dell'economicità, in conseguenza del fatto che esiste un nostro bisogno di stabilità e continuità. Semplificare tramite categorie, generalizzare, è uno strumento ordinario di lettura e categorizzazione del mondo, un modo naturale e inevitabile di conoscere, di comunicare, di rapportarsi agli eventi. «In fondo, concetti che sono alla base del pensiero, ma anche del linguaggio e della comunicazione, sono fondati proprio sulla facoltà di

astrazione e generalizzazione, in base alla quale raggruppiamo gli oggetti del mondo in classi assegnando loro un nome valido per l'intera classe» (Mazzara, 1997, p.66).

La categorizzazione nel mondo sociale fa sì che noi possiamo vedere gli altri in base ai possibili criteri in cui sono raggruppabili e in funzione delle nostre necessità del momento, attivando un processo di attribuzione a singole persone di caratteristiche che definiscono un'intera categoria. La categorizzazione diventa pregiudizio quando si verifica un'estensione dei requisiti di base che definiscono la categoria - relativi a appartenenze sociali, a requisiti accessori che fanno riferimento a tratti di personalità, qualità morali, ecc. che vengono associati ai requisiti di natura sociale, diventando essi stessi parte della definizione.

Si stabilisce così in maniera arbitraria una corrispondenza tra la dimensione oggettiva, relativa all'appartenenza, e la dimensione soggettiva, relativa alla disposizione (p.es. gli ebrei, che hanno esercitato storicamente la professione di banchieri, vengono considerati avidi).

Un secondo processo ordinario che, se esasperato, attiva il pregiudizio è l'*inferenza*, che è il processo mentale di costruzione di un'argomentazione che attiviamo nel rapporto con le persone; questo processo ci spinge a prevedere in maniera rapida il possibile comportamento delle persone con cui ci poniamo in relazione, il tipo di interazione che potrebbe instaurarsi, la convenienza che possiamo trarre da questa interazione; si cerca pertanto di prevedere la corrispondenza tra tratti più evidenti delle persone e caratteristiche più nascoste.

Questo accade perché non ci accostiamo alle persone in una condizione di "tabula rasa", liberi da cognizioni preventive all'esperienza, come Bacon ipotizzava nel *Novum Organum*: se questa condizione da un lato ci permetterebbe di avere a che fare con una conoscenza oggettiva dell'altro, ci costringerebbe anche - non potendo fare uso dell'esperienza - a rielaborare ogni volta un gran numero di informazioni. Pertanto attiviamo un processo di inferenza che se talvolta può indurre in errore, in generale si caratterizza come un buon sistema per orientare le nostre scelte e individuare con chi stabilire relazioni.

Se l'uso ordinario dell'inferenza ci permette di prevedere tratti comportamentali e personali, il suo abuso spinge a mettere in relazione in maniera arbitraria le caratteristiche personali con caratteristiche oggettive e di appartenenza sociale.

Un altro processo ordinario della mente che viene estremizzato nella determinazione di un pregiudizio è il processo di *accentuazione percettiva*, cioè la modalità attraverso la quale gli oggetti appartenenti a categorie diverse vengono percepiti come più diversi di quanto lo siano realmente, mentre oggetti appartenenti a una determinata categoria vengono percepiti come più simili tra loro di quanto non lo siano in realtà.

Si tende pertanto ad esasperare i requisiti di omogeneità di una stessa categoria e di disomogeneità di categorie diverse, considerando i gruppi più omogenei o disomogenei di quanto in realtà siano. Si costruiscono pregiudizi e stereotipi quando l'omogeneità fisica e di appartenenza sociale viene legata a tratti psicologici e comportamentali attribuibili omogeneamente a tutto il gruppo: invece gli individui possono essere (e sono) molto diversi dai profili caratteristici che attribuiamo al loro gruppo di appartenenza. L'accentuazione percettiva è un processo che molte volte viene messo in atto per marcare disuguaglianze e presunte situazioni di inferiorità.

Se i tre processi sopra descritti si riferiscono soprattutto al nostro funzionamento cognitivo, e al modo ordinario di essere e agire dell'individuo, i pregiudizi e gli stereotipi possono essere messi in correlazione con altri processi psicologici che si attivano tra l'individuo e il suo contesto sociale.

Cap. 2 Comunicare tra culture

“Il fraintendimento interculturale è un prodotto mutuamente costruito da tutti i partecipanti all’interazione, non è responsabilità di uno solo”

(Chick, 1990)

“L’aspetto del fenomeno che ci interessa è quello della consapevolezza e della non consapevolezza. Che ciascuna parte si accorga del punto di vista dell’altra è la condizione che ci consente un’interazione efficace e non disturbata”

(Lee, 1963)

2.1 Riflessioni nell’ambito della pragmatica

La comunicazione è un processo complesso che ha destato gli interessi di molti studiosi soprattutto nel corso del secolo scorso, anche in seguito allo svilupparsi delle possibilità e delle occasioni di interazione. L’attenzione, prima focalizzata sulla natura dell’atto comunicativo di un individuo considerato nella sua singolarità, viene spostata su un livello più ampio: da un lato viene maggiormente considerato il ruolo del ricevente, oltre che dell’emittente; dall’altro si registra un allargamento di campo di osservazione dei fenomeni che mira a includere il contesto in cui il fenomeno si verifica. Ciò può agevolare la migliore comprensione del comportamento di una persona, le cui modalità comunicative verbali e non verbali rappresentano una delle manifestazioni maggiormente osservabili.

“Se si studia una persona [...] isolandola, allora l’indagine deve occuparsi della natura di tale condizione e –in senso esteso- della natura della mente umana. Se invece si estende l’indagine fino a includere gli effetti che tale comportamento ha sugli altri, le

reazioni degli altri a questo comportamento, e il contesto in cui tutto ciò accade, il centro dell'interesse si sposta dalla monade isolata artificialmente alla *relazione* tra le parti di un sistema più vasto. Chi studia il comportamento umano passa allora dall'analisi deduttiva della mente all'analisi delle manifestazioni osservabili nella relazione: *il veicolo di tali manifestazioni è la comunicazione*" (Watzlawick, Beavin, Jackson, 1967, p.15)

In questo capitolo passiamo in rassegna alcune teorie all'interno del panorama linguistico, sociologico e psicologico, attraverso cui è possibile esplorare l'uso della lingua nelle comunicazioni quotidiane, regolato da condizioni sociali: le riflessioni sulla pragmatica della comunicazione umana, legate alla scuola di Palo Alto; le teorie nell'ambito della pragmatica linguistica di John Austin e Paul Grice; le riflessioni sociolinguistiche di Dell Hymes; le analisi sull'interazionismo di Herbert Mead e Erving Goffmann; i contributi degli analisti della conversazione (Mead, 1934; Austin, 1962; Goffmann, 1967; Watzlawick, Beavin, Jackson, 1967, Hymes, 1974; Grice, 1989).

Lo studio della comunicazione umana si può dividere in tre settori quali la sintassi, la semantica e la pragmatica, riprendendo la terminologia usata da Charles Morris nel 1938 nell'ambito della semiotica¹⁹. La sintassi si occupa delle relazioni tra segni e segni, dunque delle relazioni intralinguistiche, e la semantica studia le relazioni fra i segni e gli elementi della realtà a cui essi rimandano, dunque la relazione tra il linguaggio e il mondo; la pragmatica invece pone al centro della propria analisi i rapporti tra i segni e i loro utenti, gli usi che i parlanti fanno del linguaggio nei contesti comunicativi.

La divisione concettuale dei settori non implica però la loro separatezza, e infatti essi sono interdipendenti. Quello che interessa maggiormente il nostro ragionamento in questa sede è l'ambito della pragmatica, da *prâgma*, fatto, azione, lo studio della lingua in quanto uso e di come la comunicazione possa influenzare il comportamento. Nella comunicazione intervengono infatti conoscenze, contenuti, credenze, usi linguistici, variabili sociali, aspettative: è un processo al contempo individuale, che passa attraverso ciascuno dei parlanti, con una forte componente sociale, sottolineata dal suo carattere interattivo. Saussure scriveva questo del linguaggio, facendo riferimento ad un lato individuale e un lato sociale, impossibili da concepire l'uno senza l'altro (Saussure, 1922): la dicotomia tra *langue* e *parole* e la facoltà di linguaggio sono da considerare dei pilastri per definire la lingua in quanto uso.

¹⁹ Le lingue per Morris esplicitano le abitudini di chi le interpreta a usare un segno in determinate circostanze, all'interno dei rapporti tra l'individuo e l'ambiente. La pragmatica linguistica ha debiti di riconoscenza con la teoria dei segni di Peirce e con l'interazionismo di Herbert Mead.

Tenendo conto dei diversi contesti e dei diversi usi, si potrebbe anche definire la pragmatica come “scienza della competenza comunicativa” in riferimento all’espressione usata da Dell Hymes (1972) su cui torneremo successivamente, e che si riferisce alla capacità di utilizzazione di una lingua, da parte dei suoi utenti, in maniera efficace e appropriata in differenti contesti, per diverse esigenze comunicative (Andorno, 2005). Si tratta pertanto di una concezione ampia che contiene al suo interno caratteri sociolinguistici e psicolinguistici, cioè lo studio della lingua in relazione ai parlanti in quanto non solo soggetti linguistici, ma individui sociali e psicologici che interagiscono: in quest’ottica si può indicare tra gli scopi della pragmatica l’individuazione delle modalità e delle regole con cui gli utenti costruiscono il significato degli enunciati e pongono l’attenzione ad usi del linguaggio che hanno il fine di strutturare e confermare relazioni sociali e interpersonali, attraverso l’interazione tra più soggetti e in diversi contesti.

La nozione di contesto in cui si svolge un evento linguistico è facilmente intuibile ma non pienamente esplicitabile: possiamo pensare ad un contesto scolastico o a un contesto ospedaliero per avere chiare visivamente le differenze, ma vanno evidenziate quali siano le componenti che li caratterizzano. Andorno, rifacendosi a una proposta di tripartizione riportata in diverse descrizioni linguistiche (Bazzanella, 1994), segnala che

“il contesto pertinente per l’interpretazione e la produzione degli enunciati è composto da tre componenti: le *conoscenze condivise*, l’insieme di credenze sociali e culturali sul funzionamento del mondo che i parlanti condividono o credono di condividere, ivi compresa la conoscenza del codice linguistico; la *situazione comunicativa contingente*, ovvero la situazione spazio-temporale in cui si svolge un evento linguistico, le relazioni interpersonali tra i partecipanti, le aspettative e gli scopi che li muovono; il *contesto linguistico* o *cotesto*, ovvero il discorso in atto e le conoscenze che esso ha generato.

Attraverso le diverse componenti del contesto, i partecipanti a un evento linguistico costruiscono una propria rappresentazione mentale dell’evento stesso, degli oggetti e dei fatti evocati in esso e delle relazioni che intercorrono fra loro e con il mondo, degli interlocutori coinvolti, dei loro rapporti reciproci e delle intenzioni: tale rappresentazione è chiamata “modello di discorso”. Ciascun parlante interpreta gli enunciati sulla base del modello di discorso che momento per momento si costruisce e si modifica” (Andorno, 2005, p.15)

2.1.1 *L'interazione umana e gli assiomi della comunicazione*

L'attenzione al contesto è uno dei presupposti chiave nelle ricerche che la scuola di Palo Alto sviluppa intorno alla pragmatica della comunicazione umana, lo studio degli effetti della comunicazione sul comportamento. “Se si accetta che l'intero comportamento, in una situazione di interazione ha valore di messaggio, vale a dire è comunicazione, ne consegue che comunque ci si sforzi, non si può *non* comunicare” (Watzlawick, Beavin, Jackson, 1967, p.42). Questa affermazione, che costituisce il primo degli assiomi della comunicazione, implica che le parole o il silenzio, l'attività o l'inattività, hanno tutte valore di messaggio e influenzano reciprocamente le persone. Alcune proprietà semplici della comunicazione hanno implicazioni interpersonali: non parlarsi o non prestarsi attenzione reciproca non significa non comunicare, ma è un messaggio per segnalare la non volontà di comunicare. I messaggi, le interazioni e cioè gli scambi di messaggio, i diversi modelli di interazione, caratterizzano il comportamento come comunicazione e rimandano a un “composto fluido e poliedrico di molti moduli comportamentali – verbali, timbrici, posturali, contestuali, eccetera – che qualificano, tutti, il significato di tutti gli altri. I vari elementi di tale composto (considerato come un tutto) sono suscettibili di permutazioni assai variate e complesse, che vanno dal congruente all'incongruente al paradossale” (Watzlawick, Beavin, Jackson, 1967, p.43).

L'altra importante osservazione è relativa ai diversi livelli che una comunicazione contiene: certamente c'è una trasmissione di informazioni, ma c'è anche la definizione di un comportamento. Questo significa che in ogni comunicazione c'è un aspetto di contenuto e uno di relazione, ed è il secondo che classifica il primo: lo stesso contenuto informativo può avere un tono ironico, essere sussurrato o gridato, accompagnato da gesti, espresso con un tono monotono. Insieme alla comunicazione interviene la metacomunicazione: una comunicazione efficace presuppone la capacità di metacomunicare in maniera adeguata, di comprendere la natura della relazione e di essere consapevoli che possano sorgere ambiguità, fraintendimenti, paradossi, non comprensioni. Essere consapevoli non implica però evitare i corti circuiti comunicativi.

Un altro aspetto su cui i tre studiosi della scuola di Palo Alto focalizzano l'attenzione riguarda la *circolarità della comunicazione* e i circuiti di *retroazione*.

L'avvento della cibernetica, con la scoperta della retroazione o *feedback*, ha reso possibile un nuovo modo di vedere le cose, oltrepassando il modello deterministico lineare, e

permettendo, in relazione alla lettura del comportamento umano, di andare oltre la teoria psicodinamica introdotta da Freud²⁰, leggendo così i principi del comportamento non come scambio di energia, ma come trasmissione di informazione; differenza esplicita con una celebre analogia:

“Se il piede di un uomo che sta camminando colpisce un sasso, l’energia viene trasferita dal piede al sasso. Il sasso verrà messo in movimento e spostato finché non si fermerà in una posizione che è determinata esclusivamente da fattori come la quantità di energia trasmessa, la forma e il peso del sasso, la natura della superficie su cui è rotolato. Se l’uomo dà un calcio a un cane anziché a un sasso, il cane può saltare su a morderlo. In questo caso il rapporto tra il calcio e il morso è di un ordine assai diverso. E’ chiaro che il cane prende l’energia per la sua reazione dal proprio metabolismo e non dal calcio. Non si ha dunque trasmissione di energia ma di informazione. In altre parole, il calcio è un comportamento che comunica qualcosa al cane, e a questa comunicazione il cane reagisce con un’altra comunicazione-comportamento” (Watzlawick, Beavin, Jackson, 1967, p.22)

In un circuito di retroazione c’è una correlazione circolare tra gli eventi; una parte dei dati in uscita sono reintrodotti nel sistema come informazione circa l’uscita stessa: *a* produce *b* che produce *c*, che può ricondurre ad *a*. La retroazione può essere negativa e allora provoca uno stato stazionario, funzionale al raggiungimento e mantenimento della stabilità delle relazioni, oppure positiva, e provoca un cambiamento, correlato alla perdita di stabilità e di equilibrio. Circuiti di retroazione possono essere considerati i sistemi interpersonali, in cui il comportamento di una persona influenza il comportamento di ogni altra persona ed è influenzato da questa: pertanto il comportamento di due persone non è caratterizzato da un rapporto lineare ma di interdipendenza, come si vedrà nel corso del terzo capitolo.

I due livelli di contenuto e di relazione, che coesistono e sono reciprocamente complementari in ogni messaggio, rimandano ad un altro aspetto peculiare del comportamento umano: la coesistenza di un modello di comunicazione analogico, che fa uso di un’immagine esplicativa, e di un modello numerico, che fa uso della parola.

La comunicazione analogica, che risale a periodi arcaici dell’evoluzione e precede la comunicazione numerica, è di fatto ogni comunicazione non verbale; termine con il quale ci si riferisce alla cinesica, alla posizione del corpo, ai gesti, all’espressione del viso e del volto, alla prosodica e ai segnali paralinguistici, e ai segni di comunicazione presenti in ogni contesto in cui ha luogo un’interazione.

²⁰ Freud considerava il comportamento conseguenza di una reciproca azione di forze intrapsichiche, che seguivano le leggi della fisica sulla trasformazione dell’energia: l’interazione con le forze esterne veniva considerata di secondaria importanza e spesso trascurata.

Se il linguaggio numerico serve prioritariamente per scambiare informazioni e trasmettere conoscenze, facciamo maggiore affidamento sul linguaggio analogico quando la comunicazione riguarda la relazione, così come segnalano biologi e etologi come Tinbergen, Bateson e Lorenz a partire dalle ricerche sul comportamento degli animali compiute intorno agli anni '50 e a cui ci riferiremo nel capitolo successivo (vedi 3.1).

Infatti, quando il problema centrale della comunicazione è la relazione, il modello numerico è sostanzialmente inadeguato: aspetto questo che emerge con una certa evidenza dall'analisi dei dati relativi ai tre contesti presi in esame durante la ricerca osservativa che verrà presentata nel terzo capitolo²¹.

Un altro elemento importante è relativo alle caratteristiche di simmetria e complementarità nella comunicazione, che rimandano a relazioni basate sull'uguaglianza e la differenza e che, come nel caso degli aspetti di contenuto e relazione, caratterizzano ogni interazione. Nel primo caso il comportamento di uno dei due partecipanti tende a rispecchiare quello dell'altro e dunque si ha un modello che minimizza le differenze; nel secondo caso il comportamento dell'uno completa quello dell'altro, e le differenze vengono amplificate o messe maggiormente in luce. Nella relazione complementare una delle parti si troverà dunque in una posizione di superiorità o primaria, *one-up*, mentre l'altra parte ricoprirà una posizione di inferiorità o secondaria, *one-down*.

A seconda che siano basati sull'uguaglianza o sulla differenza, tutti gli scambi di comunicazione sono simmetrici o complementari. Come vedremo nel capitolo successivo, le interazioni che abbiamo esaminato nel corso dell'indagine presentano maggiormente gli aspetti dell'interazione complementare, in cui la posizione secondaria è abitualmente ricoperta dal non nativo.

2.1 Dal linguaggio pubblico al principio di cooperazione

Nell'ambito di una analisi più strettamente attinente l'ambito del linguaggio verbale, possiamo rintracciare i presupposti della pragmatica linguistica nelle riflessioni di

²¹ La coesistenza tra modello analogico e digitale struttura il quarto assioma della comunicazione: "Gli esseri umani comunicano sia con il modulo numerico che quello analogico. Il linguaggio numerico ha una sintassi logica assai complessa e di estrema efficacia ma manca di una semantica adeguata nel settore della relazione, mentre il linguaggio analogico ha la semantica ma non ha alcuna sintassi adeguata per definire in un modo che non sia ambiguo la natura della relazione (Watzlawick, Beavin, Jackson, 1967, p.59)

Wittgenstein: nelle *Ricerche filosofiche* egli pone attenzione al linguaggio come uso, facendo progredire l'idea del *Tractatus*, in cui gli enunciati sono solo immagini di stati di cose, e al linguaggio viene data come unica funzione quella di descrivere la realtà. La direzione in cui si sviluppa la ricerca va verso l'approfondimento degli usi specifici degli enunciati e l'attenzione si sposta sull'uso reale del linguaggio. L'individuo, attraverso l'uso del linguaggio, agisce come essere creativo, che dà vita ad un'interazione comunicativa con gli altri parlanti, e le funzioni del linguaggio sono virtualmente infinite. Nelle *Ricerche*, Wittgenstein considera il linguaggio come una molteplicità di diverse attività, il cui senso viene acquisito in un ambito più ampio di attività umane: non possiamo interrogarci sulle parole come se le osservassimo in un ambito isolato, ma dobbiamo porre attenzione ai giochi linguistici che eseguiamo con esse.

“Immaginiamo un linguaggio per il quale valga la descrizione dataci da Agostino. Questo linguaggio deve servire alla comunicazione tra un muratore, A, e un suo aiutante, B. A esegue una costruzione in muratura; ci sono mattoni, pilastri, lastre e travi. B deve porgere ad A le pietre da costruzione, e precisamente nell'ordine in cui A ne ha bisogno. A questo scopo i due si servono di un linguaggio consistente delle parole: “mattoni”, “pilastro”, “lastra”, “trave”. A grida queste parole; B gli porge il pezzo che ha imparato a portargli quando sente questo grido. – Considera questo come un linguaggio primitivo completo.” (Wittgenstein, 1953)

Il significato delle espressioni non è chiuso nell'interiorità dei parlanti ma è osservabile nell'uso che ne fanno, nei comportamenti linguistici oggettivi: l'attenzione viene posta sulla dimensione sociale e non sulla vita privata dell'individuo (Mazzone, 2005). L'indagine si focalizza sul rapporto con la soggettività e l'idea che il linguaggio possa avere un carattere privato viene concepita quasi come un ossimoro: il linguaggio privato potrebbe essere compreso infatti solo da colui che lo parla, non perché si tratti di un soliloquio o di un linguaggio segreto, ma perché nessun altro potrebbe averne conoscenza. Nelle *Ricerche* Wittgenstein assegna un ruolo centrale alla nozione di uso e all'aspetto intersoggettivo del significato: “Per una grande classe di casi- anche se non per tutti i casi- in cui ce ne serviamo, la parola “significato” si può definire così: il significato di una parola è il suo uso nel linguaggio (Wittgenstein, 1953, p.43).

La linea di ricerca sull'analisi degli usi degli enunciati si sviluppa in una direzione interdisciplinare attraverso l'opera di John Austin (1962) che descrive l'uso del linguaggio in termini di azione sociale, in quanto svolta da un soggetto agente, intenzionale, razionale

e socialmente collocato. Partendo dalla nozione di uso della lingua di Wittgenstein, Austin delinea una descrizione dei diversi usi della lingua.

In una prima fase Austin aveva operato una dicotomia fondamentale tra enunciati constativi e enunciati performativi: i primi hanno un carattere descrittivo, e sono soggetti alle condizioni di verità che Austin rileva come inadeguate nell'analisi dell'uso linguistico che mette a fuoco nei suoi scritti. Gli enunciati performativi producono invece uno stato di cose nuovo, e vanno interpretati alla luce di condizioni non di verità ma di successo.

Sono gli enunciati performativi che interessano maggiormente Austin: se il linguaggio è una procedura per fare cose con le parole, questa procedura può avere una buona o una cattiva riuscita. Perché la procedura abbia un buon esito (Austin parla di *condizioni di felicità*), bisogna che si rispettino delle condizioni che se osservate determinano il successo dell'enunciato, se non osservate ne causano il fallimento (Austin, 1962).

Si può cogliere nella lettura di Austin una certa attenzione agli aspetti della relazione che possono rendere efficace o meno una comunicazione, e anche al ruolo del contesto: nella descrizione della procedura Austin afferma che perché questa possa essere valida, le circostanze devono essere appropriate. Il linguaggio viene così ricondotto all'interno di una più complessiva teoria dell'agire umano: va analizzato come strumento di azione e le parole vanno considerate come qualcosa con cui si compiono delle azioni.

E' questa la base della teoria degli *atti linguistici*, che sono le affermazioni, le promesse, le richieste, le domande che il parlante compie nel tentativo di indurre nel proprio interlocutore un comportamento, una reazione, un cambiamento di stato mentale attraverso l'uso del linguaggio. L'enunciato non ha solo un valore descrittivo e il trasmettere informazioni non è l'unica azione che può essere compiuta con il linguaggio che, nel suo uso, può modificare i comportamenti.

In ogni atto linguistico sono compresenti aspetti che, riferendosi alla distinzione elaborata da Frege, fanno riferimento al *sensò* di un enunciato, il contenuto che esso esprime, e alla *forza*, l'uso che ne facciamo di quel contenuto che per Frege è essenzialmente di tipo interrogativo, affermativo e imperativo. Austin amplia l'idea di Frege, ipotizzando che un numero indeterminato di forze possano agire su un dato contenuto: propone inoltre di individuare tre livelli dell'atto linguistico, che intervengono simultaneamente. Il primo livello viene definito *atto locutivo*, che riguarda il proferire un enunciato, l'atto di dire qualcosa, includendone il significato, il suo contenuto semantico,

ma prescindendo dall'uso in un'interazione. Al secondo livello viene collocato l'*atto allocutivo*, che è l'atto che si compie nel dire qualcosa, e che fa riferimento all'idea di *forza* di Frege, e dunque all'uso che facciamo di un contenuto semantico: attraverso un enunciato possiamo ordinare, affermare, interrogare, immaginare. Il terzo livello è quello dell'*atto perlocutivo*, che riguarda l'effetto che il parlante produce di fatto sull'ascoltatore: non è detto che sia l'effetto a cui tendevano le intenzioni del parlante e che corrisponda la forza dell'atto allocutivo eseguito (Austin, 1962).

Austin classifica 5 tipi di atti illocutivi: commissivi, verdittivi, esercitivi, comportativi, espositivi. I commissivi fanno riferimento ad un obbligo, all'assunzione di un impegno; i verdittivi all'emissione di un verdetto, gli esercitivi all'esercizio di un potere, di un'influenza, i comportativi alle reazioni del parlante al comportamento degli altri, gli espositivi all'esposizione delle proprie argomentazioni. Parlare è così un modo di agire.

Sulla scia di Austin, anche John Searle considera l'atto illocutorio come unità di base dell'atto linguistico, proponendone una sua classificazione basata sugli scopi. Searle classifica gli atti linguistici in rappresentativi, che impegnano il parlante alla verità della proposizione espressa; direttivi, che tentano di indurre l'ascoltatore a fare qualcosa; commissivi, che impegnano il parlante in un'azione futura; espressivi, che esprimono lo stato psicologico che riguarda le circostanze espresse dal contenuto dell'enunciato; dichiarativi, che provocano delle modificazioni nello status degli oggetti. In più Searle introduce il concetto di atto linguistico indiretto, un atto in cui la forza illocutoria non viene espressa direttamente dall'enunciato e che pertanto viene eseguito attraverso l'esercizio di un atto linguistico differente: in questo caso il parlante fa affidamento al suo bagaglio di cognizioni linguistiche e non linguistiche e sulle capacità dell'interlocutore di trarre inferenze, sia convenzionalizzate, sia non coscienti, basandosi sulla nozione di pertinenza²².

L'attenzione sembra spostarsi sempre più all'interazione tra due interlocutori: non esistono solo gli enunciati ma anche i parlanti, e ciascuno dovrebbe comportarsi in un modo che presuppone il comportamento dell'altro. Tra gli interlocutori ci sono aspettative di reciproca collaborazione, presupposto di un'efficace comunicazione. Su questi aspetti di cooperazione, la cui presenza determina anche la simmetria e l'asimmetria della

²² La nozione di pertinenza ritorna nella massima della relazione elaborata da Paul Grice.

conversazione su cui porrà attenzione la mia analisi, si soffermeranno in modo particolare le riflessioni di Paul Grice.

2.1.2. Le implicature conversazionali

Paul Grice focalizza la sua attenzione sui concetti di intenzionalità del parlante, di convenzionalità nella comunicazione, e sull'interpretazione dei messaggi negli scambi comunicativi.

Grice ipotizza che rispetto alla prospettiva classica, secondo cui alla base del linguaggio umano c'è la nozione di convenzione, ciò che gioca un ruolo fondamentale nei processi di comunicazione sia piuttosto l'intenzione. La produzione e comprensione dei messaggi non è garantita dall'esistenza di convenzioni che determinano il significato e permettono che gli enunciati siano traducibili in messaggi dotati di significato: il significato stesso non consiste nel semplice trasferimento di contenuto informativo da un emittente ad un ricevente, e neanche nel semplice riferimento ai parlanti, ma va ricondotto alle intenzioni del parlante e al riconoscimento di queste intenzioni da parte dell'ascoltatore.

E' dunque la capacità da parte dei parlanti di interpretare le intenzioni comunicative degli interlocutori che garantisce la produzione e comprensione dei messaggi. Quello che Grice vuole sottolineare, dalla sua prospettiva di analisi, è che alla base della comunicazione non c'è il significato delle parole ma piuttosto il significato dei parlanti: non la convenzionalità ma l'intenzionalità, l'idea che il parlante metta in campo le proprie intenzioni comunicative e riconosca quelle altrui, attraverso forme che non contemplano solo il linguaggio verbale ma che tengono conto di gesti, di azioni, di segnali paralinguistici.

Questa prospettiva ha una ricaduta immediata sul comportamento dei partecipanti a una comunicazione, in cui ogni locutore ha interesse a mettere in evidenza e fare riconoscere le proprie intenzioni comunicative e parte dal presupposto che questo stesso interesse appartenga al suo interlocutore. Ognuno ha nei confronti dell'altro un'aspettativa di reciproca collaborazione, senza la quale verrebbero meno i presupposti della comunicazione: per Grice, perché esista una comunicazione, è necessario che tra gli

interlocutori si stabilisca un *principio di cooperazione*. Non si tratta di una norma etica, ma di una necessità costitutiva: se i parlanti non cooperano e non costruiscono congiuntamente un modello di discorso condiviso non può esserci comunicazione, dialogo, conversazione.

Il principio di cooperazione viene così formulato: “Il tuo contributo alla conversazione sia tale quale ti è richiesto, allo stadio in cui avviene, dallo scopo o orientamento condiviso dallo scambio comunicativo in cui sei impegnato” (Grice, 1975). Dal principio di cooperazione, che può essere ridefinito come la capacità dell’interlocutore di dare alla conversazione, in ogni momento, un contributo comunicativo appropriato, discendono quattro massime conversazionali: la massima della quantità, della qualità, della relazione e del modo. La massima della quantità prevede di dare un contributo quantitativamente appropriato alla conversazione, cioè che l’interlocutore risponda fornendo le informazioni richieste; la massima della qualità prevede che si risponda non dicendo cose che si credono false, e che dunque il contributo comunicativo venga fornito nella misura in cui si ritiene che esso sia vero; la massima della relazione è relativa alla pertinenza del contributo comunicativo, che deve essere rilevante rispetto alla comunicazione in corso; la massima del modo prevede di esprimersi in modo chiaro, agevolando la comprensione del proprio contributo comunicativo (Grice, 1975).

Per Grice dunque il significato non scaturisce solo dalle parole, ma anche dal contesto in cui si situano e dall’uso che si fa delle parole negli enunciati. Questa distinzione viene sottolineata nel distinguere pertanto due livelli di significato; un livello afferisce al significato convenzionale, definito dal codice linguistico condiviso dai membri di una comunità, l’altro al significato conversazionale che nasce dall’uso della lingua in contesto e dall’interpretazione delle intenzioni e degli scopi dei parlanti.

L’intenzione del parlante si relaziona ad un’aspettativa dell’interlocutore che riguarda il rispetto delle massime conversazionali, aspettativa che guida le scelte espressive e l’interpretazione del messaggio. Pertanto il percorso inferenziale dei parlanti è guidato dalla presupposizione di un’adesione generale alle massime: il comportamento comunicativo fa scaturire delle inferenze, chiamate da Grice *implicature conversazionali*, ovvero le informazioni che non vengono date esplicitamente ma presupposte sulla base di conoscenze condivise. Ciò presuppone i parlanti siano cooperativi e dunque scaturisce dal rispetto delle massime.

Le implicature conversazionali non essendo legate a una convenzione ma piuttosto essendo connesse al contesto, possono non attivarsi o essere smentite se dal contesto emerge una diversa interpretazione del comportamento del parlante: ciò che è più importante in una conversazione e in ogni scambio comunicativo è il rispetto del principio di cooperazione.

Le riflessioni di Grice mettono a fuoco l'idea di una conversazione come agire razionale: la comunicazione è studiata come un mezzo per compiere delle azioni, che vengono individuate dalle teoria degli atti linguistici, che si realizza attraverso l'applicazione di regole matematiche: il successo di una comunicazione viene guardato dalla prospettiva della corretta trasmissione del linguaggio.

Viene meno in questa analisi l'idea che il comunicare, oltre essere un processo all'interno del quale intervengono regole precise, abbia anche una funzione sociale, che miri a gestire i rapporti tra le persone che comunicano: non si tratta solo di una dialettica tra le intenzioni ma di uno strumento per costruire e salvaguardare le relazioni tra i partecipanti alla comunicazione, tra cui intervengono regole sia universali che culturalmente determinate e che costituiranno il nucleo di riflessione dell'analisi della conversazione, di cui ci occuperemo nei paragrafi successivi.

L'altro elemento che l'analisi di Grice non prende in considerazione è relativo alle possibili variazioni interlinguistiche e interculturali: il principio di cooperazione e le implicature conversazionali sono valide se i parlanti condividono uno stesso percorso linguistico e provengono da un simile retroterra culturale, se le norme che permettono loro, attraverso le inferenze, di procedere a implicature conversazionali, sono comparabili: in altre parole, le regole sono valide se il terreno su cui si gioca la comunicazione è monolinguisico e monoculturale.

Da parte di alcuni studiosi sono stati proposte delle modifiche che permettano di inglobare nei modelli descrittivi consolidati delle componenti interculturali: va in questa direzione la proposta di aggiustamento da parte di Clyne della massima griceana della quantità che alla luce di un'attenzione a diverse culture viene riformulata come "rendi il tuo contributo tanto informativo quanto richiesto secondo i parametri discorsivi della cultura in questione" (Clyne, 1994)

Appare chiaro che l'inserimento di alcuni correttivi non sia sufficiente in quanto non è detto che siano le caratteristiche delle massime ad essere universalmente valide: in uno

scambio di comunicativo tra persone che vivono nel Maghreb o in gran parte dell’Africa subsahariana la massima della quantità non sarebbe rilevante, visto che per lo più si tratta di culture che prevedono di riservare un ampio spazio al rituale del saluto.²³

Di questi aspetti si è occupata nel corso degli ultimi decenni la pragmatica interculturale, i cui maggiori esponenti sono lo stesso Clyne e Wierzbicka: in particolare Clyne, studiando la comunicazione in inglese degli immigrati in Australia, sottolinea la necessità di una modalità di descrizione della conversazione che tenga conto delle differenze tra parlante e ascoltatore e delle loro competenze multiple.

2.2 L’interazione sociale

Cooperazione, aspettative del parlante, interdisciplinarietà, inferenze, contesto, interazione: questi sono alcuni degli aspetti che emergono nell’analisi dei principali esponenti della pragmatica linguistica e che possono essere messi in connessione con alcuni aspetti della sociolinguistica interazionale le cui premesse teoriche poggiano nelle riflessioni degli studiosi della scuola di Chicago degli anni 30, protagonisti della strutturazione e istituzionalizzazione delle scienze sociali negli Stati Uniti nel primo Novecento.

L’interazionismo privilegia l’analisi dell’azione sociale come attività capace di mettere in relazione gli individui tra di loro, nel più ampio contesto sociale, e l’interpretazione che danno di questa interazione quanti vi partecipano. La presentazione dell’individuo e l’interpretazione di sé nella società sono strettamente connesse al rapporto tra linguaggio e identità, fra comunicazione e identità sociale.

L’individuo si confronta con la questione di comprendere chi è in relazione agli altri, quali sono gli atteggiamenti e i comportamenti conformi al proprio ruolo nella società, in che modo sulla base di questi comportamenti gli altri possano interpretare il ruolo

²³ La scrittrice Kaha Mohamed Aden fornisce un efficace ritratto delle impossibilità a comprendersi nei casi in cui si ignorano totalmente questi aspetti in un suo racconto dove descrive l’interazione tra un’anziana signora somala e un funzionario della questura svizzera alla presenza di un mediatore culturale. Mohamed Aden è una scrittrice italiana di origine somala, il racconto dal titolo “Uno scialle afro-arabeggiante” è pubblicato insieme ad altri in *Fra-intendimenti* (Mohamed Aden, 2010)

dell'individuo e le relazioni tra i ruoli: è oggetto di interesse il comportamento altrui, il suo significato, ciò che quel comportamento vuole dire.

Di conseguenza in questo approccio viene attribuita importanza al ruolo dell'individuo sociale: non è la società che condiziona l'agire dell'individuo, ma è verso l'individuo che bisogna focalizzare l'attenzione, verso le dinamiche relative alla vita quotidiana, verso l'interazione tra individuo e contesto. Un concetto importante è la definizione della situazione, in cui l'interpretazione dell'agire degli altri da parte dell'individuo ha lo scopo di guidare la reazione e l'interazione.

Il momento culturale in cui si definisce questo orientamento teorico è caratterizzato da fruttuose contaminazioni fra tradizioni e discipline diverse. Gli apporti più originali alla sociologia che si andava sviluppando a fine Ottocento presso l'Università di Chicago provengono dalla psicologia e dalla filosofia attraverso Dewey e di G.H. Mead²⁴.

George Mead fu tra i primi a porre le basi del sé sociale, della teoria dei ruoli e ad occuparsi di interazionismo: per Mead il sé esiste se esiste la realtà sociale, in quanto il sé non è un'identità privata, né puramente biologica: “la struttura sociale viene concepita da Mead come l'insieme di tanti sé sotto forma di ruoli caratterizzati da reciproco coordinamento e da conflitti. Il modo con cui gli individui vedono gli altri e se stessi è, dunque, determinato dalle aspettative che riguardano le norme di comportamento degli uomini all'interno di questi ruoli” (De Marco, 2010, p.96).

Nella definizione di Mead, il sé è l'insieme di tre componenti: l'io, il me e l'altro generalizzato. L'io e il me sono in stretta connessione: l'io è colui che agisce e che è anche autoriflessivo, e il me è l'oggetto di riflessione; l'io è il lato spontaneo del sé, il me è il sé sociale che incarna dei ruoli nella società. L'altro generalizzato è la capacità di mettersi nel ruolo dell'altro, di assumerne il punto di vista, di leggere i significati a partire dal punto di vista del proprio interlocutore.

Il sé nella società è interprete del chi si è in relazione agli altri, di quali sono gli atteggiamenti conformi al proprio ruolo nella società, e in che modo tali comportamenti pongono le basi su cui gli altri interpreteranno il ruolo sociale dell'individuo e le conseguenti relazioni tra i ruoli. Nella teoria dei ruoli, i ruoli vengono concepiti come tipizzazioni di condotta, come linee di azione che oltre orientare l'agire degli individui, emergono e si trasformano nel corso dell'interazione stessa.

²⁴ Charles Morris, iniziatore del pragmatismo in linguistica, fu allievo di Mead

Il ruolo è condizione necessaria per la formazione della personalità: gli individui orientano le loro azioni verso gli altri conformemente alle norme e aspettative sociali in modo da entrare in relazione con gli altri. Qualsiasi comportamento, azione o condotta fa parte di una situazione di interazione, cioè di un sistema di comunicazione che per essere tale deve essere provvisto di meccanismi di regolazione.

Il ruolo individualizza i comportamenti di ognuno e ordina le relazioni sociali in una serie di elementi che si condizionano reciprocamente in un insieme dotato di eterogeneità: il ruolo dunque aggrega e rende ricorrenti i comportamenti.

Un elemento importante è l'assunzione del ruolo complementare, quello di "mettersi nel ruolo dell'altro": i membri di un gruppo sociale reagiscono e interagiscono sulla base di significati condivisi e attese di comportamento.

Gli individui possono assumere più di un ruolo nella specifica situazione, ed ogni incontro è caratterizzato dalla possibilità che essi hanno di interpretare ruoli differenti. L'identificazione viene condizionata da fattori sociali che in un certo senso forzano l'individuo a riconoscersi con un determinato ruolo. Charles Cooley a questo proposito, interpretando una posizione un po' diversa da quella di Mead, riduce nel suo modello sociale le dimensioni del sé e parla piuttosto di un "sé specchio", evidenziando che il senso del sé è veramente presente quando è lo stesso individuo ad guardarsi, ad osservarsi, ad autoriflettere su sé come se assumesse i panni di qualcuno che lo guarda: questa posizione implica un'attenzione maggiore a ciò che pensano gli altri, e la conseguenza è che l'individuo è più influenzato dall'idea che si fa del pensiero degli altri su di lui piuttosto che dal reale pensiero degli altri. In questo modo il contesto sociale diventa lo specchio del nostro comportamento.

L'idea dell'interazione sociale basata sul gioco di ruoli sembra centrarsi maggiormente su una nozione statica della società, sull'idea che sia la società a definire i ruoli.

Con Goffman invece, e con l'immagine teatrale che scaturisce dal suo pensiero, prende corpo un'idea più dinamica, della vita quotidiana come sequenza di rappresentazioni. Nella sua teorizzazione due sono i punti chiave: il sé e il palcoscenico.

La conversazione e le interazioni fanno parte di una cornice di interazione più ampia in cui l'individuo si muove, un *frame*, cornice determinata sia dal mondo sociale che da quello fisico, costituito dalla presenza di corpi e dalla consapevolezza di questa presenza: ognuno presta attenzione all'altro, indipendentemente dal fatto che sia direttamente o

indirettamente coinvolto nell'interazione, in quanto ognuno può costituire o una minaccia o un aiuto per l'altro.

Qualsiasi situazione è caratterizzata dal *framing* e da drammatizzazioni in cui i parlanti provano a far valere il proprio punto di vista, cercando di mantenere un'immagine coerente e di permettere che anche gli altri mantengano la propria.

Alla base di un'interazione vi è pertanto una cooperazione rituale che sostiene la drammatizzazione messa in atto; inoltre possono intervenire, in un *frame* già dato, processi di *reframing*, di reincorniciamento.

Ognuno può considerarsi come un sé mobile tra vari *frames* e questi *frames* sono tra loro interrelati: una cornice è legata ad una cornice precedente che modifica l'immagine del sé e le relazioni sociali, nel senso che la condiziona e ne è condizionata.

“Per osservare in che modo, attraverso una successione di mosse, l'individuo presenta la propria “immagine” all'altro ed a se stesso è necessario andare al di là dei singoli enunciati e dello scambio del singolo atto linguistico tra due parlanti. E' infatti utile considerare la relazione che si costituisce attraverso gli scambi comunicativi che vengono creati di volta in volta dai parlanti coinvolti nella relazione.

La cornice crea il ruolo, in sostanza, un'altra possibile voce di uno dei multipli di sé. Scegliere una cornice vuol dire, perciò, considerare una serie di altri elementi che rendono salva la propria immagine: il ruolo che l'altra persona assume nei confronti del parlante, il livello di familiarità con l'altra persona, ciò che il parlante pensa possa essere il livello di conoscenze condivise di cui fanno parte anche i pregiudizi e gli stereotipi” (De Marco, 2010, p.107)

In questo approccio, i ruoli non sono visti come un insieme di norme o aspettative fissate socialmente, ai quali si aderisce, ma come linee di azione portate avanti dagli individui in un determinato contesto. I comportamenti che delinano i ruoli vengono originati dalle aspettative dei partecipanti e dai processi di negoziazione del sé: i ruoli emergono e si trasformano nel corso dell'interazione, vengono tenuti in considerazione ma vengono anche utilizzati come strumento per le proprie finalità, rappresentando pertanto sia un vincolo che una potenzialità dell'agire umano.

Goffman stesso, nell'introduzione a *I rituali dell'interazione sociale* afferma che a suo avviso bisogna studiare sistematicamente l'incontro occasionale di persone di diverso status e le interazioni temporanee che ne possono derivare, e che oggetto di studio dell'interazione non deve essere l'individuo e la sua psicologia ma “le relazioni sintattiche

esistenti fra gli atti di persone che vengono a trovarsi a contatto diretto [...] Non gli uomini e i loro momenti, quindi, ma piuttosto i momenti e i loro uomini” (Goffman, 1967, p.5)

Dunque la sua analisi si incentra sulle caratteristiche sociali e linguistiche dell’interazione faccia a faccia (Goffmann, 1963) il cui obiettivo è di individuare le variabili che guidano le scelte all’interno di un dato repertorio comunicativo linguistico, verbale e non verbale, e di analizzare le strutture sequenziali di una comunicazione, focalizzando i fattori che intervengono in un atto comunicativo e il sistema di regole che i partecipanti seguono per gestire l’interazione.

2.2.1 La competenza comunicativa

Abbiamo visto che al centro dell’attenzione delle teorie socio linguistiche c’è lo studio del linguaggio concepito come strumento fondamentale di comunicazione all’interno di una comunità sociale. Oggetto di analisi principale è l’evento linguistico, dato dal dialogo e dalla conversazione, e l’unità minima di analisi è lo *speech act*, l’atto linguistico, la singola unità di comunicazione che il parlante emette con una precisa intenzione. Grazie alla prospettiva interazionista l’approccio comincia ad estendersi, oltre che all’evento linguistico, ai partecipanti e ai contesti.

L’approccio teorico etnografico a carattere antropologico alla base delle teorie di Dell Hymes, uno tra gli studiosi che ha maggiormente approfondito l’indagine sul comportamento linguistico delle popolazioni, prende in esame gli aspetti culturali e sociali delle comunità estendendo l’indagine dal linguaggio alla totalità dei segni presenti in quel contesto e interconnettendo il linguaggio con l’insieme della vita sociale.

Due sono gli importanti fenomeni sottolineati da Hymes: la pluralità dei codici all’interno di una stessa comunità e i diversi ruoli funzionali del linguaggio in comunità diverse. Collegato a questi fenomeni è l’interesse per le questioni poste dal bilinguismo, dall’esistenza di varietà nella stessa lingua, dall’apprendimento di una nuova lingua.

Le questioni legate alle modificazioni multiculturali e interculturali delle società sono così oggetto di interesse del lavoro di Hymes che pone l’attenzione principalmente su situazioni sociali, a livello microsociologico. Obiettivo dell’etnografia della comunicazione, modalità con cui lo stesso Hymes preferisce definire la sociolinguistica, è

l'analisi dell'atto comunicativo considerato nel suo contesto sociale e delle regole che disciplinano l'uso del linguaggio in una data comunità (Hymes, 1964).

Nell'ambito della pragmatica si pone l'accento anche sull'apprendimento delle regole d'uso del linguaggio che si realizza nei primi anni di vita del bambino ed è frutto dell'interazione fra il bambino e l'ambiente che lo circonda nei suoi vari livelli. Non si tratta di competenze strettamente linguistiche sul piano verbale ma di competenze comunicative che evidenziano la stretta interdipendenza e interconnessione tra la comunicazione verbale e non verbale, in una prospettiva di interazione sia tra i due piani, sia nel rapporto tra adulto e bambino, e in generale tra due soggetti che dialogano: anzi, sono proprio i sistemi di comunicazione non verbale che costituiscono la base per l'apprendimento del linguaggio verbale (Ricci Bitti, Zani, 1983).

L'acquisizione del linguaggio è un passo fondamentale nella crescita di un individuo, e la capacità di assunzione di ruoli che è implicita nel linguaggio è il meccanismo che rende possibile uno sviluppo completo del sé, quello che gli rende possibile di diventare oggetto a se stesso e il decentrarsi dalla situazione che direttamente lo circonda, parlando non solo di quello che ha accanto ma anche di altri eventi e situazioni al di fuori del contesto immediatamente presente (Volterra, 1979).

Come abbiamo visto precedentemente, secondo la tradizione dell'interazionismo simbolico, mutuata da Mead, lo sviluppo completo del sé va messo in relazione con lo sviluppo delle capacità cognitive dell'uomo: quando l'individuo è in grado di vedere sé come oggetto distinto da altri oggetti e possiede la consapevolezza che esistono prospettive diverse dalla sua, è in grado di comunicare mediante simboli significativi, lo sviluppo del sé può considerarsi acquisito. uno degli elementi che segnala la consapevolezza di sé è il *role taking*, la capacità di assumere ruoli, che è prerequisito perché un individuo abbia la capacità di produrre e capire messaggi che lo pongono in interazione comunicativa con altri parlanti.

Man mano che l'individuo acquisisce abilità linguistiche più sofisticate, aumentano l'abilità riflessiva, cioè modalità diverse di orientarsi verso gli altri nelle sequenze interattive, e l'abilità del *role-taking*: queste abilità "consistono nel possesso e nel controllo di vari "stili" o "codici" necessari per parlare a persone diverse e in diverse circostanze" (Ricci Bitti, Zani, 1983)

E' questo il concetto della *competenza sociale e comunicativa globale*, sviluppata da Hymes, che riguarda il sapere quando e come parlare, e dunque tocca la competenza linguistica, sociale, semiotica, e il sapere utilizzare diversi codici: cinesico, prossemico, paralinguistico. Questa competenza ha come criterio fondamentale il criterio dell'appropriatezza, che va intesa come relazione tra messaggi, frasi e contesto, che implica la capacità di ricorrere alla conoscenza delle situazioni sociali e delle relazioni all'interno di una data situazione (Hymes, 1972).

Hymes intende dunque come competenza comunicativa la capacità di “usare un repertorio di atti linguistici, prendere parte a eventi linguistici, comprendere come gli altri li valutano. Questa competenza inoltre si integra con attitudini, valori e motivazioni che riguardano la lingua, le sue caratteristiche, i suoi usi, fondendosi con la competenza che i parlanti hanno nell'integrare la lingua ad altri codici comunicativi” (Hymes, 1972, p.277)

L'evento linguistico è un'attività direttamente governata da regole e norme per l'uso del parlato e i parametri descrittivi significativi sono riassunti da Hymes nell'acronimo SPEAKING.

S rappresenta l' *act Situation*, la situazione intesa sia come le coordinate spazio temporali in cui avviene l'evento, sia la scena, cioè la definizione che viene data di un evento in una data cultura; P sta per *Participants*, i partecipanti all'evento linguistico, E rappresenta gli *Ends*, gli scopi dei partecipanti all'evento linguistico; A indica l' *Act sequence*, gli atti di linguaggio che vengono sequenzialmente prodotti; K è *Key*, la chiave secondo cui un atto linguistico va interpretato; I sta per *Instrumentalities*, i mezzi di cui i parlanti si servono, cioè il canale visivo, uditivo, tattile, i codici linguistici e i codici non linguistici come mimica, gestualità, prossemica; N indica *Normes*, le norme che regolano lo svolgimento di un evento linguistico e il comportamento dei partecipanti; G indica *Genres*. il genere o tipologia di discorso che viene adottato in un evento linguistico.

Scopo del modello descritto da Hymes è di fornire una griglia che consideri l'importanza del contesto e delle diverse componenti della situazione comunicativa nell'interpretazione degli eventi, in cui il contesto sia considerato non come un'aggiunta ma come un tutto integrato. Il modello di Hymes è stato utilizzato anche in un'ottica comparativa in quanto la griglia offre la possibilità di descrizione di eventi linguistici di cultura diversa, anche se la non si può pensare a una semplice applicazione in chiave transculturale.

Altro elemento importante per acquisire una competenza comunicativa è dato dalla “struttura di intersoggettività” tra persone che parlano e sono in grado di intendersi reciprocamente (Habermas, 1970): una comunicazione che funzioni ha come prerequisito quella che Mead definiva come la capacità di “assumere il ruolo dell’altro” che prevede la possibilità di intuirne e anticiparne le risposte.

2.2.2 La competenza comunicativa interculturale

Ogni evento comunicativo è pertanto comprensibile all’interno di un quadro di comprensione di ruoli e di regole comuni per potere attribuire significati, quadro che per essere valido deve essere conosciuto e condiviso dai partecipanti alla comunicazione.

Pertanto la competenza comunicativa che la comunicazione, in quanto interazione strategica, prevede, può essere definita come un insieme di conoscenze, risorse, modalità, capacità, abilità che entrano in gioco quando si comunica con qualcuno, all’interno di una qualche situazione sociale: va oltre il semplice scambio di informazioni e diventa scambio interpersonale in cui ognuno degli interlocutori interagisce socialmente nel tentativo di comprendere l’altro.

Come abbiamo osservato, la competenza linguistica è solo una delle capacità che si utilizza per comunicare in modo efficace, ed è un tratto di un’interazione quotidiana più generale: bisogna tenere però presente che le nostre interazioni quotidiane si basano su un insieme di procedure implicite e schemi interpretativi, che vengono applicati in maniera automatica e che guidano inconsapevolmente le nostre conversazioni.

Quando la comunicazione non è più una conversazione ordinaria, ma interviene una componente interculturale, le cose cambiano un po’: precisiamo che si parla di comunicazione interculturale quando facciamo riferimento a comunicazioni che riguardano incontri in cui i partecipanti all’interazione sono di lingue e culture diverse, ma o utilizzano una lingua veicolare, o utilizzano la lingua madre di uno o alcuni dei partecipanti dall’incontro. La comunicazione interculturale si caratterizza così per il sovrapporsi e l’intrecciarsi di competenze comunicative differenti che, anche se efficaci nei contesti di appartenenza, possono risultare inefficaci in altre situazioni.

L'incontro con lo straniero, o più in generale con il diverso da sé, può comportare intoppi in queste procedure che non risultano più valide se l'altra persona segue schemi e regole differenti: possono nascere così equivoci, incomprensioni, fraintendimenti generati da difficoltà strettamente linguistiche²⁵, insufficienti bagagli di conoscenze comuni, differenze di natura culturale, concetti dati per scontati, o come spesso accade, un intreccio dei vari elementi.

Le proprie competenze comunicative non sono più sufficienti per capirsi e bisogna fare i conti con una variabile che riguarda i diversi *background* dei parlanti, i reciproci stereotipi e pregiudizi indotti il più delle volte dai meccanismi di categorizzazione accompagnata a processi di semplificazione, di inferenza e di accentuazione percettiva che vengono descritti nel corso del capitolo precedente (cfr par. 1.4.2) e che sono relativi al nostro funzionamento cognitivo.

Quando nelle reciproche interazioni siamo capaci di tenere conto del peso specifico di questa variabile e di questi processi, questo implica che stiamo sviluppando competenze comunicative interculturali. Bisogna pertanto partire dalla consapevolezza della relatività della propria cultura e dall'idea che la conoscenza si costruisce tramite la comunicazione e la negoziazione continua di significati, presupposti per uno scambio e arricchimento reciproco che porti alla ridefinizione delle proprie competenze comunicative (Quassoli, 2006).

La *competenza comunicativa interculturale* può essere intesa come capacità di raggiungere un reciproco adattamento tra i parlanti e «è caratterizzata (fra l'altro) dal processo, attivato da tutti i partecipanti, finalizzato a trovare accordo nella situazione in atto» (Zorzi, 1996).

L'osservazione di diversi incontri interculturali, gli studi su interazioni verbali e non verbali fra parlanti lingue diverse, le analisi sulle conversazioni di tipo microsociologico²⁶ hanno permesso di focalizzare l'attenzione non solo sui contenuti proposizionali degli enunciati ma anche su silenzi, interruzioni, sovrapposizioni, risate, modalità di apertura e

²⁵ A volte viene dato eccessivo peso all'incomprensione legata alle barriere linguistiche - e meno all'assenza di conoscenze di contesto - attivando procedure di semplificazione estrema della struttura morfo-sintattica della frase: verbi all'infinito, mancanza di concordanze, uso di forme invariabili, sillabazione delle parole, generando imbarazzo nel cittadino straniero. Cf. Vedovelli M., "L'immigrazione straniera in Italia tra lingua e società", in Demetrio D. e altri, "Lontano da dove. La nuova immigrazione e le sue culture", Milano 1990

²⁶ Sono molto interessanti a tale proposito gli studi di Hymes, Gumperz, Tannen e altri sulla comunicazione interculturale, vedi Kiesling S., Paulston C., *Intercultural discourse and communication: the essential reading*, Malden 2005

chiusura degli incontri, «che mostrano la difficoltà di stabilire e mantenere una cooperazione conversazionale a causa delle differenze nel background culturale e nelle convenzioni di comunicazione» (Zorzi: 1996).

2.3 Talk in interaction. Conversazione e interazione

“Il punto di partenza dell’analisi della conversazione mi sembra sia quello di non accordare al parlato e al linguaggio un posto privilegiato, ma piuttosto di considerare il parlare tra le persone un tipo di attività ordinaria come tante altre che si svolgono nel mondo sociale. Nell’analisi della conversazione l’enfasi viene posta sul parlato come *attività*, piuttosto che considerarlo come un atto mentale o cognitivo” (Fele: 1999, p.24).

L’affermazione di Giolo Fele pone l’accento sulla quotidianità e ordinarietà dell’attività conversazionale – intesa come uno degli esempi delle attività quotidiane attraverso le quali viene riprodotto il mondo sociale come insieme ordinato. L’analisi della conversazione passa attraverso alcuni principi e caratteristiche ricorrenti che presuppongono un cambiamento di approccio rispetto alla tradizione classica di analisi del linguaggio e un apparato concettuale diverso da quello utilizzato per l’analisi di un testo scritto. Viene preso in esame l’aspetto dell’azione e non quello della riflessione, e si tiene in considerazione il rapporto pratico tra le persone, costruito su un processo di reciproco adattamento. La conversazione non è un atto ma un’interazione, che interpella il livello verbale e non verbale: una serie di azioni che permettono a due o più persone di interloquire alternandosi, di comprendersi o fraintendersi, di riparare agli equivoci, cercando di non interferire nelle reciproche traiettorie, di non scontrarsi, di non produrre sovrapposizioni continue²⁷.

Gli studi relativi alla conversazione e alle interazioni verbali si sono intensificati a partire dagli anni '70, coinvolgendo, in misure e tempi diversi, diverse discipline delle scienze umane e diversi ambiti di interesse: linguistica, filosofia del linguaggio, psicologia,

²⁷ Fele prova a chiarire come la conversazione sia un’attività ordinaria prendendo ad esempio le modalità in cui le altre attività ordinarie sono descritte, facendo soprattutto riferimento alle osservazioni che Goffman fa sul muoversi nel mondo, camminare, attraversare la strada: nel traffico stradale si può individuare un principio di ordine che permette lo svolgersi dell’attività attraverso una serie di accorgimenti: pur nella complessità dei movimenti le persone non si scontrano, generalmente non si urtano e sembrano seguire una traiettoria precisa. Nello stesso modo la conversazione si svolge seguendo delle regole precise.

sociologia, sociolinguistica. In ambito più prettamente linguistico l'analisi dei fenomeni linguistici si è rivolta verso le produzioni e comprensioni di soggetti coinvolti in contesti comunicativi naturali e non solo su enunciati ipotetici avulsi dal contesto o in situazioni artificiali; nelle discipline più di ambito sociologico e psicologico l'attenzione si è allargata alla descrizione delle dinamiche relazionali e interpersonali e dei mutamenti reciproci che l'interazione, verbale e non, apportano nei partecipanti alla comunicazione.

Pur nelle diversità degli approcci, emerge nei vari ambiti una centralità di attenzione al contesto nello studio delle pratiche comunicative: “questo ha comportato sia la comune assunzione della situazione comunicativa e degli elementi che la compongono come quadro di riferimento indispensabile per l'analisi di ogni evento linguistico, sia la necessità di garantire una certa fedeltà ai dati, seppure secondo diversi gradi di dettaglio, grazie a tecniche di registrazione e trascrizione degli stessi tali da evitare le distorsioni inerenti alle ricostruzioni mnemoniche del singolo ricercatore” (Galatolo, Pallotti, 1999, p.12).

Bisogna considerare che il termine *conversazione* traduce in italiano un concetto che in inglese viene designato con *talk in interaction*, il parlare in contesti diversi: interviste, processi, conversazioni informali, ambiti educativi o sanitari, e altro ancora.

Quello che maggiormente ci interessa è che l'idea di interazione sottolinea un concetto chiave in questo ambito di studi, cioè come “nell'azione di comunicare i soggetti inter-agiscano continuamente tra loro determinando il loro comportamento reciproco al di là del ruolo di parlante e ascoltatore che ricoprono al momento. [...] Il risultato del loro agire comunicativo è così concepito come una co-produzione continua” (Galatolo, Pallotti, 1999, p.13).

Questa idea rimanda ad un altro concetto importante, che abbiamo affrontato all'inizio del capitolo, in riferimento agli assiomi della comunicazione umana: la comunicazione non è un processo lineare, che va da un interlocutore verso l'altro, ma un processo circolare, fondato su circuiti di retroazione e processi di co-produzione.

2.3.1 L'analisi della conversazione

Gli studiosi più rappresentativi nel campo dell'analisi della conversazione, sono gli statunitensi Sacks, Schegloff e Jefferson (1974), che in alcuni studi risalenti agli inizi degli

anni '70 iniziarono ad analizzare e codificare i meccanismi che vengono messi in atto dai parlanti nel corso della conversazione. Precedentemente, nell'analisi linguistica tradizionale l'analisi della conversazione non trovava posto in quanto la conversazione veniva ritenuta un insieme caotico e disorganizzato.

Gli studiosi invece, scegliendo di occuparsi dell'*everyday talk*, il parlare che si verifica ogni giorno sia in situazioni istituzionali che informali, e osservando conversazioni naturali, evidenziano che la conversazione avviene seguendo dei meccanismi sistematici, rispettando i turni di parola e di fatto "accordandosi" su chi parla e quando parla; alcuni di questi meccanismi vengono osservati con particolare sistematicità come per es. il sistema della presa del turno nella conversazione: durante una conversazione le persone che parlano hanno lo scopo di dirsi qualcosa, mettendo in campo le proprie intenzioni comunicative, e di farlo in modo ordinato evitando di sovrapporsi.

L'organizzazione dei turni che caratterizza la conversazione, interviene in diversi contesti della vita sociale: per regolare il traffico stradale, per servire i clienti in uffici e luoghi pubblici, per ordinare le mosse nei giochi, per parlare nelle riunioni e nelle interviste e illustra ciò che i tre studiosi chiamano "sistemi di scambio linguistico".

Una caratteristica rilevante che gli studiosi mettono in luce nell'organizzazione della presa del turno è relativa al suo "essere indipendente dal contesto e allo stesso tempo straordinariamente sensibile al contesto", dove per contesto- nell'accezione utilizzata nelle scienze sociali- si indicano i luoghi, tempi e identità delle parti in un'interazione.

"Ci si deve aspettare che alcuni aspetti dell'organizzazione della conversazione abbiano questo status di indipendenza dal contesto e insieme di sensibilità ad esso: perché, chiaramente, una conversazione è un veicolo dell'interazione tra due parti che possono avere una qualsiasi identità e che possano avere tra loro una qualsiasi familiarità. Ne concludiamo che l'organizzazione della presa del turno nella conversazione sia una cosa del genere, cioè ha una sorta di astrattezza generale e allo stesso tempo un potenziale di particolarizzazione locale" (Sacks, Schlegoff, Jefferson, 1974)

Il sistema della presa del turno può essere descritto nei termini di un insieme di regole e di due componenti: una componente con cui si costruisce il turno e quella con cui si allocano i turni. La prima componente è relativa alle unità tipo che un parlante utilizza quando inizia a costruire un turno di parola: possono essere singole parole, frasi, clausole, la prima parte di una coppia di elementi adiacenti, che vengono definita "unità tipo" o

unità costitutive di turno a cui il parlante ha diritto nel momento in cui detiene il turno di parola. Il primo completamento possibile di questa unità è un luogo di rilevanza transizionale, cioè un punto della conversazione dove è possibile e pertinente la presa del turno da parte di un altro parlante.

L'assegnazione del turno successivo, e dunque la componente relativa all'allocazione del turno, si può determinare in due modi: o attraverso l'individuazione del parlante successivo da parte di chi detiene il turno, o attraverso un'auto-selezione del parlante.

In ogni turno, nel primo luogo di rilevanza transizionale, se il parlante del momento seleziona il parlante successivo il parlante selezionato può e deve prendere il turno di parola; se il parlante del momento non seleziona il parlante successivo, scatta la regola dell'autoselezione e il primo parlante che comincia acquisisce il diritto di parola e in quel momento si pone il punto di rilevanza transizionale; se il parlante del momento non seleziona il parlante successivo, il parlante può continuare a parlare tranne che un altro parlante non si autoselezioni.

Questo sistema di regole si applica ricorsivamente in ogni successivo punto di rilevanza transizionale, fino a che interviene effettivamente il passaggio del turno, e interagisce con un elenco di fatti evidenti che si manifestano nella conversazione e che Sacks e gli altri studiosi segnalano e che sono gli elementi di seguito descritti.

Il cambio dei parlanti può manifestarsi più volte, in qualsiasi modo il turno sia costruito; il cambio del parlante non avviene automaticamente, come abbiamo visto dalle regole di assegnazione del turno successivo; per lo più si parla uno alla volta.

Ci possono essere brevi occasioni in cui più parlanti intervengono contemporaneamente: può trattarsi di partenze simultanee o di sovrapposizioni. Ad un passaggio di turno intervenendo la regola dell'autoselezione del partecipante, può succedere che più parlanti si autoselezionino per avere il turno successivo, determinando una partenza simultanea: uno dei due dopo cede il turno.

Le sovrapposizioni si producono in situazioni di prevedibilità di un possibile completamento del turno; comunemente il passaggio da un turno al successivo avviene senza pause o sovrapposizioni; l'ordine della successione dei turni non è fisso; non è determinata la dimensione dei turni: essendo i turni costituiti da varie unità tipo, e avendo il parlante la possibilità di scegliere liberamente tra queste ne determina la variabilità della

dimensione. E' determinata la dimensione minima del turno, legata alle componenti costitutive, ma non viene fissata la dimensione massima;

La lunghezza della conversazione non è specificata in anticipo: non è il sistema della presa del turno che determina questa caratteristica , ma altri tipi di organizzazione.

Ciò che diranno le parti non è specificato in anticipo: l'organizzazione della presa del turno non specifica il contenuto del turno né vincola ciò che si deve fare. Questo non significa che non ci siano delle costrizioni: a un turno di saluti deve corrispondere un turno successivo legato a questo; in un sistema di intervista si determina una turnazione domanda/risposta, ma questo sistema specifica cosa può avvenire nei turni e non il contenuto che i turni possono avere. Ciò che è contenuto nei turni che il sistema organizza è indipendente dai vari modi in cui si può caratterizzare. Non rientrano in questo ambito le cerimonie, in cui il contenuto è conosciuto in partenza che però non sono riconducibili nell'ambito di un sistema di *talk in interaction*;

La distribuzione relativa dei turni non è specificata in anticipo: la combinazione delle regole di selezione del parlante successivo e di autoselezione permette a chiunque, anche al parlante del momento, di essere il parlante successivo e dunque offre la possibilità di qualsiasi distribuzione generale dei turni.

Il numero dei partecipanti può variare: l'organizzazione del turno dei parlanti non prescrive quanti devono essere, oltre quelli coinvolti nei due turni alla volta che vengono organizzati (quello del momento e il successivo), e dunque è compatibile con un numero di partecipanti diverso da conversazione a conversazione , e con un numero variabile di partecipanti in ogni conversazione, esistendo dei meccanismi che permettono loro ingresso e uscita dalla conversazione; il sistema comunque favorisce un basso numero di partecipanti;

Il parlato può essere continuo o discontinuo. La discontinuità si verifica quando, in un luogo in cui la transizione è pertinente, si determina un intervallo perché il parlante del momento si ferma e il parlante successivo comincia o continua. Un silenzio nella conversazione può essere interpretato in modi alternativi: un buco, una pausa, un intervallo. Una pausa è un silenzio intra-turno, non in un luogo in cui la transizione è pertinente; un buco è un silenzio dopo un punto di possibile completamento; un silenzio esteso dopo un punto di possibile completamento si caratterizza come intervallo.

Pur restando due le componenti di allocazione del turno, possono essere diverse le tecniche di allocazione; questa può avvenire quando il parlante successivo viene selezionato dal parlante del momento, attraverso un'unità sequenziale definita "coppia di elementi adiacenti": domanda/ risposta, saluto/saluto, invito/accettazione, invito/rifiuto, lagnanza/scusa, in cui il componente "prima parte della coppia" comporta un termine allocutivo, verbale o non verbale. Possono intervenire domande composte da una sola parola, come p.es. la ripetizione di parti dell'enunciato precedente con intonazione di domanda, domande in coda (tag question). Esistono dei meccanismi di riparazione per errori o violazioni nella presa del turno.

2.3.2 *Asimmetrie nella conversazione: l'interazione nativo/non nativo*

Quando i partecipanti ad un'interazione hanno diseguale possibilità di accesso alla gestione dell'interazione, facendo registrare così una disparità tra i loro diritti e i doveri comunicativi, ci troviamo di fronte a casi di interazioni asimmetriche. Anche se alcuni autori sottolineano come l'asimmetria sia una caratteristica intrinseca di tutte le interazioni (Leonardi, Viaro, 1983, 1992), ci sono situazioni in cui l'asimmetria è più pronunciata al punto da modificare la struttura partecipativa dell'interazione, la distribuzione dei diritti conversazionali tra i partecipanti a uno scambio linguistico o, con un termine simile, il quadro legale: "Ciascuno scambio linguistico si caratterizza (...) per una peculiare distribuzione dei diritti conversazionali tra i partecipanti, cioè per il suo quadro legale". La nozione di struttura partecipativa però, *participant structure*, nella sua formulazione originaria (Philips, 1983), tiene conto anche della prossemica, dalle configurazioni posturali all'orientamento dei corpi nello spazio, elementi che vanno presi in considerazione nell'attività di osservazione.

L'interazione nativo/ non nativo, quando il non nativo è un cittadino di origine non comunitaria proveniente dai paesi terzi, per lo più presente in Italia per lavorare o in seguito a un ricongiungimento familiare, è studiata come una tipica interazione asimmetrica, in cui la relazione è caratterizzata dalla distanza linguistica, culturale e sociale che contraddistingue i partecipanti all'interazione e che pone il nativo in una posizione di dominanza e il non nativo in posizione di subordine. L'asimmetria sociale si

accentua potenzialmente nei contesti sociali in cui c'è maggiore occasione di incontrarsi, dagli uffici pubblici ai luoghi di lavoro, in cui la posizione di dominanza del nativo è riconfermata attraverso le scelte linguistiche e interazionali (Orletti, 2004).

L'asimmetria è connotata da alcuni aspetti e da alcune strategie comunicative che vengono attribuite tanto ai nativi quanto ai non nativi. Alcuni studi sull'apprendimento della seconda lingua hanno mirato a selezionare alcune strategie che solitamente vengono messe in campo e a individuare quelle ricorrenti (Dittmar, Stuttherheim, 1984; Orletti, 2004; Giacalone Ramat, 1986)

Si può verificare per esempio che il non nativo che non ha padronanza della lingua, dei suoi apparati grammaticali, delle sue unità lessicali, e che pertanto ha a disposizione solo un numero ridotto di termini e costrutti sintattici, preferisca ad un certo punto fare ricorso all' abbandono dell'argomento; risulta infatti difficile realizzare la propria intenzione di discorso, e ciò porta al cambio dell'argomento e all'abbandono. Un'altra strategia utilizzata è quella di fare appello all'autorità: quando mancano le parole o è carente il significato grammaticale, scatta la richiesta di informazione o un simile tentativo di trovare l'espressione mancante: si tratta di una strategia finalizzata a prevenire una comunicazione errata e a segnalare la propria difficoltà, evitando che il proprio interlocutore perda tempo nel tentativo di comprendere. Un altro meccanismo utilizzato è quello della approssimazione o della parafrasi: le parafrasi sono frequenti anche per parole comuni che generalmente i parlanti nativi apprendono presto, ma che sono carenti nel bagaglio linguistico dei non nativi; non di rado le parafrasi implicano una complicazione del messaggio che ha bisogno di diversi. Una strategia utilizzata è relativa alle autocorrezioni che riguardano di norma la grammatica della seconda lingua o le scelte lessicali: le autocorrezioni possono avere diverse funzioni comunicative e sociali per il non nativo, dalla prevenzione dell'incomprensione alla segnalazione dell'insicurezza della comunicazione. Sono inoltre spesso presenti nella lingua dei non nativi segnali di richiesta di conferma e uso di interiezioni nel discorso (frequenti per esempio in italiano espressioni come "capisci?", "hai capito?") che sottolineano il timore di non essere compreso che il non nativo può avvertire in ogni momento dell'interazione; questi segnali sembrano volere rispondere all'esigenza da parte del non nativo di segnalare e ricordare al proprio interlocutore la limitata conoscenza della lingua parlata e dunque la necessità di una attenzione pressoché continua per cogliere il significato delle espressioni utilizzate. Infine

un altro meccanismo messo in atto dai non nativi è quello di usare e fare ricorso alla propria lingua nel tentativo di trasmettere il significato che si intende dare ai termini utilizzati. Il ricorso a strutture della propria lingua può avvenire secondo tre livelli: il trasferimento lessicale, in cui i termini vengono trasposti in forme fonetiche affini; il trasferimento sintattico, che si verifica quando l'ordine delle parole nella seconda lingua viene costruito sulla base della sintassi della lingua madre; la commutazione di codice, o alternanza linguistica o *code-switching*, che si verifica soprattutto in parlanti bilingue quando c'è un passaggio da una lingua ad un'altra per poche frasi o anche solo per una frase (Dittmar, Stutterheim, 1986; Gumperz, 1982).

Uno dei tratti specifici del discorso interetnico sono le riparazioni: queste generalmente intervengono, a partire dal partecipante nativo, per andare incontro alle difficoltà sintattiche, semantiche e pragmatiche del non nativo; nel caso che le riparazioni abbiano o non abbiano luogo, questo determina rispettivamente meccanismi di cooperazione o non cooperazione.

E' inoltre importante nella comunicazione interetnica l'uso di diversi principi di adattamento: il registro semplificato, il passaggio a una lingua veicolare, la maggiore importanza del comportamento non verbale, l'introduzione di un interprete, l'uso di domande, l'intonazione.

I processi di adattamento – meccanismo in atto in ogni tipo di interazione- consistono nel modificare stilisticamente la produzione orale in relazione alle diverse situazioni sociali. L'adattamento può tendere in una direzione di convergenza, che mostra una prossimità emotiva positiva e una di divergenza che mira ad accentuare le differenze.

“La *convergenza* è stata definita come una strategia linguistica mediante la quale gli individui si adattano al parlato reciproco servendosi di una vasta gamma di tratti linguistici, compresa la velocità nel parlare, le pause e la durata dell'enunciato, la pronuncia, ecc., mentre la *divergenza* fa riferimento al modo in cui i parlanti accentuano le differenze orali fra loro stessi e gli altri. In quest'ambito, assume fondamentale importanza il fatto che nel corso dell'interazione sociale i parlanti sono motivati a modificare (o ad adottare) il proprio stile di parlato per ottenere uno o più dei seguenti scopi: suscitare l'approvazione sociale dell'ascoltatore, raggiungere un grado di efficienza comunicativa nell'interazione e mantenere le proprie identità sociali positive”(Thakear, Giles, Cheshire, 1982, p.207)

L'adattamento, presente in maniera più o meno marcata nella comunicazione tra nativi, implica un maggiore sforzo nella comunicazione interculturale e la scelta della direzione da prendere, di convergenza o divergenza, viene influenzata dagli atteggiamenti

culturali e linguistici propri dei partecipanti all'interazione, nativi e non nativi. Su questa scelta influiscono stereotipi e pregiudizi etnici e culturali, che possono avere sullo sfondo un approccio personale che tende all'integrazione o all'esclusione reciproca (Dittmar, Stutterheim, 1984), e i processi ordinari come categorizzazioni e inferenze che fanno riferimento al nostro funzionamento cognitivo, descritti nel corso del primo capitolo.

Un processo simile a quello di adattamento è il processo di riformulazione attraverso il quale, anche esplicitando da parte del nativo l'intenzione di utilizzare un linguaggio più semplice e meno burocratico, viene sia modificata la struttura del discorso sia variati alcuni termini più tecnici e di meno immediata comprensione utilizzati nell'interazione. In entrambi i casi vengono in gioco però meccanismi di ambiguità e vaghezza che non andrebbero riferiti solo alle capacità strettamente linguistiche e alle più generali competenze linguistiche quanto anche all'assenza di conoscenze di sfondo relative all'argomento trattato e al "dare per scontato" alcuni contenuti e termini della conversazione (Quassoli, 2006).

Tra queste forme di adattamento particolarmente frequente, anche in maniera inconsapevole, sono quelle descritte come *foreigner talk*, cioè una modalità di interlocuzione semplificata che i nativi utilizzano per parlare con gli stranieri, forme "che si pongono in termini del tutto neutri rispetto alla questione dell'integrazione culturale e che pure rappresentano delle modifiche sostanziali nel modo di parlare motivate dall'esigenza di tenere conto dell'altro" (Orletti, 2004, p.112). Infatti non è possibile connotare a priori il *foreigner talk* come una strategia di adattamento positivo o negativo dal momento che viene utilizzato sia in contesti in cui si voglia aiutare l'interlocutore non nativo, sia in situazioni in cui lo si voglia ferire o esprimere disprezzo, con risultati non sempre adeguati all'intenzione del parlante; è necessario entrare nei dettagli dell'interazione, verificandone lo sviluppo delle sequenze, per cogliere quale funzione il nativo che lo adopera attribuisce al *foreigner talk* (vedi i diversi utilizzi osservati nel par. 3.4). Bloomfield, tra i primi a fornire delle definizioni di *foreigner talk* ne parla come di "un compromesso fra la versione che un parlante straniero dà di una lingua e la versione che un parlante nativo dà della versione del parlante straniero, e così via, in cui ciascuna parte riproduce in maniera imperfetta la riproduzione dell'altra persona" (Bloomfield, 1933, p.472).

I processi di modifica che caratterizzano i *foreigner talk*, hanno alla base, così come altri registri semplificati come i *baby talk*, l'idea che la competenza linguistica di chi ascolta sia inadeguata: ma uno dei rischi nell'utilizzo di questa forma è anche quello di caricarsi di un significato spregiativo, insito nel fatto di rivolgersi a uno straniero in un linguaggio che richiama il *petit nègre* o *pidgin english*, utilizzato in periodo di dominazione coloniale e dunque appesantito dal razzismo che ha in generale caratterizzato l'atteggiamento dei colonizzatori verso i colonizzati (Fanon, 1952). Vedovelli, tra i primi ad occuparsi in Italia del ruolo degli aspetti linguistici nelle migrazioni contemporanee che caratterizzavano sempre più il nostro paese segnala questo rischio e ragiona sul fatto che l'attenzione alla semplificazione può funzionare meglio se la si considera come un'indicazione serena di processi che si ritrovano in situazioni diverse e non la si assume come un modello rigido. Precisata questa premessa metodologica, definisce i tratti di questa semplificazione linguistica.

“La semplificazione strutturale agisce al livello morfosintattico con eliminazione di elementi negli enunciati: tra i suoi caratteri menzioniamo, ad esempio, la caduta di forme verbali e, in generale, la riduzione della flessione e l'uso sovradimensionato del presente e dell'infinito; la mancanza di concordanze; l'uso di forme invariabili; l'eliminazione di parole funzionali: articoli, preposizione, ecc.; la pura giustapposizione degli elementi, con sintassi e morfologia “naturale”; poca struttura sintattica e alta struttura pragmatica; il raddoppiamento del predicato per indicare la progressività dell'azione; la ripetizione del nominale per indicare il plurale o una grande quantità. La dipendenza dal contesto supplisce alla semplificazione strutturale con il rinvio a conoscenze preve o con l'uso di indicatori deittici anche non verbali.

La strategia di generalizzazione opera allargando l'area di applicazione di un elemento, ad esempio fonologico o lessicale: le strutture fonologiche sono meno complesse e un tratto viene applicato anche là dove non è richiesto dalla L2; la riduzione del lessico riguarda sia la dimensione quantitativa, ma anche quella qualitativa, con i significati delle parole a disposizione allargati a tal punto da includerne molti altri in modo da permettere l'uso di un elemento lessicale in una vasta area di contesti; infine, forme lessicali sintetiche vengono sostituite con altre analitiche.

Fra i vari piani linguistici la sintassi appare quello meno attaccato dai processi di semplificazione pidginizzante: le marche di subordinazione temporale, causale, finale spesso sono presenti; salvo che nei livelli iniziali di apprendimento, la comunicazione non appare ostacolata da problemi di costruzione sintattica” (Vedovelli, 1990, p.218)

E' riduttivo però individuare il *foreigner talk* come il tratto specifico dell'interazione nativo/non nativo pur se ne rappresenta l'elemento più caratteristico,

soprattutto perché rischia di focalizzare il processo interattivo solo sul nativo, cogliendolo prettamente nel suo ruolo di parlante, come se il non nativo non giocasse un ruolo nella conversazione. Nell'acquisizione di una competenza interculturale, ciò che può interessare maggiormente è mettere in luce gli aggiustamenti reciproci che coinvolgono i partecipanti all'interazione che esercitano entrambi i ruoli di autori e fruitori. In una prospettiva interazionale, va focalizzato lo sforzo congiunto dei partecipanti che è alla base di ogni processo interattivo, che viene definito come *co-construction*, termine con il quale si intende

“la costruzione congiunta di una forma, di una interpretazione, di un atteggiamento, di un'azione, di un'attività, di un'identità, di un'istituzione, di un'abilità, di un'ideologia, di un'emozione, o di altre realtà culturalmente significative. Con il prefisso co- nel termine co-costruzione si intende coprire una quantità di processi interazionali, fra cui la collaborazione, la cooperazione e la coordinazione. Tuttavia, la co-costruzione non implica necessariamente interazioni in cui si stabilisce un rapporto di alleanza di solidarietà. Anche una lite, in cui le parti sono in disaccordo, è purtuttavia co-costruita” (Jacoby, Ochs, 1995, p.171)

Cap. 3. La ricerca osservativa

“Sono persuaso della possibilità di fare esperimenti in sociologia che possano dirsi scientifici altrettanto a buon diritto di quelli compiuti in fisica e chimica. Sono convinto, inoltre, dell’esistenza di uno spazio sociale che possiede tutte le proprietà essenziali di uno spazio reale empirico e che merita da parte degli studenti di geometria e di matematica la stessa attenzione dello spazio fisico, sebbene non sia uno spazio fisico. La percezione dello spazio sociale e l’indagine sperimentale e concettuale delle dinamiche e delle leggi dei processi nello spazio sociale hanno un’importanza fondamentale, sia teorica che pratica”

(K. Lewin, 1939)

“Prive di contesto le parole e le azioni non hanno alcun significato. Ciò vale non solo per la comunicazione verbale umana ma per qualunque comunicazione, per tutti i processi mentali, per tutta la mente, compreso ciò che dice all’anemone di mare come deve crescere e all’ameba che cosa fare il momento successivo”

(G. Bateson, 1984)

Le riflessioni sviluppate nei capitoli precedenti costituiscono la premessa teorica per contestualizzare il lavoro di ricerca nei diversi ambiti della conoscenza a cui fa riferimento. Nel primo capitolo si ripercorrono le letture di ambito sociologico e antropologico, relative sia alla relazione tra fenomeni migratori e percorsi interculturali, sia ad aspetti connessi alle derive razziste e agli approcci pregiudiziali: questi ultimi purtroppo si manifestano in maniera più evidente al crescere delle dimensioni del fenomeno migratorio, trascinando con sé un carico di immagini stereotipate. Nel secondo capitolo invece la riflessione viene centrata sulla relazione tra l’approccio interculturale e

i processi comunicativi, e fa riferimento ad aspetti della pragmatica, della microsociologia linguistica, dell'interazione faccia a faccia, nell'ottica di osservare l'eventuale intreccio tra migrazioni, diffusioni di stereotipi, insorgenza di incomprensioni ed equivoci linguistico-comunicativi tra parlanti nativi e non nativi.

In questo capitolo, il lavoro entra nel merito della ricerca condotta nella città di Palermo, precisando il contesto epistemologico del metodo osservativo di riferimento, in cui si intrecciano riflessioni e modelli propri della psicologia sociale, dell'osservazione etologica e dell'approccio ecologico.

3.1. La cornice epistemologica

Alla fine del XIX° secolo, una nuova rivoluzione epistemologica ha attraversato il mondo scientifico, dalle scienze umane a quelle sociali e alle scienze matematiche.

Il metodo scientifico- matematico che fino a quel momento aveva caratterizzato la maggior parte delle scienze, e che ha fra i propri assunti principali l'idea che ogni nuova ipotesi sul funzionamento del mondo va provata secondo leggi universalmente valide e verificabili, dimostrabili da un punto di vista fisico e matematico, impatta con la maggiore considerazione che la componente umana e l'aspetto dell'incertezza assumono nei processi di lettura del mondo.

Il principio di riduzione, secondo il quale tutto può essere spiegato attraverso le scienze esatte e che riconduce la conoscenza di un tutto alla conoscenza delle sue parti, comincia a entrare in crisi. Se prima, facendo affidamento totale sulla scientificità del processo e sulla dimostrabilità razionale da un punto di vista fisico e matematico, il soggetto finiva per essere considerato un elemento di inquinamento di dati puri e oggettivi e di interferenza in una costruzione quasi perfetta, adesso i modelli di riferimento cominciano a mutare.

La fine del XIX° sec. porta con sé una nuova e radicale visione e interpretazione del mondo che scuote la scienza tradizionale nelle sue fondamenta, con l'imporsi di nuove teorie fisiche (relatività, meccanica ondulatoria, teoria dei quanti) e il nascere e l'attestarsi nel campo delle scienze umanistiche, delle discipline psicologiche e psicoanalitiche: gli studi di Freud da un lato e quelli di Einstein nell'ambito delle scienze

fisiche e matematiche, con la formulazione del principio di relatività, rappresentano dei momenti di trasformazione e di modifica degli assetti epistemologici.

Freud con il suo modello psicoanalitico subordina la comprensione della vita conscia dell'essere umano -logica, razionale ed organizzata- alla comprensione della sua vita psichica inconscia -emozionale, disorganizzata e primitiva; Einstein dimostra che il dato di realtà non è definibile indipendentemente dai punti di osservazione e dallo sguardo di chi osserva, e che il processo di costruzione della realtà è strettamente legato alla relazione tra soggetto osservante e oggetto osservato (Hutten, 1962).

Il processo conoscitivo con questi due autori rivalorizza le dimensioni del fattore umano e della soggettività e fa diventare più marginali le dimensioni dell'obiettività e della certezza, caratteristiche peculiari dell'allora imperante universo meccanicistico, basato sulla fisica classica e sul modello newtoniano: con Freud ed Einstein i processi conoscitivi iniziano a dare cittadinanza non solo al noto, l'*Io* attuale e civilizzato, ma anche all'incerto e all'ignoto, l'*Es* antico e primitivo, rinunciando in parte alla fede illimitata nell'intelletto razionale e tenendo conto delle osservazioni sulla relazione tra soggetto e oggetto che condurranno alle nuove teorie della relatività.

Le strade aperte in contesti scientifici diversi dalle riflessioni di Einstein e Freud costituiscono la base di sviluppo non solo di nuove scienze ma anche di un approccio che ha nella relazione intesa come interazione uno dei propri principi basilari: interazione tra persona e ambiente, interazione tra gruppo e individuo, interazione tra diversi campi del sapere. In questo scorcio di fine XIX° e inizio XX° secolo si pongono anche le basi della psicologia sociale a partire dagli studi di Kurt Lewin. Lewin ribadisce anche il carattere di scientificità che è possibile riscontrare nell'ambito psicosociale e nella lettura del comportamento umano. Successivamente, nella metà del secolo, porranno attenzione alle relazioni, alle interazioni e al contesto, ai processi osservativi, le riflessioni maturate nell'ambito dell'osservazione etologica con i padri fondatori dell'etologia, Konrad Lorenz e Niko Tinbergen, e della prospettiva ecologica che comincia a costruirsi a partire dalle riflessioni di Gregory Bateson e Urie Bronfenbrenner²⁸.

Il nostro apprendimento avviene dunque attraverso la relazione e l'interazione con gli altri: e anche se può sembrare paradossale, uno degli elementi che determina maggiore

²⁸ cf. Kurt Lewin (1939), *I conflitti sociali*; Konrad Lorenz (1952), *L'anello di re Salomone*; Niko Tinbergen (1953), *Il comportamento sociale degli animali*; Gregory Bateson (1979) *Mente e natura*; Urie Bronfenbrenner (1986) *Ecologia dello sviluppo umano*.

obiettività è proprio l'interazione, l'esperienza personale e soggettiva dell'osservatore, la relazione con l'oggetto osservato. A questo proposito, in merito al carattere di "oggettività" del processo che ha rappresentato negli esperimenti sociali uno degli elementi di maggiore confronto e conflitto tra gli studiosi, Wilfred Bion scrive:

"A questa oggettività ci si accosta attraverso il mondo interno dell'osservatore, che non va inteso come un registratore indifferente di eventi, ma un insieme di pensieri e di sentimenti che entrano nel processo cognitivo e il cui codice di lettura può essere ampio, aperto alle possibilità e al diverso o viceversa, chiuso e pregiudicante. L'osservazione è dunque apertura alla problematicità e alla possibilità, alla sospensione del giudizio, intendendo con questi termini la capacità di cogliere i segni inviati dall'oggetto, di percepire l'oggetto come processo, come realtà in divenire che cresce nel tempo e nel tempo si arricchisce di significati e di nuove possibilità interpretative. L'osservazione implica un atteggiamento libero della mente capace di accettare il mutamento, l'evoluzione dell'oggetto, l'evoluzione della mente dell'osservante, comporta l'accettazione del nuovo, la tolleranza dell'ignoto, l'apertura al futuro e, insieme, l'esperienza del passato, la memoria e il ricordo che si arricchiscono nella continuità dell'esperienza" (Bion, 1972).

Diverse affermazioni di Bion sono rilevabili nella teorie e nella pratiche della psicologia sociale e si collegano agli scritti di Kurt Lewin, autorevole esponente della psicologia della Gestalt. Con Lewin si afferma l'idea che l'osservazione e lo studio dei fenomeni sociali non possano avvenire senza un'interazione con gli stessi, e che la totalità dei fatti ad un dato momento vada intesa nella loro interdipendenza. E' questa la base della teoria del campo, che sposta l'interesse dello scienziato sociale dall'individuo isolato all'individuo che si rapporta con gli altri, con il gruppo sociale, l'ambiente, il contesto. Il semplice occuparsi dell'ambiente osservato determina che lo scienziato e il ricercatore sociale intervengano nell'ambiente stesso, modificandone il campo di forze. Il gruppo non viene inteso come semplice somma delle sue parti, ma un insieme che è qualcosa di più e che è qualcosa di diverso, con una struttura propria e peculiare (Lewin, 1939).

La teoria del campo è sintetizzata da Lewin nella formula $C = f(P, A)$. Attraverso l'uso del linguaggio matematico viene esplicitata l'idea che il comportamento di un individuo (C) sia una funzione regolata dalla sua personalità (P) e dall'ambiente che lo circonda (A), che sono fattori tra loro interconnessi che determinano lo spazio vitale di ogni soggetto: non è possibile comprendere il comportamento di una persona senza tenere conto di questa interazione. La conoscenza, secondo Lewin, si acquisisce attraverso un

movimento a spirale che è la sequenza della ricerca- azione, un concetto base che prefigura un intervento delle singole parti (che formano il campo/contesto) in cui azione, verifica, riflessione, formazione e ricerca interagiscono, formando *un-tutt'uno-integrato*.

3.1.1 *Il metodo osservativo*

La rivoluzione epistemologica di inizio secolo comporta delle ricadute anche in termini di strumenti: se la relazione e l'interazione con l'ambiente e il contesto vengono individuati come campi di indagine appropriati per conoscere l'uomo, che non è un essere isolato ma che si alimenta di rapporti sin dalla sua infanzia, l'osservazione è una delle modalità privilegiate per porsi in relazione con l'oggetto di conoscenza.

L'osservazione può essere definita un'attitudine di base della mente, acquisita attraverso l'esperienza e grazie a un continuo addestramento, che consente all'osservatore di porsi di fronte alla realtà per scoprirne le connotazioni essenziali e generalmente nascoste, con la consapevolezza da parte dell'osservatore stesso di non essere fuori dal campo di realtà osservata (Brutti, Scotti, 1981). Si tratta comunque di una forma di rilevazione il cui fine è esplorare e conoscere un determinato fenomeno, un comportamento, una situazione, descrivendone le caratteristiche e le condizioni in cui si verifica.

“Comunque ci si ponga nei confronti della realtà, ognuno di noi osserva: ciò che però vediamo realmente, registriamo a livello percettivo e consapevole è ciò che è più legato ai nostri interessi e curiosità del momento, ai nostri obiettivi, alle nostre ipotesi. L'osservazione è quindi un comportamento specifico di attenzione a un particolare evento: si distingue dal semplice “guardare” poiché è uno sguardo intenzionale, mirato, attivo, non generico, che tende a mettere a fuoco ciò che l'osservatore ritiene più rilevante e significativo in relazione ai suoi interessi, alle sue motivazioni, alle ragioni che hanno promosso la rilevazione dei dati” (Braga, Tosi, 2000, p.84)

L'osservazione determina conoscenza e passa attraverso processi percettivi: un ruolo significativo è giocato dall'esperienza, dall'immaginazione, dai vissuti dell'osservatore.

“La conoscenza è pertanto certamente un processo super individuale, ma mai sovrumano e assoluto. Essa è l'incontro del soggetto con l'oggetto e al contempo

l'incontro dello scienziato con il suo passato, con la tradizione e con il gruppo di riferimento attuale. La verità che essa promuove non può dunque che essere relativa al tempo e allo spazio in cui nasce e evolve" (Borgogno, 1978, p.15).

Il ricorso al metodo osservativo nello studio del comportamento umano risale alla seconda metà del 700: i primi tentativi di osservazione sistematica sono relativi a studi sull'evoluzione dell'infanzia per mezzo di biografie, come quella compilata da Pestalozzi nel 1774 o da Tiedemann nel 1787 che aveva indirizzato le sue metodiche osservazioni allo sviluppo delle capacità motorie, al linguaggio e al pensiero del proprio figlio dalla nascita ai due anni e mezzo. Questa stessa attenzione allo studio dell'infanzia e delle prime fasi dello sviluppo umano è presente in diversi autori, da Rousseau a Piaget, che affrontano il tema dell'originalità della vita psichica del bambino in relazione a quella dell'adulto e individuano delle tappe precise e ordinate all'interno dello sviluppo infantile (Rousseau, 1762; Piaget, 1926) L'uso dell'osservazione sistematica e diversi studi di ambito prevalentemente descrittivo caratterizzano la nascita della psicologia infantile che sceglie come proprio campo di analisi lo studio del bambino immerso nel suo ambiente di vita quotidiana, grazie al quale è possibile coglierne caratteristiche generazionali, individuali e personali.

Pertanto agli inizi del Novecento una parte della scienza psicologica sceglie come assetto teorico le scienze dell'uomo, elaborando nuove metodologie di ricerca a partire dall'osservazione biografica e considerando il bambino come soggetto che interagisce con l'ambiente: da questa interazione emergono progressivamente i tratti di personalità, le modalità comportamentali, l'assetto cognitivo.

Lo studio dello sviluppo fa crescente ricorso al modello osservativo, e se si eccettua una battuta d'arresto dagli anni Venti e Trenta fino agli anni Cinquanta in cui vengono privilegiate le procedure di tipo sperimentale in laboratorio, la ricerca sul comportamento infantile tende sempre più a ricorrere all'osservazione diretta, condotta in condizioni naturali:

“L'osservazione in situazione “naturale” è quella che viene condotta sul campo, in situazioni di vita reale, quotidiana, evitando qualsiasi tipo di stimolazione che potrebbe alterare la spontaneità dei comportamenti osservati. Anche l'osservazione naturale implica sempre una modificazione del fenomeno o del processo osservati: è molto difficile non influenzare, anche con la sola presenza dell'osservatore, il comportamento dei soggetti esaminati. Il mondo affettivo e relazionale si conosce solo interferendo in qualche modo

con esso. Per questo, è meglio parlare di osservazione “diretta” piuttosto che “naturale” o “naturalistica”, per distinguerla da altri metodi di osservazione indiretta quali test, questionari, colloqui retrospettivi, inchieste, tecniche proiettive e per distinguerla, inoltre, da metodi di rilevazione più controllati o dall’esperienza, che prevedono la presenza di espedienti che si frappongono tra l’osservatore e il fenomeno da studiare” (Braga, Tosi, 2000, p.91)

3.1.2. L’osservazione etologica

I processi osservativi assumono una centralità ancora maggiore con la nascita dell’etologia, che va inquadrata nell’ambito degli studi evolucionistici avviati da Darwin nella seconda metà del XIX° sec. Gli etologi, a partire da Konrad Lorenz, riprendono e ampliano il concetto di selezione naturale, ritenendo che questa non riguardi soltanto modificazioni genetiche e trasmissione dei caratteri legate alla struttura fisiologica dell’individuo, ma più complessivamente possa essere applicata al comportamento. Il comportamento viene inteso in senso evolucionistico e l’etologia si pone pertanto come la scienza che studia le basi biologiche e culturali del comportamento umano, le modalità con cui animali umani e non umani interagiscono con l’ambiente, intendendo come ambiente oltre lo spazio vitale che sta intorno all’oggetto di osservazione anche le situazioni e interazioni significative o apparentemente neutre che possono influenzarlo. Lo stesso Lorenz riteneva l’etologia scientifica una “ricerca comparata sul comportamento”, in cui il dato osservativo costituisce la base per ogni considerazione in campo evolutivo.

Niko Tinbergen, che ha condotto i primi studi di etologia insieme a Konrad Lorenz, ricevendo insieme allo stesso Lorenz e Von Frisch nel 1973 il premio Nobel per la fisiologia e la medicina, ha studiato attentamente il comportamento sociale degli animali, elaborando riflessioni utili alla comprensione del comportamento degli uomini e dedicandosi in una successiva fase anche allo studio del comportamento dei bambini autistici. Osservando le caratteristiche comuni che si manifestano in vari animali sociali, Tinbergen ha messo a fuoco e analizzato i diversi comportamenti sociali, dalla vita familiare a quella in gruppo, dalla lotta ai processi di cooperazione e ai diversi rapporti che si instaurano tra individui di specie diversa: quando parla di comportamento sociale,

l'etologo danese si riferisce a situazioni in cui sia presente più di un individuo, a partire da una coppia, e in cui gli individui stiano insieme in base ad un'interazione reciproca.

Il lavoro osservativo che ha come destinatario il mondo animale non umano può essere base di osservazione del comportamento sociale umano: come il biologo si pone la questione del significato biologico e/o della funzione dei processi vitali, dello scopo e il fine ultimo dei fenomeni che studia, circoscrivendo lo scopo alla conservazione dell'individuo, del gruppo e della specie, così il sociologo si porrà il problema del significato sociale dei fenomeni umani che studia e osservando l'interazione organizzata dei gruppi umani potrà chiedersi come facciano gli individui, che sono le parti costituenti il gruppo, a mantenere in vita il gruppo stesso (Tinbergen, 1953, p.19).

Le analisi di Tinbergen possono essere un utile punto di partenza per leggere il comportamento degli uomini mettendolo in relazione con quello degli animali ed evidenziandone punti di contatto, per esempio nell'individuazione di fenomeni di "induzione riflessa" o "facilitazione sociale", correlati a gesti che sembrano presentare caratteristiche universali: si tratta di un comportamento che consiste nel fare la stessa cosa che fanno gli altri e che l'etologo non individua come imitazione ma come la più elementare forma di comportamento cooperativo, legata a gesti e movimenti innati:

“Questo fenomeno, denominato dal Mac Dougall “induzione riflessa”, si manifesta in modo tipico in molti animali sociali compreso l'uomo. Pensiamo a quante volte ci capita di sbadigliare perché vediamo una persona che lo sta facendo, oppure di spaventarci perché vediamo la paura dipinta sul volto di un nostro simile! L'induzione riflessa non ha niente a che fare con l'imitazione: l'individuo non impara ad eseguire determinati movimenti osservando altri che li compiono, ma è “indotto” nello stesso stato d'animo dei suoi simili e reagisce con movimenti innati” (Tinbergen, 1953, p. 38)

Ancora, osservando gli atteggiamenti degli animali durante la riproduzione, la vita in famiglia e in gruppo, l'interazione fra loro, Tinbergen coglie altri aspetti relativi ad elementi comuni alle specie animali umane e non, come il saluto. Commentando la descrizione dell'ingresso nel nido delle nitticore padri, osservata da Konrad Lorenz, che è preceduta da un cerimonioso rituale di inchino nel momento in cui gli uccelli si avvicinano al nido, sottolinea come sia “interessante notare che, a livello razionale, si sono sviluppate cerimonie in qualche modo analoghe anche fra gli esseri umani: il saluto, per esempio, qualunque sia il suo fondamento psicologico, ha proprio la funzione di

pacificare gli animi, di sopprimere lo spirito aggressivo e le reazioni connesse, in modo di aprire la via ad ulteriori rapporti” (Tinbergen, 1953, p. 79)

Alcuni degli spunti di ricerca che Tinbergen offre nel suo lavoro si ritrovano nella prospettiva ecologica, e forse non è un caso che la formazione di base di Gregory Bateson, padre del pensiero ecologico e dell’approccio multidisciplinare, sia maturata inizialmente nell’ambito delle discipline biologiche. Tinbergen raccomanda di accostarsi al soggetto di osservazione attraverso una visione di insieme e con un metodo di osservazione di ampio respiro, cercando di vincere la tendenza naturale di molti che è quella di concentrarsi su un problema specifico, di isolarlo per approfondire: una tendenza che seppur lodevole perché permette uno studio approfondito, va tenuta sotto controllo per evitare di condurre a mettere insieme un accumulo di “curiosità sociologiche”. Ad ulteriore supporto di questa riflessione, Tinbergen cita l’episodio di uno studente che avendo scelto di occuparsi di un indicatore specifico in un’attività di osservazione, tralasciando l’osservazione generale, non era stato in grado di riconoscere e interpretare altri indicatori che mettevano decisamente in discussione le conclusioni a cui era precedentemente pervenuto:

“E’ necessaria una visione ampia, anche se solo descrittiva, dell’intero sistema dei fenomeni, se si vuole vedere ogni singolo problema nella sua giusta prospettiva. E’ questo il solo metodo che garantisca un’indagine equilibrata in cui cooperino analisi e sintesi, e si tratta, naturalmente, di principî che valgono non solo per la sociologia animale, ma anche per ogni altra scienza. Ma nell’etologia e nella sociologia, forse, gli studiosi se ne dimenticano più spesso che in altre discipline” (Tinbergen, 1953, p. 187)

Sono di particolare interesse per la nostra ricerca i contributi di tipo metodologico forniti dall’etologia, relativi ai criteri che guidano la rilevazione e l’analisi dei dati osservativi: dunque la scelta di osservare il comportamento del soggetto sul campo, in ambiente naturale, o come abbiamo precedentemente precisato, in situazioni di osservazione diretta; il tentativo di fare assumere all’osservatore un atteggiamento il meno possibile invasivo o tale da influenzare in misura contenuta la manifestazione spontanea del comportamento²⁹; l’utilizzo di strumenti di registrazione automatica, come

²⁹ L’osservazione etologica usa la terminologia di osservazione non partecipante. Nella nostra ricerca faremo riferimento invece ad un’osservazione che tenda verso la riduzione dei gradi di soggettività, esprimendoci in termini di osservazione partecipe, attiva o non attiva in riferimento al coinvolgimento più o meno pronunciato all’attività che si osserva.

videoregistratori o audioregistratori; l'uso di un linguaggio analitico, dettagliato e non valutativo nella descrizione dei comportamenti osservati, classificati attraverso microcategorie e prevalentemente su base molecolare e non molare, che intervengono nella strutturazione di un etogramma (Braga, Tosi, 2000).

3.1.3. La prospettiva ecologica

L'attenzione alla visione di insieme, a un metodo di osservazione di ampio respiro e al ruolo importante del contesto sono elementi di riflessione che ritroviamo nell'approccio ecologico, che ha fra i suoi principali esponenti Gregory Bateson e Urie Bronfenbrenner.

Ma mentre gli studi etologici propendono per un tipo di osservazione non partecipante e per un processo di non interferenza dell'osservatore, la prospettiva ecologica invece sposa una piena e consapevole valorizzazione dell'elemento soggettivo e emotivo: per Bateson, l'osservazione implica anche la percezione; inoltre bisogna tenere conto del fatto che la realtà è una cornice in cui gli oggetti, le persone, le situazioni, vengono incasellate e sistematizzate secondo categorie percettive, cognitive e emozionali. I fenomeni studiati non possono prescindere dagli effetti provocati dall'osservatore il quale deve essere assunto come parte integrante del fenomeno. Il reale non è qualcosa di dato, ma piuttosto qualcosa che lo scienziato costruisce mediante aggiustamenti che determinano approssimazioni sempre più precise. L'approssimazione è un movimento fecondo del pensiero: attraverso confronti, rimandi, correzioni, accostamenti al modello concettuale di base, si raggiunge la validità scientifica che paradossalmente è data dalla consapevolezza della relatività del risultato raggiunto (Deriu, 2000).

La nostra conoscenza è funzione della soglia dei mezzi di percezione di cui disponiamo in un dato momento e non può esistere un'esperienza oggettiva: "Ogni esperienza è soggettiva. [...] L'esperienza del mondo esterno è sempre mediata da specifici organi di senso e da specifici canali neurali. In questa misura, gli oggetti sono mie creazioni e l'esperienza che ho di essi è soggettiva, non oggettiva" (Bateson, 1979, p.48). In questa dialettica tra conoscenza, percezione e soggettività emerge con forza l'importanza del contesto, dal quale dipendono i significati che si danno alle cose e alla realtà. Ma per Bateson il concetto stesso di "realtà" è evasivo, è ambiguo in quanto può

essere riferito al mondo come è o come lo *vediamo*: la verità è relativa al contesto e il contesto è determinato dalle domande che ci facciamo sulle cose; una descrizione non può essere mai la cosa descritta (De Biasi, 2000).

“La mappa non è il territorio e il nome non è la cosa designata. Questo principio, reso famoso da Alfred Korzybski, opera a molti livelli. Esso ci ricorda in termini generici che quando pensiamo alle noci di cocco o ai porci, nel cervello non vi sono né noci di cocco né porci. Ma in termini più astratti la proposizione di Korzybski asserisce che sempre quando c'è pensiero o percezione oppure comunicazione sulla percezione vi è una trasformazione, una codificazione tra la cosa comunicata, la *Ding an sich* e la sua comunicazione” (Bateson, 1979, p.47).

L'approccio epistemologico di Bateson, applicato negli ambiti più diversi, focalizza le relazioni formali tra le parti piuttosto che le singole parti e mira a mettere in relazione mente e natura, la razionalità e le emozioni, nella convinzione che la separazione tra saperi determini una mutilazione delle culture che avrebbero invece bisogno di interconnettersi in modo organico.

Contesto e relazione sono elementi fondamentali, e sono questi gli elementi che caratterizzano un pensiero ecologico, inteso come un pensiero che situa ogni evento, conoscenza, informazione in una relazione di inseparabilità con il suo ambiente culturale, sociale, economico, naturale. E' un pensiero che non iscrive un “qualcosa” in un quadro, ma si adopera per ricercare le interrelazioni e le inter retroazioni fra ogni fenomeno e il suo complesso, tra le parti e il tutto, per ricercare *la struttura che connette* tutte le creature viventi, locuzione che Bateson offre come sinonimo e altro possibile titolo al libro *Mente e natura. Un'unità necessaria*:

“Nella mia vita ho messo la descrizione dei bastoni, delle pietre, delle palle da biliardo e delle galassie in una scatola, il pleroma, e li ho lasciati lì. In un'altra ho messo le cose viventi: i granchi, le persone, i problemi riguardanti la bellezza, quelli riguardanti la differenza. Argomento di questo libro è il contenuto della seconda scatola. [...]

Quale struttura connette il granchio con l'aragosta, l'orchidea con la primula e tutti e quattro con me? E me con voi? E tutti e sei con l'ameba da una parte e con lo schizofrenico dall'altra?” (Bateson, 1984, p. 21).

Il metodo ecologico vedrà ulteriori sviluppi soprattutto grazie alle ricerche di Urie Bronfenbrenner, che riproporrà in maniera dettagliata la prospettiva ecologista sistematizzando le linee fondamentali del dibattito. Seppure il suo lavoro si articoli

soprattutto attorno alle tematiche dello sviluppo infantile, Bronfenbrenner definisce e prospetta la sua “ecologia dello sviluppo umano”, un’esposizione che riprende la proposta di Lewin ampliandola, e basandosi su un principio di espansione e convergenza, da un lato degli approcci naturalistico e sperimentale, dall’altro delle concezioni teoriche relative all’ambiente che sottostanno ad essi.

Bronfenbrenner, nel porre l’accento sulle connessioni, sulla conoscenza come relazione e processo interattivo in cui un’idea emerge attraverso un processo coevolutivo tra osservatore e osservato, delinea un quadro teorico che prospetta un ambiente ecologico più ampio, concepito come una serie di strutture concentriche incluse l’una nell’altra: il *microsistema*, che attiene alle relazioni interpersonali dirette; il *mesosistema*, relativo alle relazioni tra microsistemi; l’*ecosistema*, sistema cui l’individuo non partecipa direttamente, ma che influisce su di lui; il *macrosistema*, relativo a culture ed organizzazioni più ampie, credenze, norme, politiche, ideologie. L’approccio di Bronfenbrenner, relativamente alle problematiche connesse al rapporto uomo- ambiente, sembra così volto a riformulare in prospettiva sistemica le questioni già anticipate da Lewin (Bronfenbrenner, 1979).

La riflessione sulla conoscenza e l’osservazione, la relazione tra le parti e il tutto e l’attenzione sempre viva verso l’epistemologia della complessità ritornano in anni più recenti come temi centrali della riflessione contemporanea di Edgar Morin che sottolinea alcuni aspetti del pensiero ecologico evidenziati da Bateson:

“Proprio in quanto il nostro modo di conoscenza disgiunge gli oggetti tra loro, ci è necessario concepire ciò che li interconnette. E in quanto isola gli oggetti dal loro contesto naturale e dall’insieme di cui fanno parte, è necessità cognitiva porre una conoscenza specifica nel suo contesto e situarla in un insieme. [...] Lo sviluppo dell’attitudine a contestualizzare tende a produrre l’emergenza di un pensiero “ecologizzante”, nel senso che esso situa ogni evento, informazione o conoscenza in una relazione di inseparabilità con il suo ambiente culturale, sociale, economico, politico e, beninteso, naturale. Esso non si limita a situare un evento nel suo contesto, ma incita anche a vedere come modifichi questo contesto o come lo chiarisca altrimenti. Tale pensiero diventa con ciò anche inevitabilmente pensiero del complesso, poiché non basta inscrivere ogni cosa ed evento in un “quadro” od “orizzonte”. Si tratta di cercare sempre le relazioni e le inter-retroazioni tra ogni fenomeno e il suo contesto, le relazioni reciproche tutto-parti: come una modifica locale si ripercuote sul tutto e come una modifica del tutto si ripercuote sulle parti. Si tratta nello stesso tempo di riconoscere l’unità in seno alla diversità, la diversità in seno all’unità; di riconoscere, per esempio, l’unità umana attraverso le diversità individuali e culturali, le diversità individuali e culturali attraverso l’unità umana” (Morin, 1999, p. 20)

Inoltre Morin in diversi interventi chiarisce la sua idea di conoscenza che va vista come traduzione, interpretazione o ricostruzione delle cose, fatte da un individuo che ha la propria soggettività. L'individuo, oltre osservare le cose, deve cercare di osservare se stesso e le modalità con cui conosce, pensa, apprende: "Nello stesso modo uno storico che racconta la storia del passato riscrivendola, parla della sua esperienza, del tempo che ha vissuto per proiettarla nel passato e per cercare di comprenderla. Anche qui non vi sono solo dei fatti oggettivi, vi è anche un'interpretazione" (Tuffanelli, Ianes, 2003, p.13)

La conoscenza è dunque interpretazione derivante dall'osservazione delle persone, della storia, dei percorsi educativi, del circostante, delle relazioni all'interno di un contesto.

Questa riflessione e quelle a cui ho fatto riferimento precedentemente hanno fornito la base per definire strumenti e modalità di osservazione utilizzate nel percorso di ricerca: una modalità in cui tenere in conto che il punto di vista soggettivo non è un'interferenza, un elemento che inquina i dati oggettivi della ricerca, e che la realtà non è indipendente dalla posizione di chi osserva, ma è piuttosto qualcosa che si costruisce attraverso la relazione, l'incontro e l'interazione tra le diverse parti.

3.1.4 La ricerca osservativa

Non esiste una modalità unica per svolgere un'attività di osservazione. Le scelte metodologiche corrispondono a un pluralismo di fondo e ogni scelta è in funzione della prospettiva teorica di riferimento e dell'obiettivo che ci proponiamo: la metodologia va strutturata, tarata, e dichiarata. Non esiste pertanto un metodo di osservazione valido per ogni situazione su cui c'è un interesse ricercare.

Le scelte osservative fatte nel corso di questo lavoro di ricerca discendono dall'approccio ecologico e combinano alcune importanti acquisizioni dell'etologia umana all'idea che l'osservatore sia partecipe, seppure in gradi diversi, all'osservazione stessa³⁰. E' importante tenere presente che l'attività di osservazione è un'attività svolta in un

³⁰ Nell'analisi ho fatto maggiormente riferimento all'osservazione etologica e alla prospettiva ecologica che riprende e sviluppa alcuni elementi cari all'etologia. Esistono però diversi altri tipi di osservazione di cui non ci siamo occupati come l'osservazione piagetiana o l'osservazione psiconalitica, da cui anche la nostra prospettiva ecologica mutua degli elementi (l'osservazione diretta, l'atteggiamento partecipe) e si differenzia per altri. Per una descrizione più dettagliata dei vari tipi di osservazione si veda Vigna (2006) e Mantovani (1998)

contesto di cui l'osservatore fa parte e che può modificare, interagendo con esso. "L'osservazione è sempre un processo selettivo: si differenzia dal semplice "guardare" poiché lo sguardo dell'osservatore è mirato, è guidato dagli obiettivi per i quali si osserva e quindi da determinate ipotesi, più o meno esplicite, e dalla prospettiva teorica di riferimento" (Braga, Tosi, 1998, p.113): un processo supportato da ipotesi, che possa aiutarci a rilevare in maniera intenzionale e rigorosa le informazioni che vogliamo trarre.

Questo non significa che compito dell'osservatore sia quello di provare a dare supporto oggettivo alle ipotesi che ha in mente in una fase iniziale: implica invece il verificarle, il metterle in discussione, il saperle abbandonare. Esercitare "la *responsabilità* del dubbio", come scriveva Bateson in riferimento a John Perceval: "accogliere il dubbio come una normale funzione della mente individuale, che deve essere esercitata responsabilmente" (Bateson, 1962, p. IX).

L'attività di osservazione è un passo importante in una ricerca educativa, sia nella fase di formulazione delle ipotesi, sia in una fase di raccolta dati. Poiché l'osservazione possa svolgersi in maniera il più possibile corretta, sono necessari alcuni prerequisiti: in primo luogo che l'osservatore sia adeguatamente formato e che il suo lavoro di osservazione si articoli con il supporto di strumenti idonei e coerenti con il contesto. Gli strumenti possono essere diversi ma devono essere adeguati alle situazioni: non sempre è possibile usare gli strumenti che vorremmo, come per esempio nel caso di osservazioni che possano avvalersi di strumenti come videocamera o audioregistrazioni.

E' necessario scegliere con attenzione il contesto di osservazione, ancora più nel caso di un'osservazione dichiarata in situazioni di interazione sociale, e delimitare l'oggetto o lo specifico da osservare, tenendo però presente che non dobbiamo considerarlo come un fatto isolato ma un fatto da mettere sempre in connessione con il contesto generale. A questo proposito è bene tenere a mente gli spunti di riflessione forniti da Niko Tinbergen:

"Non si raccomanderà mai troppo che è necessario accostarsi al soggetto con una visione ampia, con un'osservazione di insieme. La tendenza naturale di molti, specialmente se giovani alle prime armi, è di concentrarsi su un problema isolato per cercare di approfondirlo: questa inclinazione è lodevole, ma deve essere controllata, altrimenti può condurre all'accumulo di risultati parziali, sconnessi, ad una collezione, insomma, di curiosità sociologiche" (Tinbergen, 1953, p.187).

Per strutturare una possibile procedura di osservazione in condizioni naturali è necessario porsi alcune domande che attengono al perché, cosa, dove, come osservare, e alle nostre attese di osservazione. Il “perché voglio osservare?” attiene agli obiettivi che mi prefiggo attraverso la mia azione, obiettivi che dichiaro ed esplicito: qual è la ragione o lo scopo per cui voglio compiere questa azione; nel nostro caso ho osservato perché penso che nell’interazione tra le persone agiscano a livello inconsapevole dei pregiudizi e lo voglio verificare. Il “cosa voglio osservare” attiene invece al chiarire e definire gli elementi dell’osservazione: il gioco tra i bambini, le modalità di relazione tra le persone, le differenze di comportamento tra generi diversi; nel nostro caso il “cosa” ha riguardato alcuni aspetti verbali e attinenti il comportamento motorio e mimico gestuale che emergono durante un’interazione sociale. Il “dove voglio osservare?” è relativo alla scelta dei contesti che possono essere di vario tipo: formali, informali, familiari, amicali, istituzionali, educativi, legali, esclusivi, reclusivi, locali, ecc. Nel nostro caso, ho scelto dei contesti formali in cui persone native e non native si trovano ad agire quotidianamente: una scuola, un ambulatorio, un ufficio pubblico. Il “cosa mi aspetto di osservare” tocca l’ambito delle ipotesi già formulate da chi, individualmente o come gruppo, attiva percorsi osservativi e delle sue aspettative. Nel caso dell’osservazione oggetto del presente studio, ho ipotizzato che alcune condotte e certi comportamenti messi in atto dai partecipanti e da loro ritenuti funzionali all’interazione, in più di un caso si rilevano non funzionali, e in alcuni casi anche di ostacolo.

Per quanto riguarda il “come voglio osservare”, questo attiene principalmente alla definizione degli strumenti e alle tecniche di osservazione: nel nostro caso ho svolto un’osservazione partecipe. In riferimento alla prospettiva psicodinamica, l’osservazione è detta partecipe anche quando non si interviene attivamente nelle attività, ma si presuppone una partecipazione emotiva agli eventi osservati e l’osservatore diventa egli stesso parte della situazione: in funzione dei diversi contesti di osservazione e delle attività dei soggetti osservati si è trattato di una partecipazione sia attiva che non attiva, sempre dichiarata. I contesti e le attività hanno determinato l’uso di diversi strumenti di lavoro scelti anche in base ai vincoli e alle opportunità legate alle diverse situazioni. Ho fatto uso di metodi di rilevazione “aperti” e “chiusi”, i primi di tipo narrativo diaristico (l’osservazione descrittiva e l’osservazione videoregistrata), i secondi di tipo strutturato, come la griglia di rilevazione o *check-list*. Nella definizione del “come voglio osservare”

non bisogna tralasciare la possibilità di controllare le fonti di errore, cercando di verificare che la nostra osservazione sia avvenuta senza distorsioni e parzialità di osservazione, determinate per esempio dalla reattività dei soggetti, o dalle condizioni psicofisiche o dalle aspettative dell'osservatore. E' altrettanto importante che si produca un materiale osservativo confrontabile e comunicabile, usando un linguaggio libero da ambiguità, descrittivo e non valutativo.

Il "come voglio osservare" mette tra l'altro in gioco la collocazione psicologica e fisica dell'osservatore, l'atteggiamento da tenere nella situazione osservativa e rimette al centro l'elemento della soggettività nella costruzione del reale, che è potenziato dal fatto che un essere umano osservi un altro essere umano. Ci si scontra in questo caso con quello che alcuni studiosi definiscono il "paradosso dell'osservatore" (Labov, 1970), cioè la pretesa di volere osservare come agiscono, come si comportano e ciò che fanno gli altri esseri umani quando non sono osservati: pretesa di per sé paradossale in quanto la sola presenza di una persona che osserva è elemento che modifica il contesto.

Il "come osservare" deve inoltre rispondere a due criteri, quello della *validità*, che concerne la capacità dello strumento in questione di misurare quello che si intende misurare, e quello dell'*attendibilità*, che fa riferimento alla costanza dei risultati, a uno strumento che applicato in diverse occasioni allo stesso soggetto o alla stessa situazione porti allo stesso risultato (Trincherò, 2002). Altra categoria che conferisce carattere di scientificità alla ricerca osservativa è quella della controllabilità che include la *specificazione* e la *replicabilità*.

Un elemento che invece come abbiamo visto era considerato dalla logica sperimentale classica fondamentale per garantire un processo scientifico e che invece entra in crisi nella prospettiva da noi adottata è il criterio dell'*oggettività*, ritenuto necessario per eliminare il più possibile i rischi di un'osservazione potenzialmente distorta dall'apporto soggettivo.

Come abbiamo visto, nella prospettiva ecologica non può esistere un'esperienza oggettiva, e ogni conoscenza è sempre soggettiva e mediata. L'osservazione fa sempre i conti con la soggettività in quanto la raccolta e la lettura dei dati e la registrazione delle informazioni sono mediate e filtrata da chi la effettua. Più che di oggettività, è dunque il caso di parlare di un'osservazione che ha mirato a ridurre i gradi di soggettività e di interferenza, allo scopo di mantenere significativa l'attendibilità dei dati raccolti,

soggettività che è ancora più sottolineata dal fatto che si tratta di una ricerca qualitativa e non quantitativa.

“Le precedenti considerazioni sulle possibili contaminazioni tra elementi soggettivi e dati di fatto, e quindi sul problema dell’attendibilità dei dati osservativi, mettono in luce l’importanza di condurre le osservazioni secondo procedure il più possibile controllate, cioè sistematiche, ripetibili, comunicabili. Riconoscere la soggettività dell’osservazione e i rischi che questa comporta significa riconoscere che ogni osservatore guarda i fatti da uno dei punti in cui è possibile vederli [...]: la soggettività, se cosciente e dichiarata, può essere un arricchimento, una risorsa, un contributo conoscitivo [...].

I modi individuali di affrontare la realtà si possono incontrare e integrare: il confronto impone all’osservatore di argomentare, giustificare le proprie opinioni e quindi superare le impressioni momentanee e soggettive che non trovano riscontro nei dati. Ciò non significa scartare la soggettività, ma “prenderla in mano”, controllarla, eliminarne i rischi e sfruttarne le risorse: la soggettività è un rischio solo quando non è controllata” (Braga, Tosi, 2000, p.129-30)

3.2 Il disegno di indagine

Nell’indagine oggetto del presente lavoro ho messo al centro alcuni casi concreti di interazioni quotidiane tra nativi e non nativi che mi è stato possibile osservare durante il corso del 2012 e del 2013, nella città di Palermo uno educativo, uno sanitario e uno istituzionale, tutti in ambito pubblico, scegliendo rispettivamente di seguire un laboratorio interculturale in una scuola, l’accoglienza dei pazienti in un ambulatorio dedicato a cittadini migranti, il ricevimento degli utenti di origine straniera in un ufficio comunale.

La scelta di questi tre contesti è stata determinata dall’idea di verificare se le modalità di relazione tra nativi e non nativi mantengono sempre le stesse caratteristiche o se i luoghi in cui le interazioni avvengono possano determinare delle modifiche, agevolare l’incontro, facilitare la comunicazione ecc. Ho scelto un contesto scolastico perché è un luogo in cui si svolgono attività formative, che presuppongono un lavoro di relazione continua da un lato con le alunne e gli alunni e i loro genitori, dall’altro tra gli stessi insegnanti. La scuola sembra il luogo dove maggiore potrebbe essere l’attenzione alla persona, al lavoro di cura, alla costruzione di occasioni di dialogo e anche un posto in cui, attraverso le attività di socializzazione e laboratoriali che molte scuole propongono, potrebbero nascere più occasioni di dialogo e incontro, e iniziative che aprano

mentalmente all'accoglienza dell'altro. Inoltre la scuola è un posto di incontro quotidiano e di affidamento all'altro, normalmente il primo microcosmo dopo la famiglia in cui i figli, affidati all'insegnante e al personale educativo, si accostano alla vita sociale: si tratta dunque di un luogo potenzialmente privilegiato per la costruzione di rapporti di fiducia e di incontri che si reiterano nel tempo. In virtù della presenza di queste condizioni, ho ritenuto che la scuola può essere considerata uno dei luoghi in cui più facilmente si può intervenire sulle asimmetrie della conversazione e avviare processi di cooperazione.

Ho scelto di osservare le interazioni possibili in un ufficio comunale perché tra i tre contesti appare il luogo dove il rapporto tra nativo e non nativo si può presentare come maggiormente distaccato e formale. L'ufficio comunale è un luogo dove il non nativo incontra l'istituzione rappresentata dal pubblico ufficiale che svolge il proprio lavoro ed è il luogo dove potenzialmente le interazioni seguono un protocollo prefissato, con l'obiettivo di fornire un determinato servizio. E' il luogo in cui i rapporti tra nativo e non nativo sono puntuali, limitandosi al disbrigo della pratica, aspetto che potrebbe determinare una minore attenzione alla relazione e al rapporto interpersonale.

Ho scelto infine come luogo di osservazione l'ambulatorio migranti perché è un posto che nella mia percezione rappresenta una via di mezzo tra gli altri due: è un luogo di cura e tutela della persona, di presa in carico per quanto riguarda gli aspetti della salute, ma è al contempo un luogo dalla caratterizzazione istituzionale. Non è un luogo di abituale frequentazione, ma le relazioni non sono puntuali così come in un ufficio pubblico che ha un compito prioritariamente burocratico. L'ambulatorio dovrebbe avere le caratteristiche di protezione e accoglienza, anche per il delicato compito di attenzione alla salute dei cittadini a cui assolve.

Ho ipotizzato che l'ambulatorio e l'ufficio pubblico fossero due luoghi dove maggiormente potessero emergere le asimmetrie della conversazione, e dove vi fosse una minore attenzione ad attivare meccanismi correttivi, e che nell'ufficio pubblico questa minore attenzione fosse più evidente.

Pertanto la scelta è ricaduta su questi tre contesti per avere la possibilità di analizzare diverse dinamiche che si generano in un'interazione e con l'obiettivo di verificare come esse mutano a seconda del contesto in cui avvengono e dei partecipanti coinvolti. Si è trattato inoltre di luoghi in cui, al di là delle aspettative di minore o

maggiore informalità nelle relazioni, i ruoli dei partecipanti all'interazione sono definiti, condizione che non sarebbe possibile riscontrare in un contesto informale: insegnante/genitore; infermiere/ paziente; impiegato /utente.

3.2.1 Strumenti e procedure dell'attività di osservazione

Nel corso della ricerca ho posto particolare interesse ad alcuni segnali comunicativi che pur se più evidenti e/o leggibili in determinate culture, sembrano non solo esprimere culture di appartenza, ma fare riferimento a gestualità e comportamenti transculturali, dunque connotabili dagli stessi indicatori e leggibili in maniera comparabile. Queste riflessioni – come emerge nei paragrafi precedenti- sono state sviluppate a partire dall'osservazione etologica, e definite in riferimento alla prospettiva ecologica.

Nel lavoro svolto ho preso in esame caratteristiche e comportamenti relativi al linguaggio verbale e al linguaggio non verbale, cercando di focalizzare l'attenzione nell'individuare segnali comunicativi e modalità linguistiche ricorrenti: questi segnali, osservati in contesti destinati all'accoglienza ed a favorire processi di integrazione dei cittadini di origine straniera, sono stati base di partenza per verificare se, e in quale misura, la qualità dell'interazione tra i soggetti coinvolti fosse coerente con gli intenti di accoglienza esplicitamente dichiarati o se invece agisse nella direzione opposta, marcando rapporti di potere, agendo disconferme, attuando condotte svalutative, o altro ancora.

Nel lavoro di ricerca, oltre indagare nell'ambito delle dinamiche dichiarate e agite, ho cercato di esplorare anche meccanismi meno evidenti, provando a esaminare in che modo alcuni meccanismi abituali e consolidati nelle pratiche di ognuno di noi, nonché modalità legate a pregiudizi e stereotipi, agiscano a livello inconsapevole su ciascuno nelle comunicazioni quotidiane. Ho selezionato inoltre alcuni obiettivi del lavoro di analisi come prioritari, come:

- verificare la congruenza tra quanto dichiarato e quanto agito sia a livello soggettivo che a livello istituzionale;
- verificare se e come cambiano le modalità di interazione all'interno di contesti diversi;

- individuare quali sono i fattori in grado di ostacolare o facilitare la comunicazione;
- analizzare quali condizioni diano origine a rapporti di cooperazione o a rapporti di subordinazione;
- analizzare in che modo interagiscono le componenti verbali e non verbali.

Il lavoro di ricerca è stato così mirato a leggere le modalità di interazione messe in atto nei diversi contesti e valutarne l'efficacia. A partire da questa lettura, ho ritenuto opportuno suggerire in conclusione del lavoro delle ipotesi formative finalizzate a creare le condizioni affinché l'interazione in generale, e nello specifico l'interazione nativo non-nativo, si svolga su un terreno caratterizzato il più possibile da simmetria conversazionale e cooperazione.

Ho effettuato il lavoro di osservazione relativo ai tre contesti prescelti in tempi diversi, nell'arco di un anno e mezzo. Sono state diverse le condizioni in cui mi sono trovata ad operare, e di conseguenza sono stati diversi gli strumenti di lavoro di cui mi sono servita.

In tutti e tre i contesti ho svolto un'osservazione partecipe, attiva nel caso dell'osservazione nel contesto educativo, non attiva nell'attività di osservazione effettuata in ambulatorio e nell'ufficio comunale. Gli strumenti sono stati scelti anche in funzione della compatibilità con il contesto, tenendo conto anche della possibile intrusività di alcuni di essi.

Nel contesto educativo la tecnica osservativa adoperata in una prima fase è stata quella dell'osservazione descrittiva, una modalità di registrazione degli eventi di tipo narrativo secondo protocolli di descrizione del comportamento. Ho registrato le osservazioni sia in contemporanea, nel momento in cui avevano luogo, sia a posteriori, durante le pause o alla fine dell'attività. Nella seconda fase di lavoro nel contesto educativo, coincidente con l'avvio di un nuovo laboratorio interculturale, ho operato attraverso un'osservazione videoregistrata, che mi ha consentito di rilevare contemporaneamente il comportamento di più soggetti, di avere restituita una maggiore quantità di informazioni, di ridurre la possibilità di distorsione dei dati dovuta ad affaticamenti o possibili distrazioni dell'osservatore, di avere uno strumento utile per potere compiere successive analisi a distanza di tempo e per studiare con maggiore attenzione il comportamento non verbale, anche grazie alla possibilità di osservarlo più volte.

Il limite della videoregistrazione è relativo al fatto che sapere di essere osservato può condizionare maggiormente il comportamento del soggetto, che comunque deve accettare di essere ripreso. Nel caso dell'osservazione con la videocamera è ancora più necessario operare cercando di garantire il minimo grado di intrusività: l'impressione che ho avuto durante l'attività di videoregistrazione è che il fattore di intrusività dato dalla telecamera si sia manifestato solo in parte, e solo all'inizio della sequenza di registrazione.

Indipendentemente dal contesto e dagli strumenti, la comune sensibilità e la disponibilità operativa dei responsabili dei settori e dei servizi osservati mi hanno messo in condizione di svolgere senza particolari difficoltà l'attività di ricerca.

3.2.1.1 *La rilevazione dell'interazione*

I riferimenti teorici prioritari che hanno fatto da sfondo al lavoro di osservazione e di conseguente analisi sono stati già esplicitati nel corso dei capitoli precedente: da un lato i modelli di interazione del linguaggio e della vita sociale descritti in particolare dai sociolinguisti statunitensi Dell Hymes e John Gumperz, tra i principali studiosi dei processi di comunicazione interculturale; dall'altro lato l'approccio ecologico e l'osservazione di contesto, con particolare riferimento alle riflessioni di Kurt Lewin, Gregory Bateson e Urie Brofenbrenner. Ho inoltre preso in considerazione le riflessioni svolte nell'ambito degli *gesture studies*, a partire dalle riflessioni di A. Kendon e David McNeill, su gesti e linguaggio verbale (Kendon, 1990; McNeill, 1992; Fontana, 2009).

Questi riferimenti, insieme a quelli di altri teorici della comunicazione verbale e non verbale, sono stati utili anche nell'aiutarmi ad individuare e focalizzare gli aspetti dei comportamenti più significativi da rilevare nel lavoro di ricerca.

Ricordiamo in questo contesto che comunicare non implica soltanto possedere regole grammaticali e un vocabolario: entrano in gioco una serie di competenze extralinguistiche interrelate a quella linguistica, legate al saper produrre un messaggio adatto al contesto e al sapere utilizzare vari codici. Bisogna sapere come parlare e quando parlare. Dunque la competenza comunicativa è una competenza globale, con caratteri sociali, linguistici, paralinguistici, prossemici, cinesici, il cui criterio fondamentale è

l'appropriatezza, intesa come la relazione tra contesto, frasi e messaggio che sottintende la capacità di interfacciarsi in una data situazione alla conoscenza delle situazioni sociali e delle relazioni di ruolo (Hymes, 1972).

L'interdipendenza e l'integrazione tra comunicazione verbale e non verbale è un dato acquisito ormai da qualche decennio e lo sviluppo della competenza comunicativa ne costituisce un esempio. E' anche acquisito che l'apprendimento delle regole d'uso del linguaggio si realizza nel corso dell'interazione tra il bambino e l'ambiente circostante nei primi anni di vita: è dimostrato inoltre che la fase pre-linguistica non è una fase pre-comunicativa, anzi è possibile affermare che i sistemi di comunicazione preverbale costituiscono la base per l'acquisizione del linguaggio. E' possibile infatti individuare una continuità tra comunicazione non verbale prelinguistica e linguaggio, che – è opportuno sottolineare- non porta alla scomparsa del non verbale man mano che le persone acquisiscono competenze verbali (Ricci Bitti, 1983).

Sulle stesse questioni, preziose indicazioni sono venute anche dallo studio dei linguaggi segnati. Infatti, come osserva Sabina Fontana:

“Le ricerche sulle lingue dei segni e i *gesture studies* ci mostrano che ogni atto linguistico è di fatto l'espressione di un sistema di sistemi che interagiscono dinamicamente e che costituiscono delle unità globali in cui linguistico e non linguistico concorrono in modo complementare all'espressione del significato secondo i bisogni comunicativi degli utenti. (...) L'interazione tra questi sistemi semiotici non è necessariamente di natura asimmetrica tra un sistema modellizzante e primario e altre forme di semiosi di natura secondaria ad esso subordinate. Se, infatti, alle lingue vocali è riconosciuta una enorme flessibilità articolatoria e combinatoria, ciò non equivale a riconoscere che altri sistemi semiotici siano di fatto meno potenti, ma piuttosto che lo siano in modo diverso” (Fontana, 2009, p.18)

Una conversazione è dunque una situazione in cui intervengono elementi verbali e non verbali, prossemici, culturali, etc. di cui non è possibile dare un quadro esaustivo e onnicomprensivo. Abbiamo visto nel capitolo precedente come Hymes, ricordando che dal lavoro degli psicolinguisti emerge come la memoria umana lavori meglio con classificazioni nell'ordine di sette elementi, con un margine di 2 in più o in meno, suggerisce una conveniente componente mnemonica, in lingua inglese per lo meno, nelle lettere del termine SPEAKING: “*The components can be grouped together in relation to the eight letters without great difficulty. Clearly, the use of SPEAKING as a mnemonic code world has nothing to do with the form of an eventual model and theory*” (Hymes,

1984, p.10). I raggruppamenti fatti da Hymes si riferiscono a: *act Situation, Participants, Ends, Act sequence, Key, Instrumentalities, Normes, Genres*.

Nel caso dell'osservazione oggetto della nostra ricerca, mi è risultato particolarmente complesso analizzare in contemporanea gli aspetti linguistici verbali e gli aspetti non verbali: ho consultato e utilizzato come base di lavoro alcune griglie esistenti che fanno riferimento all'osservazione madre/bambino neonato, che è un'osservazione relativa a un momento della vita del piccolo in cui le attività verbali sono trascurabili o comunque non difficilmente classificabili (Bowlby, 1958). Nonostante ad oggi sia da più parte rilevata l'importanza del non verbale nelle interazioni tra le persone, non è ancora stato codificato un efficace sistema di rilevazione e trascrizione che tenga conto dei due livelli che intervengono contemporaneamente. Relativamente alle osservazioni che riguardano i bambini, esiste il sistema *CHILDES, Child Language Data Exchange System*, un archivio di trascrizioni spontanee di bambini (14 mesi / quattro anni) che interagiscono con adulti in varie situazioni; per quanto riguarda gli adulti esistono delle griglie di lettura che si focalizzano sulle modalità di osservazione ma concentrandosi sul movimento e sulla danza³¹, non strettamente inerenti la mia tipologia di osservazione.

Ho strutturato il lavoro di osservazione in maniera da fornire indicazioni sul contesto, sui partecipanti all'interazione, sul tipo di interazione: ho preso in esame elementi relativi alla comunicazione verbale e alla comunicazione non verbale, ho tenuto conto di un contesto di interazione nativo - non nativo e delle caratteristiche ad esso connesso, ho focalizzato l'attenzione su alcuni aspetti, individuando elementi già messi in luce e studiati dai teorici a cui si fa riferimento.

Per analizzare la complessità del comportamento comunicativo, è risultato utile scomporlo in elementi semplici senza perderne di vista l'unitarietà. A questo proposito ho fatto riferimento alla classificazione dei quattro sistemi della comunicazione elaborata da Fraser nel 1978 – verbale e non verbale (intonazionale, parlalinguistico, cinesico) - e le riflessioni di Argyle e Kendon sugli aspetti che definiscono il *background* della conversazione: prossimità, distanza tra le persone, elementi leggibili come indici delle relazioni esistenti tra gli interlocutori (Argyle, Kendon, 1967).

³¹ cf. Laban Movement Analysis, un vero e proprio sistema di esplorazione, osservazione e codificazione del movimento nelle sue forme e nelle sue qualità messo a punto da Rudolf Von Laban (1887-1958), danzatore e coreografo. Approfondimenti in <http://www.limsonline.org/>

Esaminiamo prima gli aspetti non verbali dell'interazione, relativi al sistema cinesico e al sistema intonazionale e paralinguistico, infine gli aspetti legati al verbale.

a) gli aspetti non verbali

Il comportamento spaziale: il comportamento spaziale concerne il contatto corporeo, la distanza interpersonale, l'orientazione, la postura, tutti segnali di comunicazione che possiedono

“la caratteristica di essere elementi spaziali, e dalla loro interazione e integrazione nasce come risultato la *configurazione spaziale* (Kendon, 1973) dei diversi tipi di interazione sociale; essi costituiscono cioè importanti fonti di informazione circa il modo in cui gli individui si pongono in relazione tra loro e con l'incontro come un tutto: ad esempio, si può affermare con sicurezza che esiste una relazione fra configurazione spaziale dell'interazione e differenza dei ruoli. Si può inoltre rilevare che il tipo di interazione iniziato da un gruppo sarà correlato all'ordinamento spaziale adottato. Inoltre il mantenimento dello stesso ordinamento spaziale all'interno di un gruppo attesterà una concordanza sul livello di intimità, di dominanza e di altre dimensioni della interazione, mentre i mutamenti dell'ordinamento spaziale saranno segno di cambiamenti del consenso nell'ambito della interazione” (1983, Ricci Bitti, p.134)

Ampie riflessioni a questo proposito sono state sviluppate anche da Erving Goffman, che aveva individuato aspetti particolari dei “territori del sé” in cui si esprime il comportamento e che definiscono regole caratteristiche rilevabili dalla configurazione spaziale dei comportamenti umani che si possono cogliere analizzando le relazioni tra ambiente e comportamento dell'uomo (Goffman, 1967).

Possiamo individuare nel contatto corporeo un segnale “particolarmente interessante perché rappresenta la forma più primitiva di azione sociale; esso interessa molteplici parti del corpo e può assumere forme molto diverse” (1983, Ricci Bitti, p.135)³². Si tratta di un elemento che è considerato a pieno titolo prossemico, tanto quanto la distanza, l'orientazione e la postura: soprattutto si tratta di un elemento per il quale

³² Lo psicologo Robin Dunbar, esaminando l'attività di *grooming* delle scimmie (lo spulciarsi), riconduce la nascita del linguaggio alla non possibilità di potere più praticare questa forma di comunicazione tramite contatto corporeo, a causa dell'aumento del numero degli individui del gruppo. Compito del *grooming* era quello di stabilire e rinsaldare legami sociali tra i singoli, funzione per tanto espletata prima attraverso la comunicazione non verbale e poi attraverso quella verbale (vedi Mazzone, 2005, p.90)

“Si notano rilevanti differenze interculturali in relazione all’uso e al significato di questo segnale non verbale e alla misura in cui viene usato. Nella cultura inglese e giapponese se ne fa un uso molto scarso, mentre in quella africana e araba se ne riscontra un impiego molto più largo. Inoltre mentre nelle culture occidentali in genere esso è ristretto a occasioni particolari quali situazioni di saluto o di congedo negli ambienti pubblici, nelle culture africane è impiegato nelle circostanze più svariate con grande frequenza; la frequenza del contatto fisico trasmette, di solito, senso di intimità ” (1983, Ricci Bitti, p.135)

In relazione alla distanza interpersonale, uno dei maggiori studiosi, e iniziatori della disciplina della prossemica è Edward T. Hall che, alla fine degli anni 50 definì tale disciplina come un insieme di teorie e osservazioni sull’uso che gli esseri umani fanno dello spazio. In particolare interessano nel nostro caso le riflessioni che Hall svolge sullo *spazio informale* relativo alle diverse distanze mantenute quando si interagisce con qualcuno. “Lo spazio informale costituisce, più di quello predeterminato e semideterminato, un elemento fondamentale in qualsiasi cultura e l’ambito in cui si possono creare pericolosi cortocircuiti comunicativi interculturali” (2006, Quassoli, p. 20).

Vicinanza e lontananza fisica sono importanti in relazione all’intimità e alla dominanza, e l’uso della distanza nelle interazioni sociali si lega anche a differenze di genere, dando l’idea di seguire delle precise regole che mutano in relazione alla situazione, alla cultura, all’ambiente. E’ infatti anche questo un segnale caratterizzato da differenze interculturali abbastanza evidenti:

“I mutamenti nella distanza interpersonale nel corso dell’interazione possono fornire informazioni sull’intenzione di iniziare, mantenere o interrompere un incontro: il movimento verso una persona può risultare un segnale che indica la volontà di interagire; allontanarsi dall’interlocutore e accompagnare questa “mossa” con altri opportuni segnali non verbali può comunicare la intenzione di porre termine a un incontro” (1983, Ricci Bitti, p. 138)

Anche l’orientazione, che possiamo definire come l’angolo secondo cui le persone si situano nello spazio, una rispetto all’altra, può darci preziose informazioni sui meccanismi che si attivano nel corso di un’interazione e sugli atteggiamenti interpersonali, per esempio in relazione ai rapporti di collaborazione, intimità o gerarchia (superiorità- inferiorità).

Ancor di più esprime la postura, un segnale che si attiva prevalentemente in maniera involontaria e che può intervenire nel processo di comunicazione. Negli anni 50

Hewes pubblicò uno studio sui cambiamenti della postura legati al ruolo e all'atteggiamento interpersonale in rapporto alla variabile culturale, individuando l'esistenza di una relazione diretta tra postura e contesto sociale, relazione riscontrata anche da Goffman nelle osservazioni portate avanti negli ospedali psichiatrici (Goffman, 1961). Anche Ekman e Friesen hanno riflettuto sulla postura, individuandone però una maggiore valenza nel comunicare l'intensità delle emozioni piuttosto che il tipo di emozioni (Ekman, Friesen 1969)

Di grande interesse e utili alla nostra riflessione anche gli studi di Mehrabian che, in merito alla relazione tra comunicazione di atteggiamento e status sociale, osserva come:

“la prossimità fisica, un più intenso contatto visivo, un'inclinazione in avanti sono tutti segnali intesi a comunicare un atteggiamento positivo verso il destinatario. La posizione asimmetrica degli arti, l'inclinazione obliqua o reclinata, specifiche misure di rilassamento delle mani e del collo costituiscono un campo di indizi indicanti “rilassamento posturale” [...]. I risultati degli studi di Mehrabian indicano in conclusione una diretta relazione tra postura e atteggiamento verso il ricevente; in particolare che il rilassamento è una funzione lineare decrescente di un atteggiamento positivo verso il ricevente “ (1983, Ricci Bitti, p.142)

Il comportamento motorio-gestuale: la gestualità è tra i comportamenti più studiati da parte dei diversi analisti, e tra i principali studiosi ci sono Ekman e Friesen: l'approccio adottato dai due è stato di tipo globale, vale a dire volto a considerare gli elementi del comportamento motorio nel loro complesso e non come singoli elementi a sé stanti, dai movimenti delle mani a quello degli arti, dall'espressione ai movimenti del volto.

“Tale orientamento illustra chiaramente come nell'intera gamma del CNV la realtà del movimento, cioè del comportamento motorio della persona, abbia una sua espressività complessiva, anche se possono essere distinti e sottoposti ad analisi dettagliate specifici movimenti che impegnano le singole parti del corpo. Fra i vari movimenti alcuni risultano essere particolarmente espressivi, quali i gesti delle mani e i cenni del capo” (1983, Ricci Bitti, p.144)

Nella strutturazione dell'attività di osservazione, fra le varie classificazioni in uso, ho scelto di fare riferimento a quella adottata da Ekman e Friesen che hanno individuato cinque categorie di segnali non verbali, collegando i singoli gesti alle condizioni di uso,

alla loro origine e alla loro codificazione (Ekman, Friesen, 1969). Lo schema di classificazione prevede: gesti simbolici, illustratori, indicatori degli stati emotivi, regolatori dell'interazione, e di adattamento.

Gesti simbolici sono l'atto di indicare, lo scuotere la mano in segno di saluto, il chiamare attraverso cenni, cioè tutti segnali emessi intenzionalmente con un significato specifico che può essere tradotto in parole. Gesti illustratori sono quelli che possono essere considerati ampliamento o sottolineature della comunicazione attraverso relazioni spaziali, che scandiscono le parti del discorso e che comunque illustrano ciò che si va dicendo. Si tratta di gesti che vengono emessi consapevolmente e che variano in relazione a fattori etnici e culturali. I gesti indicatori dello stato emotivo sono quelli legati ai mutamenti indotti dall'ansia e dalla tensione emotiva. I gesti regolatori, come l'inarcamento delle sopracciglia, i cenni del capo tendono a regolare la sincronizzazione degli interventi nell'ambito del dialogo, indicando se l'interlocutore è interessato o meno, se vuole intervenire o interrompere la comunicazione, ecc. Infine i gesti di adattamento sono gesti non intenzionali che le persone usano sistematicamente e che, generalmente appresi nell'infanzia, rappresentano nell'adulto modalità non intese a comunicare un messaggio specifico.

Il comportamento mimico del volto: si tratta probabilmente dell'area del corpo che fornisce maggiori informazioni in ambito non verbale sul piano comunicativo ed espressivo, attraverso cui rilevare segnali di interazioni e atteggiamenti interpersonali. Si tratta di uno dei più importanti canali di interazione fra adulto e bambino sin dalla nascita. La dimensione espressiva si esprime particolarmente in due aree del volto, la parte superiore, comprendente sopracciglia e fronte e la parte inferiore, comprendente bocca e naso. Potremmo ricondurre a tre le funzioni svolte dalla mimica facciale: espressione di emozioni e atteggiamenti interpersonali, invio di segnali inerenti l'interazione, manifestazione di aspetti della personalità.

“Durante l'interazione sociale il volto partecipa attivamente agli scambi interpersonali in stretta combinazione con il linguaggio: colui che parla accompagna le sue parole con espressioni facciali che hanno lo scopo di sottolineare, enfatizzare, modulare i significati...; l'ascoltatore a sua volta esprime le sue reazioni con piccoli e rapidi movimenti delle labbra, delle sopracciglia, della fronte e può così manifestare accordo, disaccordo, perplessità, attenzione, interesse, indifferenza. Le sopracciglia, ad esempio, forniscono un commento continuo e puntuale attraverso diversi gradi di inarcamento o abbassamento” (1983, Ricci Bitti, p.150)

Il comportamento visivo: gli occhi, per l'autonomia che il comportamento visivo possiede in sé, vengono trattati separatamente dal comportamento mimico del volto, anche se del volto sono innegabilmente parte integrante. Lo sguardo rappresenta comunque un elemento primario nelle relazioni interpersonali: attraverso lo sguardo vengono messi in campo meccanismi di attenzione, rispetto, svalutazione, considerazione, ecc.

“Numerose sono le funzioni dell'interazione visiva: lo sguardo svolge un ruolo importante nel comunicare atteggiamenti interpersonali e nell'instaurare relazioni; esso è poi strettamente collegato con la comunicazione verbale, nel corso della quale viene utilizzato per ottenere informazioni di ritorno relative alle reazioni dell'interlocutore mentre si parla o per ottenere ulteriori elementi di informazione circa ciò che viene detto mentre si ascolta; diverse modalità di interazione visiva vengono utilizzate inoltre per regolare la sincronizzazione nell'ambito di un dialogo; lo sguardo, infine, è utilizzato come segnale per avviare incontri, per salutare, per indicare che si è capita un'idea espressa dall'altro.

Si tratta di funzioni diverse per cui lo studio dello sguardo risulta notevolmente complesso per la difficoltà di distinguere la specifica funzione assoluta dallo sguardo stesso in ciascun momento particolare [...]. Le ricerche condotte nell'ambito dei rapporti sociali hanno focalizzato l'attenzione soprattutto sulla relazione esistente fra modelli di interazione visiva e atteggiamento interpersonale comunicato (ad esempio interesse, preferenza o dominanza)” (1983, Ricci Bitti, p. 151)

Ancora una volta va posta grande attenzione alla lettura culturale dei gesti e dei comportamenti, tenendo in conto il *background* di chi li mette in atto, e dunque il significato che quell'azione e quel comportamento implicano e/o significano nella propria cultura.

Lo sguardo, forse più di ogni altro elemento, si presta a letture diverse. Se nelle culture occidentali guardarsi nel volto mentre si parla è indice di attenzione reciproca, in altri contesti il significato può cambiare totalmente, a seconda inoltre che la relazione visiva sia agita tra persone dello stesso sesso, di età simili o differente, legate tra loro da rapporti familiari o meno. Fabio Quassoli, che si è a lungo dedicato ad attività di osservazione in contesti interculturali studiando interazioni in atto presso alcuni servizi sociali siti nel comune di Milano, sia pubblici che privati, riporta il caso di un bambino marocchino ospitato presso una comunità della città, in seguito ad allontanamento dalla famiglia giustificato dal fatto di averlo trovato per strada mentre puliva i vetri. Il padre, inizialmente arrestato, poi viene messo in libertà e agli operatori della comunità spetta il

compito di valutare la relazione tra padre e figlio per permettere al giudice di decidere, basandosi su elementi attendibili, quale sarebbe stato il destino del bambino, dal rimpatrio all'affido, alla permanenza in comunità. La lettura della relazione fra i due, vista dagli educatori italiani, rischiava di non tenere conto di alcuni aspetti culturali del rapporto padre figlio nelle famiglie marocchine e di fornirne un'interpretazione sbagliata che, in mancanza del supporto fornito dal mediatore culturale, avrebbe potuto portare il bambino a un diverso destino. Alcuni comportamenti come il non abbracciarsi reciprocamente, anche dopo lungo tempo che non si vedevano, o il chinare la testa di fronte al padre da parte del bambino, vengono letti dagli educatori italiani come segnali di non interazione e di insussistenza di legame affettivo tra il padre e il figlio; vengono invece riletti dal mediatore culturale come comportamenti legati alla buona educazione del bambino che in quella cultura abbassa la testa in segno di rispetto perché il padre rappresenta l'autorità. La mancanza di esternazioni fisiche tra padre e figlio viene riletta anche essa alla luce di pratiche culturali diverse per cui il padre non gioca con il figlio né lo abbraccia, essendo questo aspetto di esternazione dell'affettività un compito esclusivamente delegato al femminile della famiglia (Quassoli, 2006).

Gli aspetti non verbali del parlato: per aspetti non verbali del parlato ci si riferisce alla vasta gamma di variazioni non propriamente linguistiche, in larga misura indipendenti dal contenuto verbale. Si fa riferimento a elementi prosodici, timbro, pause, caratterizzatori vocali come riso, sospiri, sbadigli, pianti. Una delle classificazioni più note seppur datate è quella adottata da Trager che per primo nel 1958 si occupò della classificazione di tali elementi, utilizzando il termine "paralinguistica", e distinguendo all'interno dei fenomeni paralinguistici le due categorie principali della qualità della voce e delle vocalizzazioni (Trager, 1958). La classificazione elaborata da Argyle distingue tra segnali e aspetti connessi al discorso (elementi prosodici, disturbi del discorso, ecc.) e segnali indipendenti dal discorso (rumori emozionali come sorriso, pianto, sospiri, segnali paralinguistici, ecc.). Non va trascurato quanto scrive Ricci Bitti a proposito degli aspetti non verbali: "La stretta connessione tra paralinguaggio e contenuto semantico introduce in quest'area difficoltà di tipo tecnico e metodologico ancora più gravi degli altri settori della ricerca sul comportamento non verbale. [...] Il paralinguaggio, in particolare, costituisce un commento ininterrotto su come debba essere inteso quanto viene convogliato con le parole" (1983, Ricci Bitti, p.156)

Sono molto interessanti a questo proposito le considerazioni fatte da John Gumperz sulla comunicazione interetnica e le differenze culturali: Gumperz riporta il caso dello staff di una caffetteria in uno dei più grandi aeroporti britannici, in cui le impiegate indiane e pakistane venivano percepite come sgarbate e non cooperative sia dal supervisore che dai clienti che servivano, soprattutto operatori dell'aeroporto. Le deduzioni si basavano sull'osservazione del tono della voce e delle modalità in cui si svolgeva lo scambio di battute durante un'ordinazione: dopo alcuni incontri finalizzati a risolvere l'eventuale situazione di disagio che si creava con i clienti, emergeva come fossero legate ad aspetti linguistici e non verbali in relazione a usi culturali, e non alla cattiva educazione delle donne:

“For example, when a cargo handler who had chosen meat was asked whether he wanted gravy, a British assistant would say “Gravy?” using rising intonation. The Indian assistants, in the other hand, would say the word using fall intonation: “Gravy”. We taped relevant sequences, including interchanges like these, and asked the employees to paraphrase what was meant in each case. At first the Indian workers saw no differences. However, the English teacher and the cafeteria supervisor could point out that “Gravy”, said with a falling intonation, is likely to be interpreted as an offer but rather as a statement, which in the context seems redundant and consequently rude. When the Indian women heard this, they began to understand the reactions they had been getting all along which had until seemed incomprehensible. They then spontaneously recalled intonation patterns which had seemed strange to them when spoken by native English speakers. At the same time, supervisors learned that the Indian women's falling intonation was their normal way of asking question in that situation, and that no rudeness or indifference was intended” (Gumperz, 1982, p.173)

E' anche interessante che, a partire da questo chiarimento, emerse dopo alcune discussioni interne allo staff, supervisori e insegnanti di inglese, che l'atteggiamento delle donne indiane nei confronti dei clienti si andava trasformando in direzione di una maggiore disponibilità. Infatti le reazioni dei clienti legate al fraintendimento nella conversazione erano state interpretate dalle donne come un atteggiamento dipendente sia da mancata comprensione ma legato ad un atteggiamento discriminatorio dei nativi verso il loro essere indiane. Grazie all'individuazione della fonte dell'equivoco e la possibilità di confrontarsi sull'argomento, era stato possibile chiarirsi, comprendersi, e anche migliorare la qualità del lavoro.

b) gli aspetti verbali

Relativamente alla rilevazione degli aspetti verbali, e in generale della raccolta dati, un'importante precisazione viene fatta da Gabriele Pallotti che distingue tra fenomeni, dati e trascrizioni:

“I fenomeni sono gli avvenimenti che accadono nel mondo reale; i dati sono le rappresentazioni degli avvenimenti che gli analisti raccolgono ai fini della loro ricerca: possono essere registrazioni audio-video, appunti (*field-notes*), al limite anche ricordi: le trascrizioni sono rappresentazioni di quelle rappresentazioni: possono essere fatte, a rigore, solo a partire da dati registrati (non si trascrivono i ricordi, li si scrive; ugualmente non si trascrivono gli appunti, al massimo li si riscrive)” (Pallotti, 1999, p.366)

Nel corso della ricerca, il riferimento principale che ho utilizzato per studiare gli aspetti verbali è stata l'analisi della conversazione condotta da Sacks, Schlegoff e Jefferson nel saggio ormai classico del 1973, *L'organizzazione della presa del turno nella conversazione*. Nell'articolo viene evidenziato come un sistema di regole esistente interagisca con un elenco di fatti evidenti che si manifestano nella conversazione e che Sacks e gli altri studiosi segnalano, quali: cambio dei parlanti; partenze simultanee o sovrapposizioni dei parlanti; ordine della successione dei turni; numero dei partecipanti; parlato continuo o discontinuo; meccanismi di riparazione; elementi prosodici, ecc.

Tra i dati utilizzati, oltre quelli canonici delle registrazioni, considerati gli unici ammissibili in una interpretazione in senso stretto dell'analisi della conversazione, ho utilizzato anche gli appunti e i ricordi di interazioni, inclusi come dati validi in approcci etnografici o in studi di sociologia interazionale ispirati a Goffman, che fanno riferimento ad un'accezione più ampia di analisi della conversazione (Pallotti, 1999). In ambito verbale, ho pertanto cercato di focalizzare l'attenzione sia sugli aspetti prosodici sia sulle modalità di uso delle frasi, sia sugli aspetti rituali di un'interazione.

Nel caso della trascrizione relativa all'analisi della conversazione riportata negli allegati, il sistema di trascrizione a cui ho fatto riferimento nel corso del lavoro è il cosiddetto modello jeffersoniano, dal nome della sua ideatrice Gail Jefferson, uno dei primi modelli che è stato proposto, preso come riferimento da altri modelli sviluppati successivamente. Riprendendo i criteri di valutazione di sistemi di trascrizione sistematizzati da Orletti e Testa (1991), il modello jeffersoniano presenta un livello di

complessità “medio”, con buone caratteristiche di comprensività, leggibilità, attendibilità, consistenza interna, flessibilità, cinque criteri che caratterizzano un efficace sistema di trascrizione. La comprensività è relativa a quante e quali informazioni devono essere incluse nella trascrizione; la leggibilità è relativa alla facilità di lettura del testo che deve potersi compiere agevolmente, per esempio attraverso l'accortezza di usare delle convenzioni notazionali il più possibile già diffuse o facilmente comprensibili; l'attendibilità fa riferimento al fatto che la trascrizione non dovrebbe essere eccessivamente legata al punto di vista interpretativo del suo autore e dovrebbe garantire quanto più possibile la replicabilità intersoggettiva; la consistenza interna si riferisce al fatto che i simboli devono essere utilizzati sempre allo stesso modo; e infine la flessibilità fa riferimento al fatto che il sistema di trascrizione dovrebbe potere essere complicato, con l'aggiunta di nuovi simboli, o semplificato con l'omissione di certi aspetti notazionali, tenendo conto delle esigenze di analisi. Per livello di complessità medio si intende che questo livello include un maggior numero di informazioni rispetto ad altri sistemi ed un minor numero rispetto ad altri, e rappresenta un sistema di compromesso fra i cinque criteri sopra indicati (Pallotti, 1999)³³.

3.2.1.3 La griglia di rilevazione

Le riflessioni su aspetti verbali e non verbali presentate nel paragrafo precedente hanno rappresentato un riferimento puntuale durante il lavoro di costruzione della griglia, in cui ho previsto la focalizzazione più marcata di alcune aree e azioni del comportamento, da registrare e rilevare. Ho predisposto la griglia osservativa tenendo presente che le categorie di comportamento che la compongono sono quelle che restituiscono una visione il più chiara possibile del fenomeno da osservare e pertanto, nella selezione dei comportamenti, è importante scegliere quelli più rilevanti e informativi per approfondire la conoscenza di un fenomeno o verificare la validità delle ipotesi formulate.

³³ Esistono altri sistemi di trascrizione che non utilizzeremo in questa sede, ma a cui rimandiamo per completezza di informazione: Du Bois (1991), Cicourel (1992), Gumperz e Berenz (1993).

Le categorie individuate inoltre sono state ulteriormente verificate a partire da alcune sedute osservative non inserite nel contesto della ricerca, condotte in contesto educativo e informale, finalizzate a raccogliere ulteriori elementi rilevanti per l'elaborazione della griglia. Queste sedute hanno preceduto l'avvio della attività di ricerca, i cui dati sono stati oggetto di analisi in questo lavoro. Durante la stessa attività di osservazione ho avuto occasione, mediante il lavoro sul campo, di individuare piccoli aggiustamenti e modifiche da apportare alla griglia.

I comportamenti da osservare pertanto sono stati scelti in base ad una serie di obiettivi che mi sono posta in sede di definizione della ricerca e che sono stati esplicitati nei paragrafi precedenti, relativi all'osservazione dei comportamenti verbali e non verbali che possano aiutarci a confermare o smentire alcune ipotesi sul funzionamento della comunicazione tra nativi e non nativi (cfr. 3.1.3). Ho cercato di mettere a fuoco atteggiamenti e comportamenti con tratti *transculturali*, presenti e riconoscibili trasversalmente in varie culture.

Alla luce degli studi e delle letture a cui ho fatto riferimento, e facendo esperienza del lavoro fatto in occasione delle prime osservazioni descrittive, ho predisposto la griglia individuando alcune aree prevalenti del comportamento da osservare.

Per quanto riguarda gli atteggiamenti non verbali, sono stati aggregati gli aspetti relativi al sistema intonazionale e sistema paralinguistico, e disaggregati gli elementi del sistema cinesico: comportamento spaziale, comportamento motorio-gestuale, comportamento mimico del volto, comportamento visivo.

Per quanto riguarda gli elementi relativi al verbale, ho individuato le caratteristiche da osservare in base ai principali studi sull'analisi della conversazione e a successive riflessioni anche relative all'interazione nativo- non nativo (Sakcs, Schlegoff, Jefferson, 1974; Giacalone Ramat, 1986 ; Galatolo, Pallotti, 1999; Orletti, 2006)

La griglia è perciò composta da una prima parte in cui vengono fornite le informazioni di contesto quali la data, l'ambito, il luogo e l'orario dell'osservazione, il tipo di interazione, i partecipanti all'interazione e una breve indicazione del contesto; in una seconda parte in cui vengono rilevati gli aspetti del comportamento in ambito verbale e non verbale, e di una terza parte in cui è possibile annotare degli elementi specifici dell'interazione, relativi alle aree prevalenti e agli aspetti del comportamento, scambi di battute, e altri elementi ritenuti significativi per il lavoro di ricerca.

SCHEDA n.	data osservazione:
------------------	---------------------------

GRIGLIA DI OSSERVAZIONE INTERAZIONE
Osservatore:

Ambito:	sanitario	educativo	istituzionale	informale	Orario:	<i>Inizio</i>	<i>Fine</i>
Interazione:	Tra nativi		tra non nativi		tra nativi e non nativi		Luogo:
	F	M	F	M	F	M	
Breve descrizione contesto interazione							

Area prevalente (comportamento)	Persona Osservata A:				età (circa) provenienza	Persona Osservata B:				età, (circa) provenienza	
	nativo		non nativo			nativo		non nativo			
	F	M	F	M		F	M	F	M		
1	Aspetti verbali										
1.1		Inizia la conversazione					Inizia la conversazione				
1.2		Rispetta turni interazione					Rispetta turni interazione				
1.3		Parla italiano					Parla italiano				
1.4		Non parla italiano					Non parla italiano				
1.5		Interrompe					Interrompe				
1.6		Usa frasi complesse					Usa frasi complesse				
1.7		Semplifica la frase (baby talking)					Semplifica la frase (baby talking)				
1.8		Pronuncia parole lentamente					Pronuncia parole lentamente				
1.9		Pronuncia parole velocemente					Pronuncia parole velocemente				
1.10		Scandisce le parole					Scandisce le parole				
1.11		Non scandisce le parole					Non scandisce le parole				
1.12		Da informazioni pertinenti					Da informazioni pertinenti				
1.13		Da informazioni non pertinenti					Da informazioni non pertinenti				
1.14		Da informazioni esaustive					Da informazioni esaustive				
1.15		Da informazioni non esaustive					Da informazioni non esaustive				
1.16		Chiede ulteriori informazioni					Chiede ulteriori informazioni				
1.17		Parla anche con altri/e					Parla anche con altri/e				
1.18		Interagisce solo con interlocutore					Interagisce solo con interlocutore				
2	Aspetti non verbali										
2.1	Comportamento spaziale (contatto corporeo, distanza interpersonale)										
A		Allontana il corpo					Allontana il corpo				
B		Avvicina il corpo					Avvicina il corpo				
C		Rimane ferm@					Rimane ferm@				
D		Inclina il corpo					Inclina il corpo				

2.2	<i>Comportamento motorio-gestuale</i>		
A	Gesticola	Gesticola	
B	Indica con le mani	Indica con le mani	
C	Tamburella con le dita	Tamburella con le dita	
D	Allontana le mani	Allontana le mani	
E	Avvicina le mani	Avvicina le mani	
F	Le tiene ferme	Le tiene ferme	
G	Si tocca la testa	Si tocca la testa	
H	Si tocca il viso	Si tocca il viso	
2.3	<i>comportamento mimico del volto</i>		
A	Aggrotta la fronte	Aggrotta la fronte	
B	Solleva le sopracciglia	Solleva le sopracciglia	
C	Si morde il labbro	Si morde il labbro	
D	Sorride	Sorride	
2.4	<i>comportamento visivo</i>		
A	Guarda negli occhi	Guarda negli occhi	
B	Distoglie lo sguardo	Distoglie lo sguardo	
C	Orienta lo sguardo	Orienta lo sguardo	
D	Abbassa lo sguardo	Abbassa lo sguardo	
2.5	<i>aspetti non verbali del parlato (elementi prosodici, sorriso, pianto, sospiri, segnali paralinguistici)</i>		
A	Sbadiglia	Sbadiglia	
B	Sospira	Sospira	
C	Alza tono di voce	Alza tono di voce	
D	Abbassa tono di voce	Abbassa tono di voce	
E	Tono costante	Tono costante	

Specifiche sulle azioni e sulle aree:

Persona osservata	Rif. area comport.	Frequenza (specificare se azione rara, occasionale)	Descrizione dettagliata /esempi (indicare occorrenze e minuti se possibile)

3.2.2. *Contesti e luoghi dell'osservazione*

Il contesto in cui ho realizzato l'indagine è la città di Palermo, e in particolare alcuni luoghi particolarmente frequentati dai cittadini di origine straniera che abitano in città. Secondo gli ultimi dati, elaborati in occasione del censimento 2011 e a fine 2012 dall'Ufficio Statistica- Comune di Palermo e ulteriormente verificati dal Comune in occasione delle elezioni per la Consulta delle Culture, organo istituzionale costituito da 21 cittadini e cittadine di origine straniera e eletto il 20 ottobre 2013, la popolazione straniera residente a Palermo, al 31 dicembre 2012, era di 29.696 persone su 650.000, pari al 4.5 % dell'intera popolazione³⁴. Di questi quasi 30.000 cittadini e cittadine, oltre un terzo, il 34.5 % proviene dai paesi dell'Asia Centro Meridionale: si contano 5082 provenienti dallo Sri Lanka, quasi tutti Tamil e 4857 provenienti dal Bangladesh (dei loro rappresentanti sono stati eletti entrambi alla consulta). Seguono i rumeni con 3.224 residenti (10.9%), i ghanesi con 2.327 (7.8%), i tunisini con 1.819 (6.1%), i filippini con 1681 (5.7%), i marocchini con 1529 (5,1%), i mauriziani con 1.408 (4.7%), i cinesi con 1196 (4 %) e via via tutti gli altri paesi.

Come indicato nella descrizione del disegno di indagine (cf par. 3.2), i luoghi individuati sono stati una scuola, un ambulatorio e un ufficio pubblico. Ho scelto una scuola in cui fosse significativa la presenza di alunni e alunne di origine straniera e in cui si svolgessero delle attività rivolte ad adulti italiani e stranieri; un ambulatorio le cui attività fossero dedicate esclusivamente ai migranti; un ufficio pubblico che avesse le stesse caratteristiche.

La scuola scelta è stata il circolo didattico "Francesco Paolo Perez", situato nel quartiere Oreto /Stazione³⁵: una scuola dell'infanzia e una scuola primaria ubicate in un quartiere dove molti migranti decidono di stabilirsi, probabilmente perché i costi delle abitazioni sono maggiormente contenuti rispetto ad altre zone, e perché è possibile

³⁴ I dati sono tratti dal dossier "Gli stranieri a Palermo nel 2012", n.1- 2013, edito dal Sistan (Sistema Statistico Nazionale) e dall'Ufficio Statistiche del Comune di Palermo. La Consulta delle Culture è un organismo istituzionale del comune di Palermo, istituito con deliberazione del Consiglio Comunale del 15.03.2013 (n.49), i cui elettori attivi e passivi sono i cittadini immigrati residenti con regolare permesso di soggiorno residenti a Palermo o cittadini di origine straniera che hanno acquisito la cittadinanza italiana.

³⁵ In seguito alle nuove strutturazioni e ridefinizioni delle scuole, dal mese di giugno del 2013 il circolo didattico "F.P.Perez" è stato accorpato con la scuola secondaria di primo grado "Madre Teresa di Calcutta", ubicata a poche centinaia di metri, diventando Istituto comprensivo "Perez- Calcutta". L'attuale dirigente scolastica è la dirigente della scuola Perez, in servizio al momento della rilevazione.

trovare nei dintorni servizi dedicati (i “money transfer”; supermercati gestiti da migranti, soprattutto dell’area asiatica; internet point). Queste caratteristiche sono più evidenti in alcune zone della città, prevalentemente nell’area del centro storico e nel quartiere Zisa.

L’ambulatorio scelto è l’ambulatorio per stranieri del policlinico “Paolo Giaccone”, ubicato nell’area Oreto /Vespri, che è uno degli ambulatori rivolti ai migranti presenti in città, ma attualmente l’unico a gestione pubblica dopo la momentanea chiusura dell’ambulatorio dell’ospedale civico. L’ufficio in cui è stata svolta l’osservazione è l’anagrafe- ufficio stranieri del comune di Palermo, ufficio esclusivamente dedicato alle pratiche dei cittadini stranieri.

Ho scelto di osservare delle persone con alcune caratteristiche comuni e comparabili, dunque persone maggiorenni, uomini e donne, immigrate in Italia, e/o stabilitesi a Palermo da adulti, dunque a un’età in cui generalmente si è completato il percorso scolastico e formativo pre universitario³⁶. Si tratta generalmente di persone che hanno appreso l’italiano nel luogo di arrivo, da adulti, e che hanno una conoscenza della lingua non sempre adeguata. In alcuni casi la conoscenza è minima. Sono state escluse dall’osservazione le persone solitamente indicate come seconde generazioni o G2, cioè cittadine e cittadini nati in Italia da genitori di origine straniera, o anche persone arrivate da bambini o ragazzi in Italia, e che in questa nazione si sono formate linguisticamente e scolasticamente, anche in maniera parziale (p.es. quelli che hanno iniziato il percorso scolastico nel paese di origine e l’hanno completato nel paese di accoglienza).

Le osservazioni svolte nei servizi sanitari e istituzionali sono state osservazioni puntuali e limitate a episodi della durata di pochi minuti. Le osservazioni in ambito scolastico hanno invece offerto la possibilità di un’osservazione continua, e pertanto hanno favorito l’elaborazione di un’analisi frutto di un processo protrattosi nel tempo.

3.2.2.1 Il circolo didattico “F. P. Perez”

Il circolo didattico “F. P. Perez”, sita nel quartiere Oreto/ Stazione, e che ha come dirigente scolastica la prof.ssa Laura Pollichino, è una delle scuole più antiche di Palermo. Il quartiere Oreto è un quartiere piuttosto eterogeneo da un punto di vista sociale,

³⁶ Facciamo riferimento solo all’età in cui ciò normalmente avviene, dal momento che non abbiamo scelto di osservare solo persone con un percorso scolastico ben definito e completo.

economico e culturale: numerose sono le presenze di alunni e alunne di origine straniera, e la scuola nel corso degli anni ha attivato occasioni di accoglienza e percorsi di educazione all'altro, proponendo formazioni rivolte agli insegnanti e occasioni di incontro per i ragazzi e i genitori.

Nel corso dell'a.s. 2011/12, nella scuola sono state avviate e concluse le attività del progetto "Gira-mondo. Costruire un ponte per la polidentità culturale", un progetto approvato dal Consiglio di Istituto finanziato nell'ambito dei Programmi Operativi Nazionali per la scuola.

Il percorso laboratoriale è rientrato pienamente nel piano di lavoro e di offerta formativa della scuola, e particolare attenzione è stata prestata alle attività rivolte ai genitori: infatti uno degli obiettivi a lungo termine del progetto è stato quello di aumentare le occasioni di socializzazione dei genitori e soprattutto delle donne nel contesto del quartiere, oltre che favorire lo sviluppo di attività autorganizzate.

Le azioni di intervento del progetto, avviatosi nel mese di settembre 2011 e protrattosi per 10 mesi, hanno riguardato: la promozione di attività di educazione interculturale; lo sviluppo di competenze linguistiche degli alunni stranieri tramite l'apprendimento della lingua italiana, quale seconda lingua (L2); lo sviluppo e potenziamento di contesti di mediazione linguistico culturale e dialogo interreligioso. La rete del progetto, con capofila la scuola, ha avuto tra i partner l'Università degli Studi di Palermo, attraverso la scuola di Lingua italiana per stranieri.

Come descritto dallo staff della scuola in fase di redazione dell'intervento

«le diverse componenti del progetto, articolato in più azioni, sono tenute assieme da alcuni punti salienti che ne costituiscono l'anima e il senso ultimo: la necessità *in primis* di coinvolgere e mettere in relazione tutti i soggetti che con diversi ruoli ruotano intorno all'universo scuola - alunni, insegnanti, genitori; la visione degli alunni stranieri come risorsa e non come problema, in uno scenario e in una prospettiva di scambio interculturale: gli alunni stranieri apportano il contributo di altre culture la cui condivisione è occasione certa di crescita-arricchimento-integrazione delle conoscenze e dell'affinamento del senso critico per tutti». ³⁷

Relativamente all'ultima azione, che ha coinvolto i genitori, sono stati attivati 3 percorsi di 40 ore ciascuno, curati da 3 diversi mediatori culturali. Gli obiettivi dichiarati dei tre interventi sono stati:

³⁷ Formulario di progetto

«favorire un processo di integrazione globale degli alunni in concertazione con le famiglie; favorire i processi di integrazione dei familiari degli alunni stranieri; valorizzare il ruolo delle donne nel processo di integrazione dei figli; favorire l'incontro tra le culture diverse attraverso il confronto tra religioni, usi, costumi, abitudini culinarie; realizzare all'interno della scuola uno spazio fisico e mentale dove i genitori possano incontrarsi con l'ausilio di esperti esterni; conoscere la normativa vigente per favorire la conoscenza per la fruizione dei servizi pubblici e privati rivolti agli stranieri».³⁸

Tra i vari interventi attivati, l'azione di osservazione è stata focalizzata sui percorsi di incontro tra i genitori degli alunni stranieri e italiani. Oggi, dopo l'unificazione tra gli istituti *F.P. Perez* e *Madre Teresa di Calcutta*, la percentuale degli alunni di origine straniera è pari al 45% del totale degli alunni, in una città in cui il numero degli studenti di origine straniera è il 4% della popolazione complessiva delle scuole secondarie di primo grado – 11/13 anni – che si attesta attorno ai 24.000 alunni e alunne.

3.2.2.2. *L'ambulatorio migranti del policlinico "Paolo Giaccone"*

L'ambulatorio *Day Hospital* di Medicina dei viaggi del turismo e delle migrazioni, più comunemente conosciuto in città come l'Ambulatorio migranti del Policlinico, è un servizio dell'ASP di Palermo diretto dal dott. Mario Affronti. Il servizio è attivo dalla fine degli anni '90 ma la sua storia parte da lontano, dal 1987 e da una Palermo in cui il volontariato era solito fornire le risposte che spesso le istituzioni deputate non erano in grado di dare. La legge sullo straniero temporaneamente presente (S.T.P) esisteva, ma la sua operatività era precaria. Nasce così il poliambulatorio S. Chiara, negli spazi del centro Santa Chiara, oratorio e centro aggregativo gestito dai salesiani e ubicato a Ballarò, nel cuore del centro storico della città. Il prof. Affronti ne è stato uno dei principali fautori insieme ad altre persone impegnate sin dall'inizio nel tentativo a far valere il diritto alla salute dell'immigrato: il prof. Mansueto, direttore dell'Istituto di Medicina Interna dell'Università di Palermo, don Baldassare Meli, per decenni il punto di riferimento di S. Chiara e Leoluca Orlando, allora e ora sindaco di Palermo. Con il Testo Unico sull'Immigrazione, approvato nel 1998, arriva l'opportunità di istituire ufficialmente il servizio di ambulatorio presso il Policlinico. Attraverso lo sportello del Servizio di Medicina delle Migrazioni vengono forniti, attraverso l'aiuto dei mediatori

³⁸ Formulario di progetto

culturali, i codici STP e i pazienti vengono seguiti non solo a livello ambulatoriale, ma anche in modo più approfondito, con la possibilità di aprire ricoveri in regime di Day Hospital. All'interno dell'ambulatorio ci sono state poi molte altre attività parallele che nascono per esigenze socio-sanitarie. All'esperienza dell'ambulatorio, il primo in Sicilia, ne sono seguite altre, soprattutto dopo che nel 2003 sono state approvate dalla regione Sicilia le linee guida, approntate dal dott. Affronti. Le linee guida affrontano le problematiche legate agli immigrati occupandosi di quelli regolari, e soprattutto degli immigrati irregolari. Oggi l'ambulatorio di 'Medicina dei viaggi, del turismo e delle migrazioni' del Policlinico di Palermo conta in media 300 ricoveri l'anno in day hospital. Oltre all'attività ambulatoriale organizza corsi per mediatori culturali, continui aggiornamenti e perfezionamenti sulla medicina della migrazioni, sorvegliando scrupolosamente il fenomeno anche nei suoi aspetti sociologici, e si occupa a 360 gradi della formazione sia dei medici di medicina generale che degli operatori socio-sanitari: il dott. Affronti è tra l'altro presidente nazionale della Società italiana di medicina delle migrazioni e ha sempre sostenuto la necessità di ambulatori dedicati solo come un momento di passaggio, nella prima fase di accoglienza del migrante, al fine di metterlo a proprio agio in una situazione di oggettiva difficoltà come affrontare una qualsiasi malattia in un paese straniero. A questo proposito, in un'intervista rilasciata nel 2006, che rimane tutt'oggi di grande attualità, dichiarava:

“Le barriere culturali, linguistiche di fatto e l'inesperienza degli operatori sulle specificità di questo settore della medicina, negli ospedali e nei servizi pubblici statali, non potrebbero offrire un buon servizio all'immigrato, specialmente nella prima fase. È specialmente nella prima fase dunque che intervengono gli ambulatori dedicati. Sono comunque ambulatori 'a tempo'; l'auspicio cioè, è quello dell'integrazione, si lavora affinché queste persone mano a mano vengano integrate anche dal punto di vista sanitario. Quello che va assolutamente sottolineato è che le malattie degli immigrati sono le nostre stesse malattie: sono bronchiti, otiti, tonsilliti, gastriti, dolori ossei da affaticamento le malattie degli immigrati, cioè nessuna di quelle che troppo spesso l'immaginario collettivo attribuisce loro. L'immigrato arriva sano, viene per lavorare, sono poi le condizioni in cui vive che lo fanno ammalare: degrado, povertà, cattive abitudini alimentari, malattie da stress, l'ansia di dover sbarcare il lunario, ma soprattutto i lavori pesanti a cui spesso si sottopongono. Molti di loro, infatti, lavorano per strada, di notte, al freddo. Nel profilo sanitario del migrante non esistono particolari differenze con la popolazione di accoglienza. Le malattie pericolose come l'aids, le malattie sessualmente trasmesse, la tubercolosi o la malaria vengono pure riscontrate ma non con una differenza statisticamente rilevante rispetto alla percentuale riportata dalla nostra

popolazione. Quelle infettive che possono innescarsi nel nostro territorio, e quindi contagiarcì, non esistono quasi.”³⁹

Nei primi 3 mesi del 2013, sono state quasi mille le prime visite effettuate da immigrati, regolari e irregolari, presso l’ambulatorio di medicina delle migrazioni. E’ inoltre cresciuto il numero dei regolari, passando dal 5 per cento al 25 per cento. Nel 2012 complessivamente l’ambulatorio ha effettuato 2.172 prime visite, numero già abbondantemente superato nel 2013. L’ambulatorio del Policlinico fornisce assistenza medica gratuita. Oltre questo servizio, a Palermo c’è una rete di ambulatori dedicati ai migranti per l’assistenza sanitaria degli immigrati irregolari di cui fanno parte: l’ambulatorio di medicina delle migrazioni del Policlinico, il Civico (per il momento chiuso), il distretto territoriale dell’Asp di via M. D’Azeglio e il distretto dell’Asp della Noce. Esistono inoltre i privati convenzionati, come il poliambulatorio di Emergency e la comunità Speranza e Carità di Biagio Conte che gestiscono un loro ricettario.

3.2.2.3 L’Anagrafe – Ufficio stranieri del comune di Palermo

Il servizio di Anagrafe – Ufficio stranieri del comune di Palermo, attivo dall’ottobre 2004 è ubicato in viale Lazio. Gli sportelli dell’ufficio sono aperti al pubblico il lunedì, mercoledì, venerdì, dalle 8.30 alle 11.00, e il mercoledì pomeriggio dalle 15.00 alle 17.00. Come è indicato dal sito ufficiale del comune, e come verificato sul campo durante l’attività di osservazione, le competenze dell’ufficio riguardano:

- gestione dei procedimenti di iscrizione anagrafica sia di cittadini extracomunitari che comunitari provenienti dall'estero e da altri Comuni italiani, e per ricomparsa a seguito di una precedente irreperibilità;
- comunicazione ai cittadini dell'avvio del procedimento del preavviso di rigetto e del provvedimento di diniego;
- espletamento di accertamenti attraverso il Corpo di Polizia Municipale;
- gestione dei procedimenti di cancellazione per emigrazione in altri comuni o all'estero, dimora abituale, irreperibilità e relative notifiche fino alla sospensione della certificazione;

³⁹ http://www.usefinternational.org/archivio_articoli/2006/1/14.htm

- iscrizione dei senza fissa dimora;
- rilascio attestati di iscrizione per i cittadini comunitari ed attestazioni di regolarità di soggiorno;
- invio all'Ufficio Provinciale del Lavoro e all'INPS per verificare l'autenticità dei contratti di lavoro presentati agli sportelli dai cittadini stranieri;
- invio al Settore Tributi delle dichiarazioni TARSU rilasciate dai cittadini in occasione della richiesta di iscrizione anagrafica avanzata allo sportello e al Ministero dei trasporti dei dati relativi ai mezzi intestati per l'aggiornamento di patenti e carte di circolazione;
- gestione dello schedario della popolazione temporaneamente residente;
- predisposizione di comunicazioni da inviare a Comuni, Consolati Prefettura, Asl, Questura, Casa Comunale;
- attività di ricevimento del pubblico;
- archiviazione dei fascicoli relativi all'ultimo decennio;
- atti di rettifica di variazioni anagrafiche derivanti da anomalie d'istruttoria e/o generate dal sistema informatico, anche relativamente a dati acquisiti successivamente all'istruttoria a seguito segnalazioni dei Comuni o dei cittadini;
- rettifiche anagrafiche relative a cittadini stranieri con riguardo ad annotazioni di matrimonio, divorzi, vedovanze e variazioni anagrafiche diverse;
- gestione delle caselle di posta elettronica ordinaria e certificata;
- gestione della corrispondenza

L'ufficio è frequentato quotidianamente da una media di 150 utenti, con picchi di presenza il mercoledì, giorno in cui l'ufficio è aperto anche in orario pomeridiano: recentemente, i locali dell'ufficio sono stati trasferiti all'interno dello stesso edificio ma ubicati in una situazione che garantisce maggior accoglienza e *privacy* e sono dedicati esclusivamente a seguire le pratiche dei cittadini stranieri. Gli sportelli a disposizione degli utenti (*front-office*) sono 3, con diverse funzioni: uno è dedicato alle informazioni e prenotazioni per iscrizione di residenza, ed è solitamente lo sportello più affollato (sportello n.4); uno è dedicato alle iscrizioni di residenza per comunitari ed extracomunitari (sportello n.5); uno è dedicato alle dichiarazioni della dimora abituale e al rinnovo del permesso di soggiorno (sportello n.6). Gli utenti con casistiche che ricadono al di fuori delle attività degli sportelli vengono ricevuti negli uffici interni. Le

risorse umane in organico all'ufficio sono 9: di questi 3 svolgono attività di sportello, 6 si occupano del back office. L'ufficio non prevede nel proprio organico l'impiego in pianta stabile di mediatori culturali. Responsabile dell'Anagrafe –Ufficio Stranieri è Cinzia Candiloro, dirigente dell'ufficio è Maria Concetta Labate; la responsabilità politica è in carico a Giusto Catania, assessore comunale alla Partecipazione e al Decentramento.

3.3. Presentazione e analisi dei dati

3.3.1. L'analisi presso il circolo didattico "F. P. Perez"

Tra le varie attività e gli interventi realizzati presso la scuola "F. P. Perez", ho scelto di focalizzare l'osservazione sui percorsi di incontro tra i genitori degli alunni stranieri e italiani, osservando per l'intera durata il percorso di laboratorio denominato "Spazio genitori" e per una durata parziale il percorso di laboratorio dal titolo "Inglese interculturale".

I laboratori sono stati rivolti ai genitori degli alunni e delle alunne della scuola primaria e della scuola dell'infanzia nei due plessi dell'istituto, la sede centrale di via Perez e gli spazi di via Oreto. Pur essendo aperti entrambi a padri e madri, ai laboratori si sono iscritte solo le mamme degli alunni⁴⁰.

Il laboratorio "Spazio Genitori" ha preso avvio il 19 Gennaio 2012, ha avuto una cadenza bisettimanale con 16 incontri di due ore e mezza ciascuno, il martedì dalle 8.30 alle 11.00 e il giovedì dalle 11.00 alle 13.30, e si è concluso il 15 marzo 2012.

Il laboratorio è stato condotto da Nathera A., mediatrice culturale e architetto, cittadina di origini curdo-irakene, che è stata affiancata dalla tutor indicata dalla scuola, Maria S., insegnante di ruolo presso la stessa scuola. Al laboratorio hanno partecipato con regolarità 8 persone, tutte donne: Agata, Afi, Binta, Daniela, Marcella, Meryam, Claudia, Serena. Quattro partecipanti sono native di Palermo, una di Reggio Calabria, una di Casablanca, due di Algeri⁴¹.

⁴⁰ Tra le schede di iscrizione c'è anche quella di un papà, ma non ha mai preso parte agli incontri.

⁴¹ I nomi delle partecipanti al laboratorio sono stati modificati con nomi fittizi.

Il laboratorio “Inglese Interculturale” ha preso avvio il 15 marzo 2012, ha avuto una cadenza bisettimanale con incontri di quattro ore ciascuno, il martedì e il giovedì dalle 8.10 alle 12.10, e si è concluso il 24 aprile 2012. Il laboratorio è stato condotto da Lay B., mediatore culturale e insegnante, cittadino di origine senegalese, che è stato affiancato dai tutor indicati dalla scuola, Maria S., la stessa tutor del laboratorio “Spazio Genitori”, e Luigi P.

Al laboratorio ha partecipato con regolarità quasi l'intero gruppo di donne che aveva seguito il laboratorio precedente (tranne Daniela), insieme ad altre 4 persone native di Palermo: Carmela, Lidia, Lina, Salvina⁴². Entrambi i laboratori si sono tenuti negli spazi di via Perez.

3.3.1.1 Le attività laboratoriali

Durante il laboratorio “Spazio genitori”, il gruppo di donne ha preso parte a varie attività proposte dalla conduttrice e in parte rinegoziate all'interno del gruppo. La prima parte degli incontri è stata dedicata alla costruzione del gruppo la cui composizione per le prime due settimane è stata variabile e altalenante, fino ad arrivare a stabilizzarsi con il gruppo di 8 mamme che ha regolarmente seguito il percorso. “Spazio genitori” è stato pensato come uno spazio aperto di discussione e scambio fra vari punti di vista a partire da racconti personali su stereotipi, pregiudizi e differenti stili di vita. Gli obiettivi di questo laboratorio sono stati parzialmente raggiunti anche con l'ausilio di alcuni strumenti utilizzati in ottica didattica, come guardare un film, cucinare insieme, organizzare una visita di conoscenza della città che ha incluso la Palermo laica, cattolica, musulmana, quella istituzionale, e quella monoculturale e multiculturale, facendole dialogare insieme. Il linguaggio comune parlato dalle partecipanti è stato l'italiano, che è la lingua madre per la maggior parte del gruppo.

L'osservazione del gruppo si è svolta lungo i 3 mesi di durata del laboratorio: sono stati osservati 11 incontri su 16. L'osservazione è stata di tipo diretta e partecipe in forma attiva; le note sono state prese in forma diaristica, seguendo il protocollo di osservazione in cui sono state registrate le attività, le presenze e la disposizione delle persone nello

⁴² Anche in questo caso i nomi delle partecipanti al laboratorio sono stati modificati.

spazio. Ho riscritto l'andamento del laboratorio durante le pause e alla fine di ogni sessione. Ho esplicitato la presenza e il ruolo dell'osservatore alle partecipanti sin dal primo incontro.

Il protocollo di osservazione con la descrizione dettagliata delle attività, incontro per incontro è riportato in Appendice, *allegato A1*.

Sin dall'inizio si sono evidenziati alcuni nodi da affrontare, relativi innanzitutto a come fare interagire il gruppo; pur nella disposizione a cerchio che è stata sempre adottata durante gli incontri, il gruppo ha avuto la tendenza ad aggregarsi per piccoli gruppi. In particolare è stato difficile separare una coppia di amiche palermitane e il piccolo gruppo delle donne maghrebine. Un'altra difficoltà che è emersa ha riguardato la gestione della conversazione: è stato complesso fare rispettare i turni di parola, e pertanto le persone più riservate e quelle con minore padronanza della lingua italiana hanno fatto maggiore fatica a intervenire nella discussione.

Il laboratorio ha visto all'inizio una separazione fisica tra italiane e straniere nella disposizione nello spazio: con il proseguire delle attività e con l'instaurarsi di maggiore conoscenza e fiducia all'interno del laboratorio, le dinamiche si sono lentamente modificate, sia in termini di assetto durante gli incontri, sia per le modalità del dialogo.

Negli incontri si sono comunque alternati momenti di discussione in cui frasi più stereotipate hanno convissuto con tentativi di comprensione e di ampliamento della riflessione. Nei primi incontri del laboratorio, nel corso di un confronto tra le partecipanti il cui argomento riguarda la vita nel proprio quartiere e la presenza di servizi sociali e sanitari rivolti agli stranieri, tra le frasi più nel novero degli stereotipi possiamo annoverare affermazioni come "Però possiamo pensare anche agli italiani", riferita al fatto che nel presentare i servizi rivolti agli stranieri, comunque veniva rilevata una carenza di servizi generali per la popolazione (vedi All.1, incontro 2); oppure l'affermazione "Noi siamo cordiali, mettiamo pure loro a loro agio" in cui nel corso di una discussione sul proprio quartiere, il *loro* è riferito agli stranieri (vedi all. A1, incontro 3); o ancora nel corso della stessa discussione lo scambio di battute tra due partecipanti:

- A è una bella città, però sono molte le persone che non vanno
- B dovrebbero fare un quartiere solo per loro, non per essere razzisti

Nel corso di un'altra discussione sull'immigrazione e sull'arrivo degli immigrati irregolari, avviatasi a partire dalla visione di un film, e che poi si è soffermata sulle tematiche della presenza dei rom a Palermo, e in generale in Italia, vengono fuori in uno scambio di battute altre convinzioni dall'approccio pregiudiziale (Vedi All. A1, incontro 7):

- A Si diceva in Sicilia che gli zingari rubano i bambini
- B Sì, ma si dice perchè è successo

Durante gli incontri emergono però più volte affermazioni che segnalano un punto di vista diverso, che prova a guardare alle cose al di là di una visione stereotipata, come per esempio questa affermazione che emerge sempre nel corso della discussione a cui si fa precedentemente riferimento, sulla vita nel quartiere e i servizi per gli stranieri (vedi All. A1, incontro 3): “Però anche questo è un pregiudizio, perchè io sono stata a Pavia e ci sono anche da loro persone splendide, come ci sono palermitani che non servono”; o ancora (vedi All. A1, incontro 9):

- A Dobbiamo sentire i pregiudizi loro
- B Contro di noi?
- A Contro? E perchè contro?

Nel laboratorio, emerge già dalle prime conversazioni la consapevolezza che ci sia una modalità diversa nel rivolgersi agli stranieri, che fa uso del *foreigner talk*, su cui mi soffermerò maggiormente nel paragrafo successivo, ma che viene rilevata nel corso della discussione come modalità che marca una diversità o un segno di poca predisposizione verso l'altro, come emerge dalla seguente affermazione (vedi all.A1, incontro 2): “Io per esempio non capisco perchè quando vedono uno straniero gli parlano come se è sordo, con i verbi all'infinito, come se lo disprezziamo, tipo TU – AVERE – CAPITO?”.

Questa consapevolezza legata all'osservazione di dinamiche quotidiane viene però rapidamente messa in crisi dalla pratica: la stessa persona che pronuncia la frase si rivolge infatti subito dopo a una delle donne di origine straniera parlandole lentamente e semplificando al massimo la struttura della frase.

Pur mantenendo in qualche misura la distinzione noi/loro, nel tempo i rapporti nel gruppo si trasformano e i dialoghi evolvono in direzione del percepirsi come gruppo

unitario. Interessante a questo proposito il racconto di un episodio accaduto a scuola, di cui le partecipanti fanno una narrazione concorde, riferendo tutte del tentativo non corretto da parte di una mamma italiana di spostare le responsabilità dell'accaduto sui genitori di un bambino straniero⁴³.

Sono interessanti, se letti in riferimento ai retroterra culturali e alle cornici comunicative anche gli episodi relativi a fraintendimenti linguistici e equivoci nella comprensione avvenuti durante il laboratorio. Un'incomprensione viene narrata nel corso di uno dei primi incontri, da una delle partecipanti trasferitasi dalla Calabria a Palermo dopo il matrimonio (vedi All. A1, incontro 3): «Palermo per me è stata uno shock. Ora tutto sommato non mi trovo male [...]. Quando mia suocera mi ha detto “mischina”, io mi stavo offendendo perchè mischina da noi in Calabria è un insulto».

Un fraintendimento accade invece nel corso delle attività di laboratorio (vedi All. A1, incontro 12): durante la discussione sugli ingredienti e su altre cose da portare per preparare il dolma, un piatto unico della tradizione curda a base di verdure, e realizzare la pentolata⁴⁴, Marcella chiede rivolgendosi a Nathera chi porterà le “mappine”. Marcella sta parlando degli strofinacci della cucina (“mappina”, in dialetto siciliano), Nathera invece pensa che le si stia chiedendo di portare la carta geografica del Kurdistan (“mappina” viene intesa come piccola mappa).

L'episodio evidenzia come la comprensione degli eventi e delle frasi venga influenzata dai propri retroterra culturali. Per Nathera – nonostante il contesto del *qui* e *ora* sia la preparazione di un cibo - esercita una forte influenza il riferimento al suo contesto di nascita, il Kurdistan; per Marcella è prioritario il riferimento al contesto in cui di fatto si trovano le partecipanti al momento, cioè l'organizzazione di un pasto e la preparazione degli strumenti di lavoro, tra cui gli strofinacci, che è anche il suo contesto quotidiano di riferimento, in quanto casalinga.

Il gruppo più stabile del laboratorio “Spazio genitori”, al quale si sono aggiunte altre 4 partecipanti, ha seguito nel mese di aprile un secondo laboratorio rivolto ai genitori, denominato “Inglese Interculturale”. Il laboratorio ha previsto l'apprendimento di una lingua straniera, l'inglese appunto, di cui la maggior parte del gruppo aveva poca o

⁴³ L'episodio in sè è abbastanza classico e riguarda la diffusione in classe dei pidocchi: la mamma del bambino da cui è partita la diffusione nega che il figlio abbia mai avuto i pidocchi e accusa i bambini stranieri di essere stati loro ad avere portato i pidocchi in classe

⁴⁴ La pentolata è stata un'attività di cucina interculturale in cui ogni partecipante ha portato un ingrediente e tutte insieme hanno preparato la base del dolma curdo, per poi completarla a casa.

nessuna conoscenza. Il metodo di apprendimento è stato interattivo e partecipato, prevedendo il coinvolgimento diretto delle partecipanti al laboratorio e un'attenzione agli aspetti interculturali nelle conversazioni, attraverso discussioni che hanno riguardato abitudini alimentari, feste, l'educazione dei figli.

La scelta didattica adottata ha previsto l'utilizzo dell'inglese come lingua principale di interazione, anche se in diversi momenti l'inglese è stato alternato o integrato con l'italiano per spiegare aspetti grammaticali e sintattici, o per risolvere situazioni di non comprensione.

L'inglese, non essendo lingua madre né lingua di comunicazione veicolare per nessuna della partecipanti, ha costituito un terreno terzo -oltre l'italiano, l'arabo e le loro forme dialettali- di sperimentazione e apprendimento reciproco.

Ritengo che il fatto di avere avuto la possibilità di osservare un laboratorio totalmente condotto in italiano e uno in una lingua di mediazione mi ha permesso, comparando le due esperienze, di cogliere nella pratica l'importante ruolo che la lingua parlata gioca nelle dinamiche di relazione.

Ho effettuato la raccolta dati audiovisivi nel laboratorio "Inglese Interculturale" durante un unico incontro del gruppo che è stato anche l'incontro finale del laboratorio, svoltosi il 24 aprile 2012, dalle ore 8.30 alle ore 12.30. Nel corso di questo incontro le partecipanti, guidate dal mediatore culturale, dovevano dar prova delle conoscenze acquisite mettendo in scena delle simulazioni di interazioni, nel corso delle quali dovevano salutarsi, presentarsi, chiedere informazioni personali, dall'età al luogo di nascita alla professione e altro ancora, il tutto in inglese.

Ho registrato videosequenze nella prima parte dell'incontro, per complessivi 43 minuti: all'incontro erano presenti 11 partecipanti, il conduttore, la tutor. Ho usato una telecamera mobile che ha seguito le interazioni dei partecipanti al laboratorio: si è trattato di un'osservazione diretta partecipante non attiva, dichiarata, autorizzata con consenso preventivo sia della Dirigente della struttura scolastica, sia di tutti i partecipanti all'interazione.

Ritengo che abbia agevolato la possibilità di accettare una registrazione audio video dell'attività il fatto di avere condiviso con la quasi totalità del gruppo del laboratorio "Inglese interculturale" la precedente esperienza del laboratorio "Spazio genitori": ciò ha comportato il potere essere percepita come parte del gruppo che si era riunito fino al

mese precedente. Questa condivisione ha creato le condizioni di una certa familiarità tra tutor, partecipanti e osservatore, che mi ha poi permesso – almeno apparentemente e nella mia percezione – di non fare vivere come eccessivamente intrusiva la presenza di un soggetto esterno con telecamera che registrasse le interazioni verbali e non verbali durante l’incontro del 24 aprile.

Il materiale audio video registrato il 24 aprile ha una durata complessiva di 46’ 11’’. Della registrazione è stata fatta una copia integrale su DVD e sono stati estratti 6 brevi filmati, della durata media di 3’, relativi ai dialoghi tra le partecipanti. Il filmato *Presentation 1 perez*, della durata totale di 3’19’’ costituisce il *corpus dati* analizzato in questo caso-studio.

Il sistema di trascrizione utilizzato fa riferimento al modello jeffersoniano (vedi par. 3.2.1.2). Le convenzioni di trascrizione sono riportate in Appendice, *allegato A2*.

La trascrizione dell’interazione è riportata in Appendice, *allegato A3*; le parti di conversazioni riportate nel paragrafo successivo fanno riferimento a questa trascrizione.

3.3.1.2 *L’analisi della conversazione*

Una prima riflessione che vorrei premettere alle considerazioni sul lavoro di osservazione fatto durante questo laboratorio è relativo alle dinamiche di relazione nel gruppo e quanto queste risentano del cambio di contesto linguistico: quando il gruppo si è trovato a lavorare in inglese, lingua le cui conoscenze di base erano simili per tutte le partecipanti, e comunque insufficienti, ho visto venire meno alcune caratteristiche osservate nel laboratorio “Spazio genitori”.

In particolare non erano più evidenti le difficoltà di una parte del gruppo, le donne non native, generate dall’insufficiente abilità linguistica nello spiegare la propria idea o nell’esternare il proprio pensiero. Le difficoltà sono state simili per tutte.

Ho notato che si sono modificati anche alcuni comportamenti che caratterizzavano l’interazione non verbale: le donne non native il cui corpo sembrava più “bloccato” nel contesto del laboratorio “Spazio genitori”, nel secondo laboratorio si muovevano più liberamente, parlavano con più scioltezza e prendevano l’iniziativa nella conversazione.

Dunque, facendo riferimento alle dinamiche che si attivano in interazioni asimmetriche come quelle tra nativi e non nativi, in questo caso mi è sembrato che la consapevolezza di trovarsi in condizioni simili ha permesso alle donne non native di modificare la struttura partecipativa dell'interazione, uscendo dalla situazione di inferiorità in cui generalmente si collocano i non nativi, secondo lo schema della comunicazione complementare, descritto nel capitolo precedente.

Ho osservato che i meccanismi di cooperazione si sono innescati con più frequenza da parte delle donne non native, attraverso suggerimenti, frasi sussurrate e indicazioni anche provenienti da parte delle altre partecipanti non coinvolte direttamente nel dialogo.

Per esempio diverse volte Meryam, di origina marocchina, attiva meccanismi generalmente attribuiti ai nativi, e suggerisce a Lina, nativa, le frasi da dire. In questo modo viene modificato il meccanismo della presa di parola, attraverso il reintervenire di Meryam nell'interazione quando non è il suo turno: questo accade per venire in soccorso dell'*empasse* nel quale si trova l'altra partecipante, le cui conoscenze dell'inglese non sono adeguate a sostenere una conversazione, anche se si tratta di una conversazione basilare.

Più di una volta Meryam suggerisce a Lina le frasi da dire, anche in alcuni casi ripetendole e scandendo le sillabe, meccanismo tipico dei nativi; come in questo caso in cui alla risposta seguita da domanda che è stata formulata da Meryam, Lina non riesce a rispondere in maniera adeguata:

- | | | |
|----|--------|--|
| 72 | Lina | Where are you from? |
| 73 | Meryam | I am from Marocco. And you? |
| 74 | Lina | <Italia> |
| 75 | Meryam | # °I am from Italia° |
| 76 | Lina | I am ((batte le mani e si gira verso Lay)) |

La conversazione viene inframezzata per diverse battute dalle affermazioni di Lina che lamenta il basso tono di voce di Meryam che, a suo avviso, le rende difficoltoso sentire le cose che dice e poterle rispondere. Il conduttore del gruppo allora ripete la risposta di Meryam "I am from Marocco" e ridà il turno a Lina, che anche in questo caso –nonostante i suggerimenti- non riesce a formulare la risposta nei termini formalmente corretti:

89 Lay Ok. Ha detto I'm from Morocco. E *toi* che cosa dici?
 90 Lay Eh *and* [you?]
 91 Serena [And you?]
 92 Meryam # °I am from Italia°
 93 Lina I am Italia
 94 Meryam # ° from Italia°
 95 Lina from Italia. [And you?]
 96 Lay [Yeah]
 97 Meryam I am from Morocco.

Un altro tratto specifico che Meryam mette in campo è quello della “riparazione”: si tratta di un meccanismo che nelle interazioni nativo/ non nativo è adottato generalmente dal nativo. Attraverso la “riparazione” il parlante nativo va incontro alle intenzioni del parlante non nativo rimediando a incomprensioni, deviazioni di significato, errori sintattici; il ripetersi frequentemente di meccanismi di riparazione è indice di cooperazione tra i parlanti (1986, Dittmar, Stutterheim, p.163).

Meryam mette diverse volte in atto questo meccanismo come è possibile verificare negli esempi che seguono:

92 Meryam # °I am from Italia°
 93 Lina I am Italia
 94 Meryam # ° from Italia°
 95 Lina from Italia. [And you?]

Il meccanismo della riparazione è utilizzato anche dalle altre donne del gruppo che assistono all’interazione tra Meryam e Lina; sovrapponendosi nei turni della discussione, diventano in questo modo parte attiva della conversazione:

61 Lina Ehm (.) *Aspetta* Is::
 62 (0.4)
 63 ((rivolgendosi verso destra dove c’è Lay e con le mani giunte in preghiera))
 64 *come si dice quando*:::
 65 Serena Where are you from
 66 Lina ((guardando di nuovo Meryam)) *Ecco*.
 67 ((girandosi verso il gruppo)) A::h
 68 Lidia Whe[re are you from]
 69 Serena [>Da dove vieni <]
 70 Lina Ah. (.)
 71 (Lidia) <Where are you from>

Un altro aspetto che ho osservato è relativo al fatto che le modalità utilizzate da Meryam per venire incontro alle difficoltà che Lina ha nell'esprimersi adeguatamente in inglese siano quelle di ripetere la frase o una parola e scandire le sillabe; queste sono modalità tipiche del *foreigner talk* che come abbiamo visto nel precedente capitolo sono modalità di interazione prioritariamente usate dai nativi:

39	Meryam	°Meryam°
40	Lina	<u>Mery</u> ?
41	Meryam	°Meryam°
42	(?)	((voci dal gruppo))
43	Lina	<u>Mery</u> , ((girandosi verso il gruppo)) Mery
44	Meryam	<u>Meryam</u>

L'altro elemento che a mio avviso va tenuto in conto è relativo al fatto che Meryam in questa interazione aiuta e suggerisce: inoltre, come vedremo anche negli esempi successivi, più volte prende l'iniziativa durante la conversazione, rispondendo alla domanda che le viene posta e rilanciando la domanda, come si può cogliere nell'esempio riportato.

Anche questo è un meccanismo che connota il partecipante che assume una posizione di dominanza nel corso dell'interazione, ruolo questo assunto generalmente dai nativi:

72	Lina	Where are you from?
73	Meryam	I am from Morocco. And you?

Meryam è la persona del gruppo che ha minore padronanza dell'italiano, e che è cosciente delle proprie difficoltà linguistiche⁴⁵. All'inizio del laboratorio "Spazio genitori" si presenta così: "Ho una figlia, abito da 8 anni a Palermo però non parlo bene".

⁴⁵ Meryam ha dato prova di soffrire queste difficoltà linguistiche che non le permettono di esprimersi come vorrebbe, e per esempio nel corso di una discussione su religione e integralismo nel corso della quale era apparsa la persona più interessata ad approfondire alcuni temi, data l'incapacità di entrare nel merito dell'argomento e di confrontare le sue scelte con quelle delle altre partecipanti, Meryam ad un certo punto abbandona l'argomento perché le risulta troppo complicato realizzare la sua strategia di discorso, strategia comunicativa utilizzata in diverse situazioni da un non nativo con scarsa padronanza della seconda lingua (Dittmar, Stuttherheim, 1986) Le difficoltà linguistiche di Meryam sono legate probabilmente al non riuscire a esercitarsi in italiano, non avendo molte occasioni di socializzazione con nativi, come lei stessa ci ha comunicato durante il laboratorio.

Dallo scambio di informazioni e durante le informali conversazioni che ho avuto con le partecipanti durante gli incontri di laboratorio, è emerso però anche come Meryam sia la persona con il più alto grado di istruzione tra le partecipanti, dal momento che ha una laurea in scienze informatiche e alle spalle delle precedenti esperienze lavorative, intraprese nel periodo in cui ha vissuto a Casablanca.

La conversazione di Meryam in inglese appare più sciolta e disinvolta, e anche se il tono di voce è basso come da sua abitudine, le domande e le affermazioni sono sempre chiare e espresse correttamente in inglese. Le domande e le affermazioni di Lina sono invece inframezzate da varie pause, interventi nella propria lingua madre, l'italiano, richieste di aiuto e di informazioni:

50	Lina	Non mi ricordo più (1 <i>syll</i>)
51		is (.) eh, is (.)
52	Meryam	#°What's your name?°
53	Lina	ah, what's your name?
54	Meryam	°my name is Meryam°

Questi elementi sopra elencati sono dei segnali comunicativi che nell'analisi della conversazione nativo/non nativo sono generalmente letti come meccanismi messi in campo dai non nativi quando si trovano in situazioni di difficoltà, hanno carenza di parole o di significato grammaticale, o non seguono bene il corso della conversazione, come è possibile cogliere anche in questo ulteriore scambio di battute:

58	Meryam	My name is Meryam. And you?
59	Lina	ahm (.) ehm (.) Lina, ehm I am is Lina Costa.
60	(0.2)	
61		Ehm (.) <i>Wait</i> . Is::
62	(0.4)	
63		((rivolgendosi verso destra dove c'è Lay e con le mani giunte in preghiera))
64		come si dice quando:::

Un altro aspetto che mi interessa sottolineare riguarda una dinamica che ho osservato all'inizio dell'interazione: nonostante da un mese le due partecipanti condividano l'esperienza di laboratorio incontrandosi due volte a settimana, Lina non ricorda il nome della sua interlocutrice e chiede sottovoce a Meryam come si chiami.

Probabilmente Lina non ricorda il nome perché non essendo un nome italiano, ha inconsapevolmente ritenuto il nome difficile da ritenere e non ha fatto adeguati tentativi per ricordarlo. Il fatto di non ricordare il nome, tenendo conto di tutti i possibili motivi che lo possono determinare, è comunque un segnale che rimanda a un'idea di poca attenzione nei confronti dell'altro: Meryam deve ripetere il suo nome tre volte prima che Lina lo memorizzi:

- | | | |
|----|----------|--|
| 37 | Lina | ° <i>come ti chiami, non</i> [ricordo°] |
| 38 | Marcella | [6 syll] |
| 39 | Meryam | °Meryam° |
| 40 | Lina | <u>Mery</u> ? |
| 41 | Meryam | °Meryam° |
| 42 | (?) | ((voci dal gruppo)) |
| 43 | Lina | <u>Mery</u> , ((girandosi verso il gruppo)) Mery |
| 44 | Meryam | <u>Meryam</u> |
| 45 | Lina | ah, Meryam, ahm |

Lina, che prima dell'inizio della conversazione chiede ridendo una pausa per ricordare meglio le frasi in inglese da utilizzare (“devo fare un ripasso, mentale”, riga 24), non dice mai di avere difficoltà con l'inglese ma riconduce le sue difficoltà di comprensione al fatto che Meryam parli con un tono di voce molto basso.

Inoltre, più volte il meccanismo attivato da Lina fa riferimento a strategie del non nativo nella comunicazione interculturale, cioè il ricorso all'autorità (in questo caso il mediatore, una terza persona che possiede agevolare la comprensione), oppure l'alternanza linguistica da una lingua poco conosciuta alla propria:

- | | | |
|----|------|---|
| 83 | Lina | ((guarda Lay e indica con la mano alternativamente Meryam e il proprio orecchio)) |
| 84 | | @ <ma non la sento:hh> (.) <manco la sento> |
| 85 | Lay | <i>Io la sento (da qui)</i> ((portando la sua mano all'orecchio)) |
| 86 | Lina | <i>Io no</i> |
| 87 | Lay | ah ah ah |
| 88 | Lina | <i>parla pian piano</i> ((muovendo la sua mano dall'alto al basso)) |

Il non ammettere di avere difficoltà con la lingua parlata ma volere ricondurre le incomprensioni a meccanismi dell'altro (il parlare piano di Meryam⁴⁶) è un meccanismo

⁴⁶ C'è anche da rilevare che Meryam usa lo stesso volume di voce quando suggerisce a Lina le frasi da dire in inglese e in questo caso le parole vengono percepite.

che si verifica generalmente nella conversazione nativo- non nativo a parti inverse: è il non nativo che dice di non avere capito o non avere sentito, quando si trova in una situazione di difficoltà (Quassoli, 2006) ed è necessario un intervento esterno per sbloccare la conversazione. Infatti, anche quando il turno di parola tocca a Lina, per sbloccare la conversazione è necessario oltre che l'aiuto discreto ma costante di Meryam anche l'intervento del conduttore, e il supporto dell'intero gruppo:

89	Lay	Ok. Ha detto I'm from Morocco. E <i>toi</i> che cosa dici?
90	Lay	Eh <i>and</i> [you?]
91	Serena	[And you?]
92	Meryam	# °I am from Italia°
93	Lina	I am Italia
94	Meryam	# ° from Italia°
95	Lina	from Italia. [And you?]
96	Lay	[Yeah]
97	Meryam	I am from Morocco.

Anche se si tratta di una conversazione nella quale la selezione del parlante successivo sarebbe ovvia, essendoci due soli interlocutori, entra in gioco il meccanismo della selezione del parlante evidenziata dagli analisti della conversazione (Sacks, Schlegoff, Jefferson, 1973).

I partecipanti "spettatori" prendono il turno selezionando se stessi e cominciando a parlare, un meccanismo che capita spesso tra due fenomeni ricorrenti nella conversazione, nello specifico la breve sovrapposizione tra la conclusione di un turno e l'inizio di un altro, e il simultaneo avvio nel parlare di due partecipanti:

90	Lay	Eh <i>and</i> [you?]
91	Serena	[And you?]
76	Lina	I am ((batte le mani e si gira verso Lay))
77	Lina	@
78	Marcella	[[<i>non ti confondere</i>]]
79	Lay	[[<i>vedi che pigrizia</i>]]

Più di una volta, ho notato che Lina ride: anche questo è un meccanismo per lo più messo in atto dai non nativi nel momento in cui si trovano in situazioni di difficoltà o di non comprensione. Da parte di alcuni studiosi di analisi della conversazione, le risate in una conversazione in italiano vengono lette come un elemento che indica come il

parlante non possa fare nulla di meglio e abbia bisogno di un aiuto da parte del proprio interlocutore (Gavioli, 1995)⁴⁷. Possiamo rintracciare negli esempi che seguono dei tentativi di Lina di cercare momentanee vie di uscita dall'impasse nelle risate, sin dall'inizio della conversazione:

- | | | |
|----|----------|---|
| 26 | Lina | Eh:, <i>aspetta eh::</i> (.) <i>devo fare un ripasso [mentale]</i> |
| 27 | Marcella | [three, three (2 syll)] |
| 28 | Lay | <i>Che ripasso</i> |
| 29 | Lina | ((ride guardando la videocamera)) |
| | | |
| 53 | Lina | ah, what's your name? |
| 54 | Meryam | °my name is Meryam° |
| 55 | Lina | ((avvicinandosi a Meryam e mettendo le sue mani sulle spalle di Meryam)) |
| 56 | | <i>Più alta, manco ti se::nthho</i> |
| 57 | | @ |
| | | |
| 83 | Lina | ((guarda Lay e indica con la mano alternativamente Meryam e il proprio orecchio)) |
| 84 | | @ < <i>Ma non la sento:hh</i> > (.) < <i>Manco la sento</i> > |

Per quanto riguarda il comportamento non verbale, ho osservato che Lina nel corso dell'interazione ne fa ricorso abbondantemente, come è possibile riscontrare dagli esempi sopra riportati: si avvicina da e si allontana a Meryam, ruota il corpo verso le altre donne del laboratorio, più volte ruota il volto e orienta lo sguardo verso Lay, che conduce il laboratorio, indica con la mano parti del proprio corpo o la sua interlocutrice, si sposta nello spazio assegnato loro da Lay per l'interazione: le due donne si sono ritrovate al centro dell'aula, in piedi, e simulano la conversazione di fronte alle altre partecipanti che restano sedute nei banchi: a tutte è toccato il ruolo di "attrici" e "spettatrici".

Meryam invece non compie grandi spostamenti rispetto alla posizione iniziale, tranne che al momento di congedarsi dalla sua interlocutrice alla quale porge la mano in segno di saluto: Lina non se ne rende conto subito, va via e deve tornare indietro, richiamata da Lay, per porre termine formalmente all'interazione.

⁴⁷ In alcuni studi cross culturali sull'analisi delle conversazioni, in una conversazione tra parlanti italiani o in lingua italiana la risata può essere interpretata come un elemento che "signals that the speaker can do nothing better and needs help from the interlocutor" (Gavioli, 1995, p.378). Gli studi cross culturali hanno messo a fuoco la comparazione tra la struttura conversazionale di due linguaggi, e l'analisi di elementi comparabili di diversi linguaggi

3.3.2 *L'analisi presso l'ambulatorio migranti, policlinico "Paolo Giaccone"*

L'osservazione in ambito sanitario si è svolta nell'ambulatorio per cittadini stranieri che si trova presso il policlinico di Palermo. L'ambulatorio si trova al piano terra di uno dei padiglioni della struttura ospedaliera a cui si ha accesso da via del Vespro. La presenza dell'ambulatorio è segnalata da un cartello, di dimensioni ridotte, in italiano e inglese, all'ingresso del padiglione. Attraverso un corridoio si accede a una stanza di 10 mq in cui viene organizzata l'accoglienza: da lì i pazienti vengono condotti in una delle stanze dei medici che è comunicante con la stanza dell'accoglienza, o indirizzati ad altri servizi. Le due stanze dell'ambulatorio sono i primi spazi che tutti i pazienti della struttura incontrano lungo il corridoio, prima di arrivare agli ascensori e allo sportello informativo.

C'è una sala d'attesa di fronte allo sportello informativo ma i pazienti dell'ambulatorio migranti non la usano e restano in attesa del proprio turno, in piedi, nel corridoio vicino all'ingresso dell'ambulatorio. L'ambulatorio registra quotidianamente frequentazioni molto alte da parte di pazienti di diverse nazionalità.

Ho condotto l'osservazione, di tipo diretta partecipante non attiva, servendomi sia di annotazioni libere, sia seguendo la griglia di rilevazione da me predisposta. Ho compiuto l'osservazione seduta nella sala che funge da sala accoglienza dell'ambulatorio, alle spalle dell'infermiera che si occupa del *front office*. Durante l'osservazione non è stato possibile registrare le interazioni con la videocamera.

Ho concordato le mie presenze come osservatore in ambulatorio con il responsabile del servizio. Nel periodo in cui ho svolto l'osservazione, l'ambulatorio era aperto dal lunedì al mercoledì, dalle 8.30 fino alle 13.30, e il venerdì con gli stessi orari.⁴⁸

I servizi che vengono forniti dall'ambulatorio sono di ordine sia burocratico che sanitario: riguardano l'assegnazione del codice STP (Stranieri Temporaneamente Presenti in Italia) e l'assegnazione del codice ENI per i cittadini comunitari, oltre che servizi più propriamente di ambito medico come le visite e la prescrizione dei farmaci. Dunque

⁴⁸ Al momento della stesura della tesi, gli orari di ricevimento in ambulatorio sono stati modificati: lunedì, mercoledì, venerdì, dalle 8.30 alle 13.30. La mediatrice interculturale è in ambulatorio il lunedì e il mercoledì, ancora ad oggi a titolo volontario.

l'interazione tra nativi e non nativi si svolge in un periodo di tempo abbastanza breve e segue un formato standardizzato: verifica del possesso o meno del codice STP o ENI, presa di informazioni sulla prestazione richiesta, invio presso il medico o erogazione della prestazione (nel caso della prescrizione dei farmaci).

Nella struttura sono presenti stabilmente un'infermiera e due medici, anche se altri medici sono reperibili in determinati giorni della settimana, anche di pomeriggio; per due giorni a settimana è reperibile volontariamente una mediatrice interculturale che ha lavorato per più di 10 anni presso questo servizio.

Ho svolto l'attività di osservazione durante il mese di ottobre 2012, lungo l'arco di dieci giorni, dal 15 al 24 ottobre, in una condizione che a volte ho avvertito come precaria soprattutto a causa dal contesto spaziale e degli spazi non ampi in cui si svolge l'accoglienza dei pazienti.

Operando in spazi così ristretti, è capitato più di una volta di dovermi spostare per consentire al medico di turno o all'infermiera di avere accesso alle cartelle cliniche che si trovavano negli scaffali dietro la mia postazione.

Ho notato che molto frequentemente si verificano episodi di sovraffollamento e congestione della struttura: la stanza è piccola e con poche sedie, i pazienti attendono il turno nel corridoio dove non ci sono altri spazi in cui sedersi e non usano la sala di attesa a disposizione della struttura; in molti si affollano alla porta, il turno non è gestito con un'eliminazione delle code ma con due diverse liste su cui ognuno dei pazienti si iscrive, con la concreta possibilità, più volte verificatasi, di sbagliare lista d'attesa.

In questi casi ho osservato più volte che quando la situazione è ritenuta al limite della sostenibilità, l'infermiera reagisce alzando ulteriormente il tono della voce e chiedendo a tutti di uscire, richiesta che il più delle volte non ottiene l'effetto desiderato.

Nello svolgere il lavoro di accoglienza, l'infermiera fa un uso piuttosto costante dei tratti tipici del *foreigner talk*: semplificazione massima della struttura delle frasi, uso del tu, utilizzo dei deittici, ripetizione della frase facendo ricorso a marcata sillabazione, rallentamento dell'articolazione della frase e all'innalzamento del tono della voce.

Come ho già riscontrato nel corso della osservazione in ambito scolastico, non è possibile assegnare pregiudizialmente all'uso del *foreigner talk* la caratteristica di modalità che agevola la comunicazione o che trasmette disprezzo nei confronti dei soggetti non nativi. Mi è sembrato però che nel caso delle osservazioni svolte in

ambulatorio questa condotta che probabilmente nelle intenzioni della parlante nativa è funzionale all'obiettivo (semplificare il linguaggio per farsi capire e andare incontro alle esigenze del paziente), raggiunge degli scopi diversi configurandosi come una condotta non funzionale. Infatti il più delle volte, trattandosi di pazienti da poco arrivati in Italia, o di pazienti non arrivati in maniera regolare e che non hanno né conoscenze pregresse della lingua, né particolari occasioni di interazione con i nativi, anche le domande più semplici non vengono colte per una carenza di condizioni di base in lingua italiana; la riformulazione della domanda con un tono di voce più alto non è utile per raggiungere l'obiettivo di farsi comprendere, come nell'esempio seguente (All. B, scheda 2/b):

- A Ara è nome o cognome?
B si
A E' nome o cognome?
B *((guarda l'infermiera senza rispondere))*
A E' NOME o COGNOME??
B *((rivolge lo sguardo verso un altro paziente in attesa))*

L'infermiera nativa non ha conoscenze linguistiche diverse dalla propria lingua madre, e non può attingere pertanto a una diversa competenza comunicativa, come quella che potrebbe derivarle dall'utilizzo di una lingua veicolare, per risolvere gli *empasse* che si presentano. Questo rende più difficoltoso anche operazioni come la registrazione dei pazienti, con la riscrittura del nome, cognome, l'acquisizione di informazioni sul periodo di arrivo e permanenza in Italia.

Ho notato più volte che quando l'infermiera conclude l'interlocuzione con il paziente, e ritorna a parlare con un'altra collega o con i medici il tono di voce si riabbassa, e la stessa cosa è accaduta anche quando l'infermiera ha interloquito con me: probabilmente si è trattato di una reazione di conforto o rilassamento rispetto al fatto di sapere che si possiede lo stesso registro linguistico e si condivide la stessa lingua.

L'ambulatorio è frequentato da molti pazienti subsahariani o dell'area asiatica, soprattutto del Bangladesh, ed il comportamento dell'infermiera è abbastanza simile con tutti loro. Mi è sembrato di cogliere una diversa disponibilità da parte dell'interlocutore nativo nei casi in cui le competenze linguistiche in italiano del parlante non nativo siano più consolidate e pronunciate, dunque la conversazione si può svolgere in maniera più fluida. Questo è accaduto più volte con pazienti donne, provenienti dall'area della

Romania, che si sono presentate da sole nel caso avessero una accettabile conoscenza della lingua o con un'amica, un congiunto o la datrice di lavoro a fare da interprete, nel caso in cui la competenza non fosse sufficiente per gestire una conversazione. In questo caso intervengono anche aspetti non verbali attinenti il comportamento mimico del volto, come il sorriso che in un'interazione può segnalare un atteggiamento di distensione o comunque di disponibilità all'accoglienza (All. B, scheda 7/b):

- A Che deve fare?
B Buongiorno, scrivere una ricetta
A Buongiorno, ha il codice Eni?
B sì
((sorride e dà all'infermiera il codice, conservato in una busta plastificata))
A *((prende il codice e sorride))*

Ho potuto appurare che la situazione in ambulatorio si modifica nei giorni in cui al lavoro l'infermiera nativa è affiancata da un'operatrice sanitaria non nativa, originaria delle isole Mauritius che oltre l'italiano, parla inglese, francese e la sua lingua madre. Nel periodo in cui io ho svolto l'attività di osservazione, l'operatrice prestava volontariamente servizio presso la struttura una volta alla settimana, non avendo avuto rinnovato il contratto ma non volendo fare venire meno in ambulatorio una risorsa di supporto quale era cosciente di rappresentare.

L'infermiera si rivolge costantemente ai pazienti usando la seconda persona singolare, ma questo non sembra creare fastidio nelle persone, anche perché l'uso della terza persona singolare in segno di cortesia è un uso linguistico che non appartiene a diversi contesti. Da parte del nativo questo uso invece segnala una posizione di superiorità nell'interazione, che viene meno nel caso in cui il/la paziente sono accompagnati da una terza persona italiana. In questo caso nella conversazione ritorna l'uso del lei (All. B, scheda 4/b):

- A Tu che devi fare?
B *((non risponde, guarda l'infermiera e poi la persona che è con lei))*
C Lei ha dolori nel fianco
B hai STP?
A *((annuisce in segno di conferma))*
B *((rivolgendosi a C))* Signora, le chiede se ha il tesserino STP?

Un'altra strategia che ho visto essere utilizzata dall'interlocutore nativo è quella di chiedere conferme relativamente alla comprensione della domanda formulata: i dialoghi che si svolgono con i pazienti sono spesso essenziali; alle domande segue spesso una breve risposta, che conferma la domanda o chiede chiarimenti. La richiesta di conferma e il rimando a *feed back* e domande che verificano la comprensione è letto come un segnale di asimmetria nella conversazione, agito generalmente dai non nativi. Un altro segnale di questo genere è fornito dall'inserimento nel corso della conversazione di una parola in inglese, con un rapido passaggio a un registro in cui si utilizza una lingua veicolare (All. B, scheda 1/b):

- A Hai capito dove devi andare?
B ((guarda l'infermiera sorridendo))
dove?
A In via ((dice il nome della via))
HAI capito? Sai DOV'E'? E' qua vicino"
B ((continua a guardare l'infermiera))"Si, dove è"
A TE lo scrivo: STRIIT ((ripete il nome della via e lo scrive su un foglio))"

Mi è parso che in questo caso l'infermiera, nonostante il tentativo di andare incontro al paziente inserendo un termine in un'altra lingua, non colga a pieno le difficoltà del suo interlocutore che non sembrano essere legate al non avere colto il nome della via, o al fatto che l'indicazione dell'infermiera sia relativa a un indirizzo, ma piuttosto al problema pratico di non conoscerne l'ubicazione. L'infermiera non prova a spiegare dove si trova il servizio a cui sta indirizzando il paziente ma ripete l'informazione e la scrive su un foglietto che consegna al paziente. I comportamenti messi in atto sono quelli che altri studiosi hanno osservato nelle modalità dei nativi che a volte danno per scontate alcune conoscenze di base; in questo caso sembra che si dia per scontato che il paziente sappia orientarsi per le strade della città e conosca i servizi sanitari in maniera tale da poterli individuare anche in mancanza di un numero civico (Quassoli, 2006).

Ho notato anche che più volte l'interazione con l'interlocutore non nativo è inframezzata da interazioni con altri pazienti in attesa, con altro personale che si trova nella struttura, o viene interrotta dal dovere rispondere alle telefonate in arrivo. Questo a volte prolunga eccessivamente l'attesa del paziente con cui si sta interloquendo.

L'infermiera in questa interazione con più persone inserisce anche sue valutazioni che, espresse con una modalità simile a quella del parlare da soli, sembrano rilevare in questo caso un atteggiamento inconsapevolmente pregiudiziale legato alla convinzione che se il paziente è in ambulatorio, questo implica che abbia abbastanza tempo a disposizione (All. B, scheda 8/b):

- A TU CHE DEVI FARE?
B Stp
A DAMMI IL PASSAPORTO
B *((porge il passaporto))*
A *((guarda il paziente))* Sei del Bangladesh?
B Sì
A *((comincia a compilare un foglio, scrive il nome, risponde al telefono))*
B *((fissa il foglio che l'infermiera sta compilando))*
A *((mentre scrive controlla un foglio e chiede informazioni su un altro paziente))*
E questo Aziz che deve fare?
B L'Stp
A Ma come si scrive? Ha un documento? Gli faccio il diarietto?
C Sì
A Va beh, aspetta, tanto che premura ha?

Ho notato che più di una volta l'infermiera ha innalzato il tono della voce: questo si è verificato soprattutto quando che si è trovata da sola in ambulatorio, o anche quando i pazienti in attesa aumentano e qualcuno comincia a protestare in maniera più veemente; in questo caso il nativo reagisce o alzando il tono di voce o chiedendo supporto – aggiungendo però considerazioni personali che forse non formulerebbe in caso di un'interazione con un nativo. Nei casi riportati si possono emergono diverse di queste modalità:

- A *((rivolgendosi alla collega che sta entrando nella stanza))*
Vedi se gli possono fare le ricette quanto *ni livamu* davanti ”
((l'altra infermiera entra nella sala dei medici per sollecitare))
(All. B, scheda 6/b)

- A *((rivolgendosi ai pazienti))*: “per favore accomodatevi tutti fuori”
((guardando il ragazzo che è di fronte a lei)) ”anche tu, FUOR:::I”
((nessuno delle persone in attesa esce)).
(All. B, scheda 6/b)

A Perché vi siete seduti tutti qua? VOI
 (0.2) in sala d'attesa (tono ascendente). C'è la sedia
 QUI non voglio NESSUNO tranne lui che sta male e lei che è urgente
 B I'M waiting
 A mi:~h, ma siete testardi però.
 ((dalla sala non esce nessuno))
 (All. B, scheda 9/b)

A Tutti qua siete di nuovo? Tutti qua? Tutti qua vengono
 A a due a due entrano. Chi deve entrare?
 ((entra un altro ragazzo))
 B io qua
 A ((lo guarda e non risponde))
 (All. B, scheda 10/b)

Non sono pochi i casi in cui ho osservato il sorgere di fraintendimenti e incomprensioni, legate alle diverse aspettative e anche alle diverse informazioni sui servizi dell'ambulatorio, sull'uso delle medicine. E' per esempio il caso di un ragazzo con problemi ad una gamba, che porta le stampelle e che afferma di essere in ambulatorio in attesa dalle 9 della mattina, e di aspettare da tempo il suo turno. L'ambulatorio è molto affollato, come quasi tutte le mattine e il ragazzo si lamenta. L'infermiera gli chiarisce che il turno per ottenere la prescrizione delle ricette inizia alle 11 quindi non è possibile occuparsi delle sue necessità prima. Il ragazzo ha nelle mani un farmaco che gli è stato dato dal medico nella precedente visita C'è molta confusione. L'infermiera chiede a tutti di uscire: le persone in un primo momento escono ma poi si riaffollano, compreso il ragazzo che chiede la prescrizione del farmaco (All. B, scheda 3/b):

A me serve questo, scrivi?
 B non posso scriverlo, non va bene
 A scrivi questo
 B non va bene questo, lo devi pagare. QUI NON ne abbiamo
 A io serve questo
 B LO devi comprare, vai alla Caritas, vai da Biagio Conte.
 QUI NON CE N'E''

3.3.3 L'analisi presso l' Anagrafe – Ufficio Stranieri del Comune

L'attività di osservazione presso l'Anagrafe - Ufficio Stranieri si è svolta nella prima metà del novembre 2013. Una prima richiesta di osservazione era già stata

formulata nel mese di aprile del 2012, e nonostante una prima positiva informale risposta, la disponibilità era stata momentaneamente posticipata, poi in seguito accantonata e lasciata in sospeso.

Da giugno 2012, la nuova amministrazione comunale insediatasi, dopo un periodo di primo assestamento, ha provveduto ad una riorganizzazione interna degli uffici connessi all'Assessorato al Decentramento, che ha riguardato il cambio di ruolo e funzione di alcuni dirigenti; in alcuni casi, come nel caso dell'Ufficio Anagrafe, si è proceduto anche alla ricollocazione spaziale del servizio: gli sportelli dedicati all'accoglienza dei cittadini stranieri, precedentemente ubicati al primo piano dei locali comunali di viale Lazio, in spazi per lo più dedicati al back office e non attrezzati per l'accoglienza del pubblico, a partire dall'estate 2013 sono stati trasferiti in locali più ampi, al piano terra della stessa struttura.

Nel settembre 2013 è stata accolta la richiesta per potere svolgere attività di osservazione all'interno degli uffici. Come nel caso dell'osservazione svolta presso l'ambulatorio migranti del policlinico, e descritta nel paragrafo precedente, non è stato possibile l'uso della videocamera né di strumenti di registrazione audio e si è proceduto alla rilevazione attraverso lo strumento della griglia, e di annotazioni personali.

L'affluenza agli uffici è elevata; secondo il racconto della responsabile del servizio, l'affluenza ha subito un incremento dalla primavera 2011, in corrispondenza dell'aumentata presenza di cittadini provenienti dai paesi arabi dove erano in corso rivoluzioni, come la Tunisia e l'Egitto: infatti si sono registrati arrivi di cittadini tunisini in una prima fase e dopo di persone di diverse origini ma tutte provenienti dalla Libia dove era in corso un'operazione militare⁴⁹. Questi eventi hanno spinto le Prefetture e il Ministero degli Interni a istruire un programma di interventi denominato "Emergenza Nord Africa (E.N.A.)" attraverso cui si è provveduto all'accoglienza dei numerosi cittadini giunti in Italia in quel periodo.

Secondo quanto riferito dalla responsabile, lo sportello negli anni è stato percepito dai cittadini stranieri come un punto di accoglienza, dove le persone hanno ritenuto di potersi recare anche solo per chiedere semplici informazioni o sentirsi sostenuti da un

⁴⁹ Dalla Libia sono giunti cittadini somali, eritrei, ghanesi, liberiani, nigeriani, dell'area sub sahariana che erano in parte lavoratori emigrati a Tripoli, Bengasi, Misurata negli anni precedenti, in parte (somali e eritrei) profughi provenienti da zone di guerra che aspettavano di essere imbarcati per raggiungere le coste europee, Lampedusa in primo luogo, essendo il punto di approdo più vicino per chi parte da Tripoli o da Zarsis, in Tunisia.

punto di vista umano. Questo sostegno naturalmente non rientra tra gli scopi istituzionali dello sportello, ma è un elemento utile per riflettere sui bisogni reali, espressi e inespressi, dei cittadini stranieri, sui servizi presenti, quelli mancanti e quelli da attivare.

Ho svolto le osservazioni nel periodo tra il 4 e il 15 novembre, tra le ore 9 e le 12.00, affiancando gli operatori dello sportello e dunque potendo osservare l'interazione tra utenti e impiegati da un punto di osservazione che mi ha permesso di seguire le discussioni e le gestualità di entrambi. Ho osservato il lavoro dei tre diversi operatori dello sportello e in alcuni casi ho potuto seguire una conversazione nel *back office* tra la responsabile del servizio e gli utenti.

Gli operatori dello sportello, pur non avendo seguito specifici percorsi di formazione né avendo potuto fruire di occasioni di formazione⁵⁰, hanno messo a punto negli anni e sul campo un protocollo informale di accoglienza basato sulla propria esperienza professionale e formativa, supportato da osservazioni, deduzioni, pratiche di lavoro, sensibilità personali.

Le interazioni che ho potuto osservare sono state interazioni abbastanza veloci, che si svolgono nel giro di pochi minuti e che ripetono un medesimo formato. Come già accaduto nel caso dell'osservazione in ambulatorio, il nativo è quasi sempre lo stesso soggetto che opera nel proprio ambiente lavorativo, mentre i suoi interlocutori variano.

Ho notato che gli indicatori più significativi, quelli cioè che ho colto con maggiore frequenza - sono comunque relativi al comportamento motorio- gestuale e a quello visivo, anche perché i margini relativi alla comunicazione verbale non sono molto ampi e seguono, nel corso delle interazioni osservate, una precisa modalità: richiesta di informazioni allo sportello, risposta dell'operatore, eventuale integrazione di informazioni.

Ancora una volta le maggiori difficoltà che ho osservato sono relative alla gestione di una conversazione in lingua italiana, come già verificato negli altri contesti, e dunque ascrivibili ai soggetti non nativi. Pur trattandosi di una ricerca qualitativa, in cui non vengono registrate occorrenze relative ad eventi, credo sia significativo segnalare che nelle interazioni osservate, quasi 1/3 dei soggetti non nativi non parla bene italiano o ha

⁵⁰ L'Amministrazione Comunale non le ha promosse né ha favorito la partecipazione ad eventi formativi organizzati da altre Istituzioni o agenzie formative. Nonostante ciò il personale dell'ufficio, a partire dalla responsabile hanno avanzato loro stessi proposte di partecipazione ad attività formative, di cui erano a conoscenza per iniziativa propria e contatti personali.

una padronanza della lingua piuttosto stentata. In questi casi il meccanismo che è stato messo in atto dai non nativi è stato quello di rivolgersi ad un altro utente, della stessa area di provenienza, per farsi comprendere, oppure, nei casi in cui il non nativo sconosceva totalmente la lingua, il meccanismo ha comportato che l'utente arrivasse presso l'ufficio accompagnato da un'altra persona (un congiunto o un amico) che potesse aiutarli nel disbrigo della pratica. Il meccanismo di fare ricorso a una persona terza che padroneggia la lingua è uno dei meccanismi che caratterizzano un'asimmetria comunicativa, più volte utilizzato dai non nativi e rilevato da Dittmar nelle sue ricerche (Dittmar, 1986)

Ho anche notato che una richiesta che viene fatta frequentemente da utenti che non padroneggiano bene la lingua, a cui gli operatori dello sportello non danno mai seguito, è quella di interloquire al telefono con una terza persona che parli correttamente la lingua, in maniera tale da delegare a un terzo la spiegazione. Anche questo è un meccanismo messo in atto spesso dai non nativi, per affrontare situazioni di non comprensione, e che contempla il fare riferimento ad un soggetto terzo che possa interloquire da pari, con il nativo, il cui tentativo è visibile nell'esempio che segue (All. 1, scheda 15/c)

- B questo è il documento che mi devi portare
A aspetta, puoi dire al telefono
B no, NO
A *((prova a porgere il telefono dallo spazio aperto del vetro di separazione))*
puoi?
B NO:O non ci posso parlare, hai capito?
A perchè?
B Non posso
A *((lo guarda))*
B E' una disposizione dall'ufficio

Mi è capitato di osservare più volte che i nativi abbiano accompagnato le informazioni fornite, con la formulazione di commenti personali relativi alla situazione non direttamente riferiti all'interlocutore ma espressi quasi fossero un commento generale , come nell'esempio che segue (all.1, scheda 14/c):

- B Un po' di pazienza ci vuole

ammissione non svolgeva da tempo attività di sportello e si era trovato/a a sostituire momentaneamente il/la collega per una pratica relativa alla concessione di residenza.

Nei casi che ho osservato, i nativi allo sportello interagiscono sia con l'utente che con altre persone: non ho interpretato questa interazione come un segnale di disattenzione verso la persona, quanto piuttosto come una modalità o per mettere a proprio agio l'utente, o per offrire un servizio più efficiente, quando l'interazione avviene con i colleghi dell'ufficio ed è finalizzata a raccogliere informazioni ulteriori (All.1, scheda 14/c)

I non nativi generalmente interagiscono solo con l'impiegato allo sportello e quando si rivolgono ad altri, sembra quasi esclusivamente legato a problemi di non corretta interpretazione e/o comprensione della comunicazione formulata.

Nell'esempio che segue è riportato uno scambio di battute tra l'utente e l'impiegato in cui sembra emergere una certa diffidenza reciproca: l'impiegato, dovendo rimediare a un errore di trascrizione del cognome sulla carta di identità fatto dai colleghi di un ufficio anagrafe decentrato, incalza l'utente ripetendo che avrebbe dovuto controllare il documento e accorgersi dell'errore, senza tenere conto del fatto che l'utente ha già replicato per due volte di essersi adoperato per avere fatto notare l'errore. L'impressione che si ricava è che da parte del nativo quasi appare che l'errore sia da ascrivere all'utente (all.1, scheda 4/c):

B non hai visto che era sbagliata?
A si, l'ho detto io
B non te ne sei ACCORTO?
A io l'ho detto
A tu non te la dovevi prendere
B Ho detto che non andava e mi hanno risposto TUTTO OK

In questo caso mi sembra che il meccanismo messo in atto dal nativo, riscontrato in altri casi osservati o riportati da altri studiosi (Dittmar, 1986; Quassoli, 2006), è quello del dare per scontate alcune conoscenze, in questo caso relative al fatto che l'utente non sappia che il nome deve essere trascritto correttamente sulla carta di identità, oppure che non sappia che bisogna verificare la correttezza dell'operazione svolta. La mia impressione è invece che si stia dando da parte di B poco peso a quello che dice l'interlocutore non nativo, che più di una volta ha precisato di avere fatto notare l'errore.

Per quanto riguarda gli aspetti non verbali relativi al comportamento spaziale e motorio gestuale ho notato che generalmente le persone allo sportello, sia utenti che operatori, rimangono fermi di fronte l'uno di fronte all'altro -anche se va osservato che si tratta di una posizione quasi obbligata visto che sono separati dal vetro trasparente dello sportello. Ho però osservato che più volte sono state avvicinate le mani allo sportello e in alcuni casi, l'utente non nativo ha talmente inclinato il corpo e la testa quasi come se volesse infilare la testa nello sportello da suscitare la reazione verbale, a metà tra il divertito e il preoccupato, dell'impiegato comunale, come nell'esempio riportato (All.1, scheda 8/c):

- A Ecco ((*porgendo da sotto il vetro i documenti e inclinando il corpo*))
B Ok, ok((*ride*))
 ma non c'è bisogno che lei entri qua dentro

Da parte degli interlocutori nativi non ho notato la presenza rilevante di indicatori legati al comportamento spaziale e motorio gestuale, che credo vada legato al fatto che la posizione degli impiegati sia obbligata dall'uso del computer e dal loro occupare lo spazio al di là dello sportello in maniera definita e per lungo tempo, seduti sulla sedia. In questi casi pertanto non ho considerato la postura un segnale significativo.

Per quanto riguarda il comportamento visivo, più volte e da parte di entrambi i soggetti osservati si ricorre al sorriso; questa modalità interviene quasi sempre verso la fine dell'interazione quando la pratica appare essere sulla via della risoluzione, e quasi appare come un segnale di distensione (all.1, scheda 13/c)

Più volte, davanti a un imprevisto nella pratica o a un documento che sembrava mancare nel dossier, ho visto gli utenti non nativi mordersi il labbro, o portarsi le mani alla bocca o al mento, sollevare le sopracciglia, tamburellare con le dita, gesti che servono a manifestare di volta in volta accordo o disaccordo, perplessità, attenzione, attesa. Per esempio ho riscontrato il sospirare e mordersi il labbro da parte di un utente in attesa da diversi minuti del controllo dei documenti, operazione che si è reiterata e protratta abbastanza a lungo nel tempo (vedi all.1, scheda 9/c e scheda 14/c)

L'uso dello sguardo è il comportamento più agito da parte dei non nativi: nei casi in cui lo sguardo viene distolto e orientato da un'altra parte, questo avviene o per rivolgersi a un'altra persona, o per seguire il corso della pratica nel *back office* dello

sportello. In alcuni casi lo sguardo dei non nativi è stato orientato a guardare cosa complessivamente accadesse all'interno dell'ufficio, oppure rivolto a seguire l'attività degli impiegati o delle altre persone in fila.

Per quanto riguarda gli aspetti non verbali del parlato (elementi prosodici, sorriso, pianto, sospiri, segnali paralinguistici), quelli più rilevanti sono relativi al tono della voce, che pur mantenendosi generalmente costante, in alcuni casi viene elevato da parte di B e tenuto basso da parte di A.

Ho assistito in un paio di casi ad un innalzamento sensibile del tono della voce da parte dell'operatore nativo. In alcuni casi che ho osservato le interazioni avviate con un tono di voce piuttosto alto da parte degli operatori che sembrano presentarsi come poco accoglienti e collaborativi, si concludono con degli interventi di riparazione, come nell'esempio riportato di seguito (All.1 scheda 18/c):

- B Dov'eri QUA? Ora, qui C'E' SCRITTO 9.15 sono le 10.45.
Si viene in orario perché forse non ci siamo capiti ma GLI ORARI si rispettano, ogni volta è la stessa storia (0.3) io che devo fare non lo so
- A Scusi. Posso adesso?
- B NON E' possibile, non è più l'orario.
((rivolgendosi ad un altro impiegato)) Che deve fare sto signore?"
((in fila non c'è più nessuno))
- B Ah*((rivolto all'utente in attesa))*
Vieni

Dopo il rimprovero e lo sfogo iniziale, non essendoci altre persone in fila, l'impiegato che probabilmente ha percepito di avere utilizzato delle modalità non accoglienti e che si rende conto di potere accogliere la richiesta, ripara invitando l'utente a avvicinarsi allo sportello, prendendo in carico la pratica; dopo un paio di minuti sembra essere ormai entrato in confidenza con l'utente, e cambiano le modalità dell'interazione. Il tono di voce non registra innalzamenti, l'impiegato si rivolge all'utente chiamandolo per nome e in qualche modo scusandosi per la non corretta pronuncia del nome:

- A Di dove sei, del Bangladesh?"
- B Qui siamo tutti del Bangladesh?"
- A Dobbiamo fare residenza?"
- A Sì
- A E' giusto, Sahel?
Non so se si pronuncia così, ma se non si pronuncia così mi hai capito lo stesso

L'interazione si conclude con la risoluzione del problema dell'utente presentatosi allo sportello, relativa alla registrazione della residenza. E' da notare che con buona probabilità l'ultima frase relativa alla pronuncia corretta del nome, difficilmente sarebbe stata formulata nel caso di un nome italiano. La richiesta di un *feed-back* che possa assicurare sulla buona comprensione è tra l'altro un meccanismo che ricorre nella strategia comunicativa dei non nativi che, a causa dell'insicurezza della propria competenza linguistica, cercano di assicurarsi con il nativo di essersi ben spiegati.

In un altro caso osservato, l'impiegato pregiudizialmente ritiene che non sia ancora il turno dell'utente, anche perché più volte durante la mattinata, l'utente si è presentato allo sportello anche se ancora non era giunto il suo turno, il cui orario è indicato nel foglio di prenotazione rilasciato dallo stesso ufficio. L'utente si ripresenta allo sportello, l'impiegato sembra innervosirsi e alza la voce, ancora prima di controllare il foglio di prenotazione (all. 1, scheda 15/c)

- A Residenza
B TU da quando sei entrato ogni CINQUE minuti vieni qui::i.
 A che ora hai appuntamento? Vedi, 10.45, SONO LE , le (0.2) 10.40. Ah, ora::

Come nel caso precedente, l'interiezione segna l'inizio di una riparazione: l'utente A adesso si è presentato all'orario corretto e la sua pratica viene presa in carico.

4. Spunti di ricerca in ambito di educazione interculturale

“Le retoriche che caratterizzano i discorsi sulla comunicazione e sulla educazione interculturale, sulla mediazione linguistico-culturale e sulla convivenza tra culture si fondano proprio sull’assunto che le culture possano divenire, se accostate con un atteggiamento corretto e analizzate con le dovute accortezze, reciprocamente trasparenti e possano essere colte, conosciute e valorizzate rispetto a quanto di più genuino le contraddistingue. E’ quasi superfluo sottolineare come, sul piano epistemologico, questa concezione delle culture poggi sugli stessi processi di essenzializzazione, generalizzazione e reificazione delle versioni denigratorie dell’alterità, caratteristiche, come abbiamo visto, sia del discorso razzista-differenzialista sia della vulgata multiculturalista.

In conclusione, mi preme fare un’ultima annotazione relativa al carattere ideologico del concetto di cultura comunemente usato. Come acutamente hanno sottolineato molti critici del multiculturalismo, l’enfatizzazione delle differenze culturali (in termini di ideologia politica e piattaforma rivendicativa) sembra svolgere la funzione di rimuovere dal dibattito politico la questione dell’uguaglianza, legittimando scelte politiche che rendono sempre più ampio il divario tra chi è incluso e chi rimane escluso. Per quanto riguarda nello specifico i migrati, l’insistenza sulla loro diversità culturale e sull’importanza della valorizzazione della differenza di cui essi sarebbero portatori oblitera il fatto che, generalmente, non si riconosce loro né un comune status di *cittadinanza* (individui titolari di diritti più che portatori di una cultura) né, cosa molto più grave, quello di *persone*”

(F. Quassoli, 2006)

4.1 Una lettura dei dati osservati

Contesto e relazione, alterità e adattamento reciproco. Sono questi i termini e i concetti che alla luce del lavoro di osservazione svolto mi sembrano emergere come prioritari per costruire un percorso che possa andare, come indicato nel primo capitolo, verso una situazione consapevolmente interculturale.

Nelle diverse situazioni osservate, si delineano punti comuni, identificabili sia come pratiche comunicative efficaci da perseguire e potenziare, sia come campanelli di allarme di cui tenere conto, che segnalano modalità non adeguate alla costruzione di percorsi interculturali e di comprensione reciproca. Mi riferisco a situazioni educative e di apprendimento che mettano in crisi pregiudizi, implicino modalità di ascolto che non diano per scontato ciò che l'altro ha da dirci e che creino un canale di incontro e dialogo tra le persone, e di valorizzazione dei loro vissuti e delle loro competenze.

Incontro e dialogo sono le condizioni chiave da cui partire. Il primo, riprendendo la teorizzazione di Franco Cambi, è da intendersi come “spazio fisico e mentale, che apre le condizioni stesse dell'interculturalità, del riconoscimento reciproco e della validazione universale dei diritti umani, e l'afferma al centro di una situazione generale di migrazione, ora fisica, ora mentale ed etica, comunque paradigma esistenziale di tutti” (Cambi, 2009, p.8); mentre rispetto al dialogo, faccio riferimento alle considerazioni di Paul Crepon: “Tra due interlocutori qualsiasi c'è dialogo reale solo nella convinzione condivisa che lo scambio li modificherà. Non si dialoga per rimanere identici a sé, ma per fare dello stesso dialogo un elemento del proprio divenire. Dialogare è, per definizione, divenire altro da ciò che si è, dare alla propria identità in divenire la dimensione costitutiva di una disponibilità per l'esperienza dell'alterità. Questa disponibilità fa di ciascuno di noi un tessuto di relazioni aperte sull'avvenire”⁵².

Una prima riflessione riguarda i contesti in cui ho operato: il termine contesto si presta a molteplici letture: è lo spazio fisico dove avviene un'interazione, è il bagaglio culturale delle persone che in quell'interazione intervengono, sono i sentimenti che le abitano, è la lingua che quelle persone parlano, sono le aspettative che ognuno porta con sé, sono le dinamiche che si innescano, sono i vissuti che interagiscono reciprocamente.

Il contesto è anche il luogo della relazione: le cose sono andate meglio dove era percepibile un'attenzione alla relazione, dove i luoghi in cui le persone arrivavano erano anche fisicamente predisposti all'accoglienza. Questo ha significato che modalità quali il disporsi a cerchio nel corso del laboratorio o rinegoziare le attività da svolgersi hanno poi permesso una migliore dinamica e interazione tra le persone, favorendo anche, nella scuola, processi di avvicinamento tra mamme che avevano i figli nella stessa classe e non

⁵² Queste considerazioni sono state espresse all'interno di uno degli incontri seminariali del progetto biennale 2004-2005 del Consiglio d'Europa su Dialogo interculturale e risoluzione dei conflitti

si erano mai ritrovate a parlare tra di loro; oppure, nel caso dell'ufficio anagrafe, avere la possibilità di sedersi, avere certezza del proprio turno di ricevimento (per un appuntamento precedentemente fissato), o per la presenza di un elimina code- ha aiutato le persone a sentirsi più a proprio agio e a riconoscere i propri atteggiamenti, siano essi di impazienza, di irritazione, di provocazione, a negoziare i comportamenti reciproci.

I contesti in cui le persone hanno attivato modalità di ascolto attivo dell'altro/a, di ricerca di punti in comune, di attenzione- anche con un saluto di benvenuto accompagnato da un sorriso- hanno confermato l'importanza e l'efficacia di strategie comunicative *ad hoc*.

“La relazione non è interna alla singola persona: non ha senso parlare di “dipendenza”, di “aggressività”, di “orgoglio” e così via. Tutte queste parole affondano le loro radici in ciò che accade tra una persona e l'altra, non in qualcosa che sta dentro una sola persona. Indubbiamente esiste un apprendimento nel senso più particolare. Vi sono cambiamenti di A e cambiamenti di B che corrispondono alla dipendenza-assistenza della relazione. Ma la relazione viene per prima, *precede*” (Bateson, 1984, p.179)

L'altro spunto importante che mi sembra emerga dal lavoro di osservazione è quello di adattamento o aggiustamento. Se l'intercultura è un atteggiamento, un punto di vista, e non solo una teoria, si determinano condizioni per l'intercultura quando questo atteggiamento è caratterizzato da un aggiustamento reciproco tra le parti. Nel corso del lavoro di ricerca più volte ho fatto riferimento a teorie basate su principi di cooperazione, sulla capacità di mettersi nel ruolo dell'altro, su attivazione di meccanismi di adattamento nell'interazione. Queste teorie si sono ripresentate come snodi importanti nel lavoro di osservazione, soprattutto in occasione delle attività nella scuola, con gli incontri laboratoriali, e nel contesto dell'Anagrafe, dove ho avuto la possibilità di cogliere comportamenti da parte dei nativi finalizzati ad andare incontro al proprio interlocutore.

Per questo è fondamentale che non si pensi che sia solo lo straniero a dovere adeguarsi alla lingua, alle modalità, alle convenzioni, ai presupposti della cultura del paese che lo ospita ma che siano i nativi stessi a rinegoziare i loro valori, le loro credenze, le loro individualità cercando di focalizzare gli atteggiamenti e le modalità verbali e non verbali che escludono, che mettono ai margini.

Quando questo approccio è condiviso, si creano le condizioni per mettere in campo delle modalità relazionali e di comportamento diverse che aiutino a riconoscere e

affrontare gli ostacoli. E' possibile per esempio attivare processi di *deutero-apprendimento*, come lo definiva Bateson, un tipo di apprendimento basato sulla comprensione, consapevole o inconsapevole, di *patterns comportamentali* (Bateson, 1979). Nel corso di un'interazione non solo si possono apprendere nuovi contenuti, ma si può *apprendere come apprendere*, come guardare alle cose da un altro punto di vista, a come far proprio un metodo che possa essere usato per imparare cose nuove. Come ci ricorda Manghi facendo ancora riferimento a Bateson, c'è un altro livello di apprendimento, che attiene il disapprendere:

“Al terzo livello dell'apprendimento è in gioco anche, allo stesso tempo, l'apprendimento a *disapprendere*. A liberarsi dalle abitudini. Dalla «tirannia dell'abitudine», scrive Bateson. È l'apprendimento a dotarsi di aspettative stabili e al contempo prepararsi a saperle cambiare – *al contempo*, beninteso, non in alternativa. È l'apprendimento a dotarsi di certezze e rimanere nell'incertezza, formulare previsioni e sapersi nell'imprevedibilità, difendere una propria verità e sapersi nel gioco delle doppie, triple verità. L'apprendimento a rimanere nei paradossi comunicativi e a non considerarli a priori patologici, come le moderne abitudini di pensiero c'inducono inerzialmente a ritenere” (Manghi, 2005)

Nel percorso interculturale gioca un ruolo importante anche l'individuazione di un terreno *terzo* su cui muoversi; è quello che viene determinato dalla negoziazione e dagli aggiustamenti reciproci, quello che posso dire di avere ritrovato nelle situazioni osservate nella messa in campo di strategie di adattamento: dall'uso di una lingua veicolare, al ricorrere ad una terza persona che facesse da interprete, al semplificare il registro della comunicazione, a venirsi incontro con il comportamento visivo, a segnalare una propria difficoltà attraverso gesti motori. Si tratta di modalità che vanno in direzione del convergere e del cooperare.

Sono stesse le modalità che per esempio ho visto in atto nel corso del laboratorio "Inglese interculturale" a scuola, quando nei casi di non comprensione o di difficoltà a spiegarsi si è cercato di attivare dei meccanismi di convergenza: ritornando alla propria lingua, oppure chiedendo supporto alle altre persone del gruppo che hanno potuto suggerire come tradurre, ricorrendo alla presenza del mediatore, che appare in quel determinato contesto uno straniero competente e a cui affidarsi.

Anche in altri contesti sono state attivate strategie del genere: è spesso la presenza di un mediatore improvvisato che aiuta il nativo a comprendere di cosa il non nativo abbia bisogno, e viceversa. Laddove questa figura manchi emergono le difficoltà per entrambi gli

interlocutori con ripercussioni anche sulla qualità e l'efficacia del servizio erogato. In ambulatorio il più delle volte non c'è una persona che faccia da intermediario, all'ufficio anagrafe non è mai stata presente. Eppure l'esigenza viene espressa nelle affermazioni dei nativi che raccontando inoltre, parlando della propria esperienza lavorativa raccontano di aver fatto affidamento su mezzi propri, e di avere appreso dall'esperienza.

D'altronde condividendo le riflessioni di Sayad, riportate nel primo capitolo, sulla doppia assenza dell'immigrato, l'impressione è che questa assenza si possa tradurre in presenza solo nella costruzione di un luogo *terzo* che non sia il paese di origine che non lo riconosce più, né il paese di arrivo che non lo riconosce ancora. Per costruire una presenza bisogna che il nativo si sposti dal terreno su cui gli è più abituale muoversi, e definisca insieme al non nativo le caratteristiche di un terreno in cui sia possibile muoversi insieme. Un esempio di cosa intendo per terreno terzo, è il progetto realizzato insieme da nativi e non nativi, con il supporto di una mediazione istituzionale a Reggio Emilia⁵³: in un quartiere che nel tempo aveva subito una modifica della composizione abitativa con una percentuale maggioritaria di cittadini stranieri, di cui molti di fede islamica, praticanti, uno dei principali luoghi di aggregazione al chiuso era costituito da un bar. Poiché il bar serviva alcoolici non era frequentato dalla maggior parte dei cittadini stranieri. Nella ridefinizione di uno spazio pubblico di quel quartiere, attraverso un'attività di urbanistica partecipata nel quale sono stati coinvolti i cittadini, una delle possibili risposte al problema è stata di dare vita a un "bar analcolico" che potesse rappresentare un possibile luogo di aggregazione, anche per le donne straniere e i ragazzi più giovani. Si è trattato di decentrare il punto di vista e di offrire risposte ad un bisogno espresso dal quartiere, quello dell'aggregazione, senza dovere imporre diverse abitudini culturali.

Un'altra modalità comune riscontrata più volte durante le osservazioni riguarda l'innalzamento del tono della voce: la modalità di intervento attivata non risolve il problema e genera ulteriore difficoltà, dal momento che il problema dell'interlocutore non è quello di non sentire ma è di non comprendere il contenuto della comunicazione. Questo spinge il non nativo a tacere, o provoca in lui una reazione, che lo porta ad adottare la stessa modalità. Anche qui probabilmente va attivato un meccanismo di disapprendimento,

⁵³ Come scritto precedentemente, Reggio Emilia è il comune capofila della rete italiana delle Intercultural Cities, vedi cap.1

va ipotizzato che se il problema è la non condivisione di un comune bagaglio linguistico sono altre le strategie che bisogna provare a mettere in atto.

4.2. Tracce di lavoro per un possibile percorso formativo

La ricorrenza di alcuni elementi e situazioni, la presenza di comportamenti simili che configurano linee comuni nei diversi contesti dove è stato svolto il lavoro di osservazione, al di là della loro specificità, sollecitano nell'individuazione di un percorso formativo, rivolto prioritariamente a soggetti che operano nel campo socio educativo e dei servizi e che si interfacciano per lavoro con cittadini di origine straniera; nella consapevolezza della diversità dei contesti di lavoro, l'esperienza osservativa ha evidenziato la necessità di un nucleo comune di formazione focalizzato sulla relazione e le dinamiche interpersonali.

Sia i punti critici osservati, sia i punti di forza che le soluzioni originali con cui ho visto affrontare le incomprensioni comunicative sono elementi da tenere presenti nella strutturazione di percorsi formativi: si tratta comunque di mettere a fuoco alcuni aspetti metodologici e di contenuto caratterizzanti una proposta di formazione interculturale.

Una formazione che parta dall'idea che le nostre esistenze sono interdipendenti e connesse, che interpelli la necessità di ripensare le forme dell'interconnessione tra i saperi, tra le persone, nelle relazioni. E' necessario imparare a pensare per relazioni, ad apprendere attraverso l'altro. Può essere uno strumento utile potenziare la capacità di osservare l'altro per imparare ad osservare se stessi: ciò che Mead definisce "assumere il ruolo dell'altro" può essere riportato in un percorso formativo nella pratica di un processo di osservazione e autoservazione che aiuti a focalizzare i corto circuiti nell'interazione, i momenti di fraintendimento, di irrigidimento, di non cooperazione così come quelli in cui ci si intende e ci si viene incontro. Osservare i nostri comportamenti quotidiani, imparare a non accontentarsi dell'evidenza. Siamo esseri in relazione, dipendenti gli uni dagli altri, e solo attraverso relazioni più ampie, interattive, faccia a faccia, ci trasformiamo a vicenda.

“Prendersi cura dell'autonomia personale, della differenza che fa la differenza di ciascuno di noi, non è un compito che passa, come abbiamo a lungo creduto ovvio, per l'autoassertività dell'io, in funzione della quale cercare poi, successivamente, l'incontro, la negoziazione, la comunicazione con l'altro, il riconoscimento dell'altro e da parte dell'altro. La questione è in un certo senso capovolta: la cura dell'autonomia personale

passa anzitutto dal riconoscimento che la presenza dell'altro è *già da sempre* una realtà corposa e operante in ciascuno di noi, talmente intima da doverci perfino stupire che sia possibile pensarci come distinti e separati” (Manghi, 2005. p.19)

Un percorso formativo di tale genere può riferirsi alla prospettiva ecologica e deve tenere conto dei vari elementi interconnessi che richiedono una molteplicità di approcci e di apporti teorici ai quali rimandano le diverse letture sociologiche, antropologiche, linguistiche, che sono state evocate nel corso del lavoro di ricerca; una formazione che parta dal dare ascolto, accoglienza, riconoscimento alle persone che vi partecipano, che possa dare strumenti per fare emergere e riconoscere appartenenze e diversità, stereotipi e immaginari, permettere la trasformazione di tutti i soggetti coinvolti.

I percorsi formativi sono tali se attivano crisi e cambiamento: non hanno la priorità di trasmettere conoscenze, non forniscono ricette e non confezionano tecniche, non danno soluzioni a problemi ma servono a guardare i problemi e riflettere sul proprio sguardo, a riconsiderare il nostro agire. Inoltre gioca un ruolo importante la dimensione esperienziale: uno sguardo che rifletta sulle attività e sull'esperienza compiuta e che aiuti a confrontarsi a partire dai propri comportamenti e dai vissuti, nell'ottica di intervenire sulle modalità che si rilevano non funzionali- L'azione educativa necessita di un sapere che si apprende dall'esperienza, che parta proprio dal porsi domande sulle pratiche che attiviamo nelle interazioni (Mortari, 2003).

Una risorsa importante da attivare per riuscire ad andare incontro all'altro è l'atteggiamento di disponibilità all'ascolto: è difficile ascoltare gli altri se non si riesce ad ascoltare se stessi. L'altro è un riflesso dei nostri modelli culturali, di categorizzazioni, spesso di pregiudizi e stereotipi: sappiamo dell'altro quello che gli attribuiamo. E' possibile però incontrarsi sul terreno di esperienze umane comuni e riconoscersi parte di un mondo di relazioni, al di là delle differenze: l'ascolto e la narrazione sono modalità per creare legami. “Lo straniero sembra proprio sorgere là dove inizia la coscienza della mia differenza e finire quando riusciamo a riconoscerci tutti stranieri a noi stessi e a garantire a questo altro di noi una vita diversa” (Kristeva, 1990, p.9).

L'apprendimento dovrà essere focalizzato a valorizzare le competenze, manifeste e/o latenti del soggetto in formazione, costruire la consapevolezza di sé, della propria identità; delle proprie strategie e appartenenze identitarie, dei propri luoghi comuni, dei propri pregiudizi e stereotipi, delle proprie aperture al cambiamento.

Bisognerà lavorare per affinare le competenze relazionali, di gestione di conflitti e di mediazione interculturale, le capacità di accoglienza, riconoscimento e valorizzazione delle differenze, dando spazio ai vissuti delle persone, riconoscendo la loro visione del mondo come espressione di esperienze e culture, come un insieme di modelli e schemi di conoscenza, di valutazione e di comportamento che mediano il rapporto con la realtà.

E' necessario inoltre non dare per scontato il proprio modo di lavorare come l'unico possibile o attivabile in un dato contesto: vanno invece potenziate le capacità di lettura e analisi delle proprie modalità al fine di poterle modificare quando si rivelano non adeguate o non funzionali alla risoluzione di un problema dato.

Come scriveva Paulo Freire, "Nessuno educa nessuno, nessuno si educa da solo; gli uomini si educano insieme, con la mediazione del mondo", in un'ottica interdipendente e di interazione.

Allegati

Allegato A1

Attività di osservazione delle attività del laboratorio "Spazio Genitori", genn.- marzo 2012

Circolo didattico "F. P. Perez"

	<i>Data</i>	<i>Attività</i>	<i>Partec</i>	<i>Note</i>
1	<i>Gio.</i> <i>19.01.2012</i>	Alla presenza della dirigente scolastica vengono presentate le attività del laboratorio rivolto ai genitori. Si chiede ai partecipanti di presentarsi e di esporre le motivazioni che hanno spinto le persone ad iscriversi e ciò che ci si aspetta dal laboratorio. Nathera, mediatrice culturale e animatrice del laboratorio e Maria, la tutor della scuola si presentano alle partecipanti. C'è un primo scambio di informazioni sulle attività del laboratorio Presentazione partecipanti e attività laboratorio	10	La disposizione è frontale; le attività si svolgono nel salone della scuola
2	<i>Mar.</i> <i>24.01.2012</i> <i>2</i>	Le persone presenti sono meno e alcune sono diverse. Si rifa un'attività di presentazione delle partecipanti, e poi si avvia una discussione su pregiudizi; Nathera racconta un pregiudizio e chiede alle persone di raccontarne uno proprio. Nathera racconta storia dei Curdi iracheni, fraintendimenti con medico, operazione al cuore del bambino a Palermo. Nathera porta il telo che veniva usato come "fagotto" per le donne, per mettere la dote quando si sposavano. Si avvia una discussione sui servizi attivati in Italia agli stranieri e nella discussione generale, mi colpiscono alcune frasi: <p style="text-align: center;">A: "però possiamo pensare anche agli italiani" (24/01/2012, durante una discussione sui servizi per gli stranieri);</p> <p style="text-align: center;">A: "Io per esempio non capisco perchè quando vedono uno straniero gli parlano come se è sordo, con i verbi all'infinito, come se lo disprezziamo, tipo TU – AVERE – CAPITO?".</p>	4	La disposizione è a cerchio; le attività si svolgono nel salone della scuola
3	<i>Gio.</i> <i>26.01.2012</i>	Nathera invita a guardare le persone in viso e a raccontare il proprio quartiere, la città. Indicazioni di Nathera su narrazione: è un momento molto democratico, non deve essere interrotto, non bisogna parlare, bisogna tirare fuori emozioni. Si riprende la discussione sui pregiudizi che si hanno sulle città, con il racconto di equivoci sui termini usati p.es. a Palermo e a Reggio Calabria, racconto delle donne straniere del loro rapporto con Palermo. Nasce una riflessione sul sentirsi straniere anche provenendo da Misilmeri, o altri paesi. Si avvia una discussione su religione islamica e circoncisione. Raccolgo altre frasi che mi hanno colpito nel corso della	7	La disposizione è a cerchio; le attività si svolgono nel salone della scuola

		<p>discussione.</p> <p>A: “è una bella città, però sono molte le persone che non vanno” B: “dovrebbero fare un quartiere solo per loro, non per essere razzisti”</p> <p>A: “Noi siamo cordiali, mettiamo pure loro a loro agio” (il <i>loro</i> è riferito agli stranieri);</p> <p>A: “Però anche questo è un pregiudizio, perchè io sono stata a Pavia e ci sono anche da loro persone splendide, come ci sono palermitani che non servono”</p> <p>A: «Palermo per me è stata uno shock. Ora tutto sommato non mi trovo male [...]. Quando mia suocera mi ha detto “mischina”, io mi stavo offendendo perchè mischina da noi in Calabria è un insulto».</p>		
4	Mar. 31.01.2012	<p>L’attività programmata prevede la visione del film “Welcome”, ma viene rimandata per problemi tecnici con videoproiettore.</p> <p>La presenza di nuove persone spinge a una nuova presentazione delle partecipanti, a partire da un racconto sui nostri luoghi di origine. Si avvia una discussione sull’uso del velo.</p>	5	La disposizione è a cerchio; le attività si svolgono nella stanza degli audiovisivi
5	Gio. 02.02.2012	<p>Visione film “Welcome”</p>	6	La disposizione è a semi cerchio; le attività si svolgono nella stanza degli audiovisivi
6	Mar. 07.02.2012	<p>Discussione su mutilazioni genitali femminili, ieri giornata ONU. L’attività che Nathera propone è quella di narrare il proprio parto, e il cibo per il parto.</p>		
7	Gio. 09.02.2012	<p>Discussione su film “Welcome”. Confronto su immigrazione a partire dalla domanda “perché alcuni arrivano da clandestini?”. Si discute del funzionamento del visto, della questione cittadinanza, inizia una discussione su Rom e Zingari. Registro alcune affermazioni:</p> <p>A: “Si diceva in Sicilia che gli zingari rubano i bambini”; B: “si, ma si dice perchè è successo”</p>	7	La disposizione è a cerchio; le attività si svolgono nel salone della scuola
8	Mar. 14.02.2012	<p>Continua il lavoro su pregiudizi, e si riflette sui pregiudizi anche degli immigrati, sull’idea che si ha del mondo occidentale.</p> <p>Visone del film “Almanya, la mia famiglia va in Germania”. A fine film individuate alcune immagini rilevanti del film: i cani, la coperta tra i due fratelli, gli spazzini e le donne della spazzatura, il cibo, il passaporto.</p>	8	Disposizione a semicerchio, nel salone. Presente Kaula che non fa parte del laboratorio e che è venuta per vedere il fim

9	<i>Gio.</i> <i>16.02.2012</i>	<p>Nathera arriva in aula, ci chiede di riflettere sulla domanda “Chi e che siamo noi?” e dopo un po’ inizia a scrivere alla lavagna una frase che abbiamo sentito el fil</p> <p>“Siamo la somma di tutto quello che è successo prima di noi, di tutto quello che è accaduto davanti ai nostri occhi, di tutto quello che ci è stato fatto, siamo ogni persona, ogni cosa la cui esistenza ci abbia influenzato o che la nostra esistenza abbia influenzato, siamo tutto ciò che accade dopo che non esistiamo più, e ciò che sarebbe accaduto se non fossimo mai esistiti”</p> <p>Discussione su abbigliamento previsto dalla religione, uso del velo. L’Islam prevede che le donne si coprano ma non specifica come.</p> <p>Discussione su film “Almanya” e confronto di idee su famiglia, figli senza matrimonio, educazione, scambi tra culture.</p> <p>Registro alcune frasi</p> <p>A: “Dobbiamo sentire i pregiudizi loro”; B: “Contro di noi?” A: “Contro? E perchè contro?”</p>	5	La disposizione è a cerchio; le attività si svolgono nel salone della scuola
10	<i>Mar.</i> <i>21.02.2012</i>	Discussione su sistema scolastico, paragoni tra diversi paesi, stati. Dispersione scolastica.		
11	<i>Gio.</i> <i>23.02.2012</i>	Discussione su Islam, calendario Islamico, feste, cibo culture islamica.		
12	<i>Mar.</i> <i>28.02.2012</i>	<p>Definizione itinerari per le uscite previste il 6 e il 13 marzo: prima uscita corso Vittorio, via Vittorio Emanuele, via cancellieri, via Maqueda, cattedrale.</p> <p>Si avvia spontaneamente discussione su problemi della classe (pidocchi). Organizzazione della pentolata prevista per giovedì 8, divisione dei compiti e degli ingredienti da procurare. Frintendimento tra Meri e Nathera sul termine “mappina”, Meri parla degli strofinacci, Nathera pensa alla mappa del Kurdistan</p>	8	tentativo di fare interagire di più le partecipanti, cambiandole di posto. Comunicazione di non incontro 1 marzo, per coincidenza con formazione della Società Medicina Immigrazioni
13	<i>Mar.</i> <i>06.03.2012</i>	Visita di Palermo. Giro in posti laici, cattolici e islamici, istituzionali, omoculturali, multiculturali	8	Attività all’esterno della scuola
14	<i>Gio.</i> <i>08.03.2012</i>	Discussione sull’uscita del martedì precedente.	3	(Io assente)
15	<i>Mar.</i> <i>13.03.2012</i>	Attività della pentolata che consiste nel preparare insieme un cibo proposto da Nathera e che fa parte della tradizione curda	6	disposizione attorno al tavolo nel salone della scuola
16	<i>Gio.</i> <i>15.03.2012</i>	Valutazione esperienza	8	disposizione a cerchio; attività nel salone della scuola

Allegato A2

Convenzioni di trascrizione adottata per l'interazione nativo non nativo videoregistrata presso circolo didattico "F.P.Perez", aprile 2012

MAIUSCOLO	volume alto
°testo°	volume basso
<u>testo</u>	enfasi particolare
>testo<	accelerato
<testo>	rallentato
test-	troncatura di un suono
‘	contrazione di un suono
te:::sto	prolungamento di un suono
.	intonazione discendente, conclusiva
,	intonazione continuativa
?	intonazione ascendente
te(h)sto	riso contemporaneo alla produzione di una stringa di parlato
hhh	espirazione
.hhh	inspirazione
[testo]	sovrapposizioni di testo
[[testo]]	avvii simultanei della frase
(.)	pausa inferiore a 0.2 secondi
(0.n)	pausa la cui durata in decimi di secondo viene indicata dal numero in parentesi
(testo)	espressioni dubbie
(.....)	espressioni incomprensibili o inudibili. La lunghezza della parentesi è proporzionale al testo non compreso o non ascoltato. Si può anche indicare il numero delle sillabe (<i>n syll</i>)
(nome)	dubbi nell'identificazione del parlante
(?)	parlante non identificato

Per le diverse occorrenze nella trascrizione si conviene di indicare anche le seguenti modalità :

@	risate
#	suggerimenti

Le annotazioni circa il non verbale e i posizionamenti nello spazio vengono indicate con la descrizione della situazione all'interno di doppie parentesi tonde ((....))

Allegato A3

Corpus dati: trascrizione dell'interazione videoregistrata presso il circolo didattico "F.P.Perez", aprile 2012

Presentation 1 Perez (durata totale 3'19'')

1	Lay:	You listen?
2	Lay:	YOU LISTEN? (3 <i>syll</i>)
3	Marcella	Ye:::s
5	Lay:	<u>Now</u> , let's go presentation, ok
6	Marcella:	la presentazio[ne
7	Lay:	[yeah
8	(2.0).	
9	Lay:	ahh (.) Lina?
10	Lina:	Si-
11	Lay:	You go (me:et) ah Zena
12	Lina:	<A lei>?
13	Lay:	Yeah
14	Lina	°maria nun mu ricordu cchiù°
15	Lay	ok Afi meets Agata, (.) ah Serena meets Binta, Lidia meets::
16		meets meets:
17	Claudia	Carmela
18	(0.8)	
19	Lay	meets: ah, ahm (0.3) [Carmela]
20	Carmela	[Carmela]
21	Lay	Claudia meets Salvina, and Marcella mee::ts (.) me::ets:: <u>Maria</u>
22	Marcella	Che:?
23	Claudia	°Devi fare la presentazione°
24	Marcella	ok
25	Lay	Go. You are people (meet) first time
26	Lina	Eh:, aspetta eh:: (.) devo fare un ripasso [<u>mentale</u>]
27	Marcella	[three, three (2 <i>syll</i>)]
28	Lay	che ripasso
29	Lina	@((guardando la telecamera))
30		Io e te?
31	Lay	you are meeting you are meeting (.) ok
32		((Lina e Meryam si alzano dalle sedie e si avviano verso il centro dell'aula))
33	(Marcella)	ah proprio in modo (4 <i>syll</i>)
34	Lay	Silence please
35	(?)	(6 <i>syll</i>)
36	Lay	<u>Silence</u>
37	Lina	°come ti chiami, non mi [ricordo°]
38	Marcella	[giusto giusto nessun altro]
39	Meryam	°Meryam°
40	Lina	<u>Mery</u> ?
41	Meryam	°Meryam°
42	(?)	(6 <i>syll</i>)
43	Lina	<u>Mery</u> , ((rivolta al gruppo)) Mery

44 Meryam Meryam
45 Lina ah, Meryam, ahm
46 ((rumore di qualcosa che cade con fragore))
47 Marcella maria, s'ammazzò
48 (?) @
49 Lay piano
50 Lina Non mi ricordo più (1 *syll*)
51 is (.) eh, is (.)
52 Meryam #°What's your name?°
53 Lina ah, what's your name?
54 Meryam °my name is Meryam°
55 Lina ((avvicinandosi verso Meryam e poggiandole le mani sulle spalle))
56 Più alta, manco ti se::nt(h)o
57 @
58 Meryam My name is Meryam. And you?
59 Lina ahm (.) ehm (.) Lina, ehm I am is Lina Costa
60 (0.2)
61 Ehm (.) Aspetta. Is::
62 (0.4)
63 ((rivolgendosi verso destra dove c'è Lay e con le mani giunte in preghiera))
64 Come si dice quando::
65 Serena Where are you from
66 Lina ((ritornando a guardare Meryam)) Ecco.
67 ((rigirandosi verso il gruppo)) A::h
68 Lidia Whe[re are you from]
69 Serena [>Da dove vieni<]
70 Lina Ah. (.)
71 (Lidia) <Where are you from>
72 Lina Where are you from?
73 Meryam I am from Marocco. And you?
74 Lina <Italia>
75 Meryam # °I am from Italia°
76 Lina I am ((batte le mani e si gira verso Lay))
77 Maria @
78 Marcella [[non ti confondere]]
79 Lay [[vedi che pigrizia]]
80 ((indicando Meryam)) Elle à toi. I am from Marocco
81 ((portando la testa all'indietro)) Italia
82 (?) @
83 Lina ((si volta verso Lay indicando alternativamente Meryam e il proprio orecchio))
84 @ <ma non la sento:hh> (.) <manco la sento>
85 Lay io la sento (da qui) ((si porta la mano all'orecchio))
86 Lina io no
87 Lay ah ah ah
88 Lina parla pian piano ((facendo segno con la mano dall'alto verso il basso))
89 Lay Allora. Ha detto I'm from Marocco. E toi che cosa dici?
90 Lay Eh e [tu?]
91 Serena [And you?]
92 Meryam # °I am from Italia°
93 Lina I am Italia
94 Meryam # ° from Italia°
95 Lina from Italia. [And you?]

96 Lay [Yeah]

97 Meryam I am from Marocco.

98 Lina ((voltandosi verso Lay)) . Ancora?

99 Lay No.

100 Lina Basta?

101 Lay Età?

102 Lina Ah. Eh

103 (0.5)

104 Meryam # ° How old are you°

105 Lina Ah. How old tu.

106 Ah

107 Meryam # ° <How old are you>°

108 Lina °How old?°

109 Meryam Are you

110 Lina Are you

111 Meryam I am, eh (.) fourty years old. And you?

112 Lina From, ehm I am fourty trois (.) fourty two

113 ((si sente il rumore della porta che si apre e qualcuno entra nell'aula))

114 Marcella Goodmorning

115 (?) Goodmorning

116 (?) Goodmorning

117 ((Meryam e Lina guardano verso la porta))

118 Lay Hello

119 Marcella Siamo poliglote

120 Meryam ((sorride))

121 [[basta]]

122 Lina [[basta]]

123 Ok

124 Lay Thanks thanks

125 Lina Bye

126 Meryam Goodbye

127 ((Lina fa ciao con la mano, Meryam avvicina la mano e si stringono la mano))

128 Lay Thanks, thanks, goodbye

129 Ok, Afi and Agata?

Allegato B

Allegato B

Griglie di rilevazione compilate in occasione dell'osservazione in ambito sanitario presso Ambulatorio Migranti del Policlinico (10 schede)

SCHEDA n.	1/b	data osservazione: : 15 ottobre 2012
------------------	------------	---

GRIGLIA DI OSSERVAZIONE INTERAZIONE

Osservatore:

Ambito:	<u>sanitario</u>	educativo	istituzionale	informale	Orario:	Inizio	Fine
Interazione:	Tra nativi	tra non nativi		<u>tra nativi e non nativi</u>		Luogo:	ambulatorio policlinico
	F M	F M	<u>F</u>	<u>M</u>			
Breve descrizione contesto interazione	Sala d'attesa dell'ambulatorio						
2.2	Comportamento motorio-gestuale						
A	Area prevalente			Persona Osservata A:		Persona Osservata B:	
B	Gesticola			età (circa)		età (circa)	
C	Indica con le mani			50 X		25	
D	Tamburella con le dita			Provenienza		provenienza	
E	F M			Italia		Ghana	
F	F M			F M		F M	
E.1	Avvicina la mano			X		X	
F.2	Rispetta fermi						
G.3	Batticella la testa					X	
H.4	Si tocca il viso						
2.3	comportamento mimico del volto						
A.6	Usa frasi toniche					X	
B.7	Semplice (baby talking)			X		X	
C.8	Bionda parole lentamente			X			
D.9	Bionda parole velocemente					X	
D.10	Scandisce le parole			X			
A.11	Non scandisce le parole					X	
B.12	Da informazioni pertinenti						
C.13	Da informazioni non pertinenti						
D.14	Da informazioni esaurive						
2.15	aspetti non verbali del parlato (elementi prosodici, sorriso, piano, sospiro, segnali paralinguistici)						
A.16	Chiede ulteriori informazioni						
B.17	Parla anche con altri/e					X	
C.18	Interagisce solo con interlocutore			X		X	
D	Aspetti non verbali						
E.1	Abbassa tono di voce						
E.1	Comportamento spaziale (contatto corporeo, distanza interpersonale)						
A	Allontana il corpo						
B	Avvicina il corpo			X		X	
C	Rimane ferma						
D	Inclina il corpo			X			

Specifiche sulle azioni e sulle aree:

Persona osservata	Rif. area comport.	Frequenza (specificare se azione rara, occasionale)	Descrizione dettagliata /esempi (indicare occorrenze e minuti se possibile)
B	2.4.		Guarda più volte negli occhi l'infermiera
B	2.2.	Più volte	Annuisce in forma di assenso anche se non sembra avere chiara l'informazione
A	2.1		Si alza dalla sedia, si avvicina per scrivere l'indirizzo

NOTE

L'infermiera indirizza il ragazzo ad un altro servizio dove potere fare delle analisi, ma non sembra che il ragazzo abbia chiaro dove andare, dopo averglielo spiegato, ritornano sull'indicazione del nome della via

- A Hai capito dove devi andare?
- B dove?
- A In via ((dice il nome della via))
- HAI capito? Sai DOV'E'. E' qua vicino?
- B Sì, dove è
- A TE lo scrivo: STRIIT ((ripete il nome della via e lo scrive su un foglio))

SCHEMA n. 2/b	data osservazione: 15 ottobre 2012
----------------------	---

GRIGLIA DI OSSERVAZIONE INTERAZIONE

Osservatore:

Ambito:	sanitario		educativo		istituzionale		informale		Orario:	Inizio 10.00	Fine 10.03
	Interazione:		tra non nativi		<i>tra nativi e non nativi</i>		Luogo:				
	F	M	F	M	F	M	F	M		ambulatorio policlinico	
Breve descrizione contesto interazione	L'interazione si svolge nella sala d'attesa										
<i>E</i>	Persona Osservata A:				Persona Osservata B:						
<i>F</i>	età (circa)				età (circa)						
<i>G</i>	50				25						
<i>H</i>	Provenienza				Provenienza						
<i>A</i>	nativo		non nativo		nativo		non nativo				
<i>B</i>	Si tocca la testa		F M		Si tocca la testa		F M				
<i>C</i>	Si tocca il viso		F M		Si tocca il viso		F M				
<i>D</i>	Italia				Bangladesh						
2.3	Aspetti verbali mimico del volto										
<i>A.1</i>	Aggiorna la fronte				X						
<i>B.2</i>	Rispetta la soprinterazione										
<i>C.3</i>	Barra il labbro				X						
<i>D.4</i>	Non parla italiano										
2.4	Comportamento passivo										
<i>A.6</i>	Usa frasi complesse				X						
<i>B.7</i>	Semplifica la frase (baby talking)										
<i>C.8</i>	Pronuncia parole lentamente				X						
<i>D.9</i>	Abbassa il sguardo dolcemente										
2.10	Aspetti non verbali del parlato (elementi prosodici, tono, ritmo, pause, segnali paralinguistici)										
<i>A.11</i>	Non scandisce le parole										
<i>B.12</i>	Sospira informazioni pertinenti										
<i>C.13</i>	Da informazioni non pertinenti				X						
<i>D.14</i>	Abbassamento di voce										
<i>E.15</i>	Da informazioni non esaustive				X						
<i>1.16</i>	Chiede ulteriori informazioni										
<i>1.17</i>	Parla anche con altri/e										
<i>1.18</i>	Interagisce solo con interlocutore				X						
2	Aspetti non verbali										
2.1	Comportamento spaziale (contatto corporeo, distanza interpersonale)										
<i>A</i>	Allontana il corpo										
<i>B</i>	Avvicina il corpo										
<i>C</i>	Rimane ferma				X						
<i>D</i>	Inclina il corpo										
2.2	Comportamento motorio-gestuale										
<i>A</i>	Gesticola										
<i>B</i>	Indica con le mani				X						
<i>C</i>	Tamburella con le dita										
<i>D</i>	Allontana le mani										

Specifiche sulle azioni e sulle aree:

Persona osservata	Rif. area comport.	Frequenza (specificare se azione rara, occasionale)	Descrizione dettagliata /esempi (indicare occorrenze e minuti se possibile)
A	2.5.c	Azione frequente	Alza il tono di voce ripetendo la stessa frase
B	2.4.b		Rivolge lo sguardo verso un altro paziente in attesa

NOTE
L'infermiera scrive un nome che gli viene dato dal paziente ma non capisce se è nome o cognome inizia uno scambio di battute tra i due (parla quasi sempre l'infermiera)

A Ara è nome o cognome?
B sì
A E' nome o cognome?
B ((guarda l'infermiera senza rispondere))
A E' NOME o COGNOME??
B ((rivolge lo sguardo verso un altro paziente in attesa))

SCHEDA n. 3/b	data osservazione: 16 ott. 2012
----------------------	--

GRIGLIA DI OSSERVAZIONE INTERAZIONE

Osservatore:

Ambito:	<u>sanitario</u>		educativo		istituzionale	informale	Orario:	<i>Inizio</i> 11.10	<i>Fine</i> 11.15
Interazione:	Tra nativi		tra non nativi		<i>tra nativi e non nativi</i>		Luogo:	ambulatorio policlinico	
	F	M	F	M	<u>F</u>	<u>M</u>			
Breve descrizione contesto interazione	Sala di attesa, corridoio								
<i>E</i>	Avvicina le mani				X	Avvicina le mani			
<i>F</i>	Le tiene ferme					Le tiene ferme			
Area prevalente (comportamento)	<u>nativo</u>		<i>non nativo</i>		<i>età (cirea)</i>	<u>nativo</u>		<i>età, (cirea)</i>	
<i>G</i>	Si tocca la testa				50	Si tocca la testa		28	
<i>H</i>	F	M	F	M	<i>Provenienza</i>	F	M	<i>provenienza</i>	
					Italia			Ghana	
2.3	<i>Aspetti verbali mimico del volto</i>								
<i>A.1</i>	Aggiorna la fronte				X	In Aggita la fronte			
<i>B.2</i>	Rispetta la sopraciglia					Rispetta la sopraciglia			
<i>C.3</i>	Barra il labbro				X	Pala il labbro (altro)			
<i>D.4</i>	Non parla italiano					Non parla italiano			
2.4	<i>comportamento passivo</i>								
<i>A.6</i>	Usa frasi complesse				X	Usa frasi complesse			
<i>B.7</i>	Semplifica la frase (baby talking)					Semplifica la frase (baby talking)			
<i>C.8</i>	Pronuncia parole lentamente				X	Pronuncia parole lentamente			
<i>D.9</i>	Abbassa il sguardo					Abbassa il sguardo			
2.5	<i>aspetti non verbali del parlato (elementi prosodici, sovrappiano vocale, segnali paralinguistici)</i>								
<i>A.11</i>	Non scandisce le parole					Non scandisce le parole			
<i>B.12</i>	Da informazioni pertinenti					Da informazioni pertinenti			
<i>C.13</i>	Da informazioni non pertinenti				X	Da informazioni non pertinenti			
<i>D.14</i>	Da informazioni esaustive					Da informazioni esaustive			
<i>E.15</i>	Da informazioni non esaustive				X	Da informazioni non esaustive			
<i>1.16</i>	Chiede ulteriori informazioni					Chiede ulteriori informazioni			
<i>1.17</i>	Parla anche con altri/e					Parla anche con altri/e			
<i>1.18</i>	Interagisce solo con interlocutore				X	Interagisce solo con interlocutore			
2	<i>Aspetti non verbali</i>								
2.1	<i>Comportamento spaziale (contatto corporeo, distanza interpersonale)</i>								
<i>A</i>	Allontana il corpo				X	Allontana il corpo			
<i>B</i>	Avvicina il corpo					Avvicina il corpo			
<i>C</i>	Rimane ferma					Rimane ferma			
<i>D</i>	Inclina il corpo					Inclina il corpo			
2.2	<i>Comportamento motorio-gestuale</i>								
<i>A</i>	Gesticola					Gesticola			
<i>B</i>	Indica con le mani					Indica con le mani			
<i>C</i>	Tamburella con le dita					Tamburella con le dita			
<i>D</i>	Allontana le mani					Allontana le mani			

Specifiche sulle azioni e sulle aree:

Persona osservata	Rif. area comport.	Frequenza (specificare se azione rara, occasionale)	Descrizione dettagliata /esempi (indicare occorrenze e minuti se possibile)

NOTE

L'ambulatorio è affollato, già il ragazzo che porta le stampelle e l'infermiera hanno avuto uno scambio di battute. Il ragazzo che è presente per lo meno dalle 10 in ambulatorio (orario di arrivo mio) ha bisogno di un medicinale e l'infermiera dice che prima delle 11 non si possono prescrivere le ricette. Intorno alle 11 il ragazzo torna dall'infermiera e c'è un altro scambio:

- A me serve questo, scrivi?
- B non posso scriverlo, non va bene
- A scrivi questo
- B non va bene questo, lo devi pagare. QUI NON ne abbiamo
- A io serve questo
- B Purtroppo qui non ne ho, lo devi comprare, vai alla Caritas, vai da Biagio Conte.
QUI NON CE N'E''

SCHEDA n. 4/b	data osservazione: 16 ott. 2012
----------------------	--

GRIGLIA DI OSSERVAZIONE INTERAZIONE

Osservatore:

Ambito:	<u>sanitario</u>		educativo		istituzionale	informale	Orario:	<i>Inizio</i> 11.35	<i>Fine</i> 11.39	
Interazione:	Tra nativi		tra non nativi		<i>tra nativi e non nativi</i>		Luogo:	ambulatorio policlinico		
	F	M	F	M	<u>F</u>	M				
Breve descrizione contesto interazione	Sala d'attesa dell'ambulatorio									
<i>F</i>	Le tiene ferme								Le tiene ferme	
<i>G</i>	Si tocca la testa				età (circa)				Si tocca la testa	
<i>H</i>	Si tocca il viso				50				Si tocca il viso	
Area prevalente (comportamento)	<u>nativo</u>		non nativo		Provenienza		<u>nativo</u>		non nativo	
2.3 comportamento mimico del volto	F	M	F	M	Italia		F	M	<u>F</u>	M
A	Aspetti verbali				Aspetti non verbali					
<i>A.1</i>	Sorriso				Aggrotta la fronte				X	
<i>B.1</i>	Sorriso				Insolta con sopracciglia					
<i>C.2</i>	Rispetta il turno di interazione				Rispetta il turno di interazione					
<i>D.3</i>	Parla italiano				Parla italiano					
<i>2.4</i>	Non parla italiano				Non parla italiano				X	
<i>A.5</i>	Intende gli occhi				Intende gli occhi				X	
<i>B.6</i>	Distoglie lo sguardo				X				Distoglie lo sguardo	
<i>C.7</i>	Semplifica il suono (baby talking)				X				Semplifica il suono (baby talking)	
<i>D.8</i>	Abbassa il sguardo lentamente				X				Abbassa il sguardo lentamente	
<i>2.5</i>	Pronuncia parole lentamente				Pronuncia parole velocemente					
<i>A.10</i>	Scandisce le parole				X				Scandisce le parole	
<i>B.11</i>	Non scandisce le parole								Non scandisce le parole	
<i>C.12</i>	Da informazioni pertinenti								Da informazioni pertinenti	
<i>D.13</i>	Da informazioni non pertinenti								Da informazioni non pertinenti	
<i>E.14</i>	Da informazioni esaustive								Da informazioni esaustive	
<i>I.15</i>	Da informazioni non esaustive								Da informazioni non esaustive	
<i>I.16</i>	Chiede ulteriori informazioni				X				Chiede ulteriori informazioni	
<i>I.17</i>	Parla anche con altri/e				X				Parla anche con altri/e	
<i>I.18</i>	Interagisce solo con interlocutore								Interagisce solo con interlocutore	
2	Aspetti non verbali									
2.1	Comportamento spaziale (contatto corporeo, distanza interpersonale)									
<i>A</i>	Allontana il corpo				Allontana il corpo					
<i>B</i>	Avvicina il corpo				X				Avvicina il corpo	
<i>C</i>	Rimane ferma								Rimane ferma	
<i>D</i>	Inclina il corpo								Inclina il corpo	
2.2	Comportamento motorio-gestuale									
<i>A</i>	Gesticola				Gesticola					
<i>B</i>	Indica con le mani				X				Indica con le mani	
<i>C</i>	Tamburella con le dita								Tamburella con le dita	
<i>D</i>	Allontana le mani								Allontana le mani	
<i>E</i>	Avvicina le mani								Avvicina le mani	

Specifiche sulle azioni e sulle aree:

Persona osservata	Rif. area comport.	Frequenza (specificare se azione rara, occasionale)	Descrizione dettagliata /esempi (indicare occorrenze e minuti se possibile)
B	2.4		Guarda l'infermiera e guarda la persona che la accompagna
B	2.2		Annuisce in segno di conferma

NOTE

Oltre l'infermiera e la paziente, è presente alla discussione un'altra donna che fa da interprete alla signora straniera che parla un italiano essenziale. Probabilmente le due donne hanno parlato prima dei problemi di salute della signora non nativa.

- A Tu che devi fare?
- B ((non risponde, guarda l'infermiera e poi la persona che è con lei))
- A Lei ha dolori nel fianco
- B hai STP?
- A ((annuisce in segno di conferma))
- B ((rivolgendosi all'interprete)) Signora, le chiede se ha il tesserino STP?

SCHEDA n. 5/b	data osservazione: 17 ott. 2012
----------------------	--

GRIGLIA DI OSSERVAZIONE INTERAZIONE

Osservatore:

Ambito:	sanitario		educativo		istituzionale		informale		Orario:	Inizio 11.38	Fine 11.42
	Interazione:		tra non nativi		<i>tra nativi e non nativi</i>		Luogo:				
	F	M	F	M	<u>F</u>		M			ambulatorio policlinico	
Breve descrizione contesto interazione	Sala di attesa dell'ambulatorio										
<i>E</i>	Avvicina le mani				Avvicina le mani						
<i>F</i>	Le tiene ferme				Le tiene ferme						età, (cirea)
Area prevalente (comportamento)	nativo		non nativo		nativo		non nativo				25
<i>G</i>	Si tocca la testa		Si tocca la testa		Si tocca la testa		Si tocca la testa				provenienza
<i>H</i>	Si tocca il viso		Si tocca il viso		Si tocca il viso		Si tocca il viso				Nigeria X
2.3	Aspetti verbali mimico del volto										
<i>A.1</i>	Aggrotta la fronte				Aggrotta la fronte				X		
<i>B.2</i>	Rispetta la sopraciglia				Rispetta la sopraciglia						
<i>C.3</i>	Barra il labbro				Barra il labbro				X		X
<i>D.4</i>	Sorride italiano				Sorride italiano						
2.4	Comportamento passivo										
<i>A.6</i>	Usa frasi complesse				Usa frasi complesse						X
<i>B.7</i>	Semplifica la frase (baby talking)				Semplifica la frase (baby talking)				XX		
<i>C.8</i>	Pronuncia parole lentamente				Pronuncia parole lentamente				X		X
<i>D.9</i>	Abbassa il sguardo				Abbassa il sguardo						
2.5	Aspetti non verbali del parlato (elementi prosodici, sonorità, piano, sospiri, segnali paralinguistici)										
<i>A.11</i>	Non scandisce le parole				Non scandisce le parole						
<i>B.12</i>	Da informazioni pertinenti				Da informazioni pertinenti						X
<i>C.13</i>	Da informazioni non pertinenti				Da informazioni non pertinenti						
<i>D.14</i>	Da informazioni esaustive				Da informazioni esaustive						
<i>E.15</i>	Da informazioni non esaustive				Da informazioni non esaustive				XX		
<i>1.16</i>	Chiede ulteriori informazioni				Chiede ulteriori informazioni						X
<i>1.17</i>	Parla anche con altri/e				Parla anche con altri/e						X
<i>1.18</i>	Interagisce solo con interlocutore				Interagisce solo con interlocutore				X		
2	Aspetti non verbali										
2.1	Comportamento spaziale (contatto corporeo, distanza interpersonale)										
<i>A</i>	Allontana il corpo				Allontana il corpo						
<i>B</i>	Avvicina il corpo				Avvicina il corpo						X
<i>C</i>	Rimane ferma				Rimane ferma				X		
<i>D</i>	Inclina il corpo				Inclina il corpo						
2.2	Comportamento motorio-gestuale										
<i>A</i>	Gesticola				Gesticola						X
<i>B</i>	Indica con le mani				Indica con le mani						
<i>C</i>	Tamburella con le dita				Tamburella con le dita						
<i>D</i>	Allontana le mani				Allontana le mani						

Specifiche sulle azioni e sulle aree:

Persona osservata	Rif. area comport.	Frequenza (specificare se azione rara, occasionale)	Descrizione dettagliata /esempi (indicare occorrenze e minuti se possibile)
<i>NOTE</i>			

SCHEDA n.	6/b	data osservazione: 17 ott. 2012
------------------	------------	--

GRIGLIA DI OSSERVAZIONE INTERAZIONE

Osservatore:

Ambito:	<u>sanitario</u>		educativo		istituzionale	informale	Orario:	<i>Inizio</i> 12.10	<i>Fine</i> 12.15	
Interazione:	Tra nativi		tra non nativi		<i>tra nativi e non nativi</i>		Luogo:	ambulatorio policlinico		
	F	M	F	M	<u>F</u>	<u>M</u>				
Breve descrizione contesto interazione	Sala di attesa dell'ambulatorio									
<i>E</i>		Avvicina le mani				X	Avvicina le mani			
<i>F</i>		Le tiene ferme					Le tiene ferme			
Area prevalente (comportamento)	<u>nativo</u>		<i>non nativo</i>		<i>età (cirea)</i>		<u>nativo</u>		<i>età, (cirea)</i>	
<i>G</i>	Si tocca la testa				50		Si tocca la testa		25	
<i>H</i>	F	M	F	M	<i>Provenienza</i>		F	M	<i>provenienza</i>	
					Italia				Costa D'Av.	
2.3	Aspetti verbali mimico del volto									
<i>A.1</i>	Aggrotta la fronte				X	In Aggrotta la fronte				
<i>B.2</i>	Rispetta la soprinterazione					Rispetta la soprinterazione				
<i>C.3</i>	Barricella il labbro				X	Barricella il labbro				
<i>D.4</i>	Non parla italiano					Non parla italiano				
2.4	Aspetti non verbali									
<i>A.6</i>	Usa frasi complesse					Usa frasi complesse				
<i>B.7</i>	Semplifica la frase (baby talking)				X	Semplifica la frase (baby talking)				
<i>C.8</i>	Pronuncia parole lentamente				X	Pronuncia parole lentamente				
<i>D.9</i>	Abbassa il sguardo					Abbassa il sguardo				
2.5	Aspetti non verbali del parlato (elementi prosodici, prosodia, tono di voce, segnali paralinguistici)									
<i>A.11</i>	Non scandisce le parole					Non scandisce le parole				
<i>B.12</i>	Da informazioni pertinenti					Da informazioni pertinenti				
<i>C.13</i>	Da informazioni non pertinenti				X	Da informazioni non pertinenti				
<i>D.14</i>	Da informazioni esaustive					Da informazioni esaustive				
<i>E.15</i>	Da informazioni non esaustive					Da informazioni non esaustive				
<i>1.16</i>	Chiede ulteriori informazioni					Chiede ulteriori informazioni				
<i>1.17</i>	Parla anche con altri/e				X	Parla anche con altri/e				
<i>1.18</i>	Interagisce solo con interlocutore					Interagisce solo con interlocutore				
2	Aspetti non verbali									
2.1	Comportamento spaziale (contatto corporeo, distanza interpersonale)									
<i>A</i>	Allontana il corpo					Allontana il corpo				
<i>B</i>	Avvicina il corpo					Avvicina il corpo				
<i>C</i>	Rimane ferma				X	Rimane ferma				
<i>D</i>	Inclina il corpo					Inclina il corpo				
2.2	Comportamento motorio-gestuale									
<i>A</i>	Gesticola				X	Gesticola				
<i>B</i>	Indica con le mani				X	Indica con le mani				
<i>C</i>	Tamburella con le dita					Tamburella con le dita				
<i>D</i>	Allontana le mani					Allontana le mani				

Specifiche sulle azioni e sulle aree:

Persona osservata	Rif. area comport.	Frequenza (specificare se azione rara, occasionale)	Descrizione dettagliata /esempi (indicare occorrenze e minuti se possibile)
B	2.4		Il paziente guarda l'infermiere con sguardo fisso in attesa della ricetta
A	2.5	frequente	Alza il tono di voce chiedendo alle persone di uscire, compreso il paziente in attesa

NOTE

L'ambulatorio è affollato, le persone si accalcano alla porta e alla scrivania, l'infermiera dice, prima con tono di voce costante, poi alzandolo "per favore accomodatevi tutti fuori" si rivolge anche al ragazzo che è di fronte a lei , alzando ulteriormente il tono della voce: "anche tu, FUOR:::!" ; nessuna delle persone in attesa esce.

Mentre il paziente è seduto di fronte a lei in attesa di una ricetta che ancora non è stata preparata, l'infermiera rivolgendosi alla collega le chiede di sollecitare ai medici la ricetta dicendole "Vedi se gli possono fare le ricette quanto ni livamu davanti"

SCHEDA n.	7/b	data osservazione: 18 ott. 2012
------------------	------------	--

GRIGLIA DI OSSERVAZIONE INTERAZIONE

Osservatore:

Ambito:	<u>sanitario</u>		educativo		istituzionale	informale	Orario:	<i>Inizio</i> 11.15	<i>Fine</i> 11.18
Interazione:	Tra nativi		tra non nativi		<i>tra nativi e non nativi</i>		Luogo:	ambulatorio policlinico	
	F	M	F	M	<u>F</u>	M			
Breve descrizione contesto interazione	Sala d'attesa dell'ambulatorio								
<i>F</i>	Le tiene ferme								Le tiene ferme
<i>G</i>	Si tocca la testa								Si tocca la testa
Area prevalente (comportamento)	<u>nativo</u>		<i>non nativo</i>		<i>Provenienza</i>		<u>nativo</u>		<i>non nativo</i>
<i>H</i>	Si tocca il viso		Si tocca il viso		Italia		Si tocca il viso		provenienza
2.3	<u>comportamento mimico del volto</u>						<u>F</u>		M
<i>A</i>	Aspetti verbali				Aspetti non verbali				
<i>B.1</i>	Sottile compassione				X	In solita compagnia			
<i>C.2</i>	Rispetta il turno di interazione				X	Rispetta il turno di interazione			
<i>D.3</i>	Parla italiano				XX	Parla italiano			
<i>2.4</i>	Non parla italiano					Non parla italiano			
<i>A.5</i>	Intende gli occhi				X	Intende gli occhi			
<i>B.6</i>	Disfonia complessa					Disfonia complessa			
<i>C.7</i>	Semplifica il suono (baby talking)					Semplifica il suono (baby talking)			
<i>D.8</i>	Abbassa il sguardo lentamente					Abbassa il sguardo lentamente			
<i>2.5</i>	Pronuncia parole lentamente					Pronuncia parole velocemente			
<i>A.10</i>	Scandisce le parole				X	Scandisce le parole			
<i>B.11</i>	Non scandisce le parole					Non scandisce le parole			
<i>C.12</i>	Da informazioni pertinenti				XX	Da informazioni pertinenti			
<i>D.13</i>	Da informazioni non pertinenti					Da informazioni non pertinenti			
<i>E.14</i>	Da informazioni esaustive					Da informazioni esaustive			
<i>I.15</i>	Da informazioni non esaustive					Da informazioni non esaustive			
<i>I.16</i>	Chiede ulteriori informazioni					Chiede ulteriori informazioni			
<i>I.17</i>	Parla anche con altri/e					Parla anche con altri/e			
<i>I.18</i>	Interagisce solo con interlocutore				X	Interagisce solo con interlocutore			
2	Aspetti non verbali								
<i>2.1</i>	Comportamento spaziale (contatto corporeo, distanza interpersonale)								
<i>A</i>	Allontana il corpo					Allontana il corpo			
<i>B</i>	Avvicina il corpo					Avvicina il corpo			
<i>C</i>	Rimane ferma				X	Rimane ferma			
<i>D</i>	Inclina il corpo					Inclina il corpo			
<i>2.2</i>	Comportamento motorio-gestuale								
<i>A</i>	Gesticola					Gesticola			
<i>B</i>	Indica con le mani				X	Indica con le mani			
<i>C</i>	Tamburella con le dita					Tamburella con le dita			
<i>D</i>	Allontana le mani					Allontana le mani			
<i>E</i>	Avvicina le mani				X	Avvicina le mani			

Specifiche sulle azioni e sulle aree:

Persona osservata	Rif. area comport.	Frequenza (specificare se azione rara, occasionale)	Descrizione dettagliata /esempi (indicare occorrenze e minuti se possibile)
B	2.3.d		La paziente da il documento richiesto (codice ENI) all'infermiera, il documento è in una busta plastificata
A	2.3.d		Prende il codice
NOTE			
<i>Inizio della conversazione:</i>			
A			Che deve fare?"
B			Buongiorno, scrivere una ricetta
A			Buongiorno, ha il codice Eni?
B			si

SCHEDA n.	8/b	data osservazione: 22 ott. 2012
------------------	------------	--

GRIGLIA DI OSSERVAZIONE INTERAZIONE

Osservatore:

Ambito:	<u>sanitario</u>		educativo		istituzionale	informale	Orario:	<i>Inizio</i> 10.15	<i>Fine</i> 10.22
Interazione:	Tra nativi		tra non nativi		<i>tra nativi e non nativi</i>		Luogo:	ambulatorio policlinico	
	F	M	F	M	F	M			
Breve descrizione contesto interazione	Sala di attesa ambulatorio								
<i>F</i>	Le tiene ferme				Le tiene ferme				X
<i>G</i>	Si tocca la testa				Si tocca la testa				X
Area prevalente (comportamento)	<i>nativo</i>		<i>non nativo</i>		<i>nativo</i>		<i>non nativo</i>		
<i>H</i>	Si tocca il viso		Si tocca il viso		Si tocca il viso		Si tocca il viso		
2.3	<i>F</i> <i>M</i>		<i>F</i> <i>M</i>		<i>F</i> <i>M</i>		<i>F</i> <i>M</i>		
2.3	comportamento mimico del volto		comportamento mimico del volto		comportamento mimico del volto		comportamento mimico del volto		provenienza Bangladesh
A	Aspetti verbali				Aspetti non verbali				
<i>B.1</i>	Sottile compassione				X	Aggrotta la fronte			
<i>C.2</i>	Rispetta il turno di interazione					Rispetta il turno di interazione			
<i>D.3</i>	Parla italiano				X	Parla italiano (poco)			
2.4	Non parla italiano					Non parla italiano			
<i>A.5</i>	Intende negli occhi					Intende negli occhi			
<i>B.6</i>	Disfonia complessa				X	Disfonia complessa			
<i>C.7</i>	Semplifica il suono (baby talking)					Semplifica il suono (baby talking)			
<i>D.8</i>	Abbassa il sguardo lentamente					Abbassa il sguardo lentamente			
2.5	Pronuncia parole velocemente					Pronuncia parole velocemente			
<i>A.10</i>	Scandisce le parole				X	Scandisce le parole			
<i>B.11</i>	Non scandisce le parole					Non scandisce le parole			
<i>C.12</i>	Da informazioni pertinenti				X	Da informazioni pertinenti			
<i>D.13</i>	Abbassa tono di voce					Abbassa tono di voce			
<i>E.14</i>	Da informazioni esaustive					Da informazioni esaustive			
<i>I.15</i>	Da informazioni non esaustive					Da informazioni non esaustive			
<i>I.16</i>	Chiede ulteriori informazioni					Chiede ulteriori informazioni			
<i>I.17</i>	Parla anche con altri/e				X	Parla anche con altri/e			
<i>I.18</i>	Interagisce solo con interlocutore					Interagisce solo con interlocutore			
2	Aspetti non verbali								
2.1	Comportamento spaziale (contatto corporeo, distanza interpersonale)								
<i>A</i>	Allontana il corpo					Allontana il corpo			
<i>B</i>	Avvicina il corpo					Avvicina il corpo			
<i>C</i>	Rimane ferma					Rimane ferma			
<i>D</i>	Inclina il corpo					Inclina il corpo			
2.2	Comportamento motorio-gestuale								
<i>A</i>	Gesticola					Gesticola			
<i>B</i>	Indica con le mani				X	Indica con le mani			
<i>C</i>	Tamburella con le dita					Tamburella con le dita			
<i>D</i>	Allontana le mani					Allontana le mani			
<i>E</i>	Avvicina le mani				X	Avvicina le mani			

Specifiche sulle azioni e sulle aree:

Persona osservata	Rif. area comport.	Frequenza (specificare se azione rara, occasionale)	Descrizione dettagliata /esempi (indicare occorrenze e minuti se possibile)
A	1.18	Azione frequente	Interagisce per tutto il tempo con un'altra infermiera presente in ambulatorio (C)

NOTE

Il paziente non parla bene l'italiano, cerca di farsi aiutare da un'altra persona del Bangladesh anche lui in attesa in ambulatorio. L'ambulatorio è affollato, come altre volte; è presente anche un'altra infermiera, nativa

Infermiera (nativa) : "TU CHE DEVI FARE?"

Paziente (non nativo): "Stp"

Infermiera (nativa): "DAMMI IL PASSAPORTO"

Il paziente porge il passaporto l'infermiera lo guarda chiedendogli "Sei del Bangladesh?", il paziente risponde affermativamente. L'infermiera (nativa) comincia a compilare un foglio, scrive il nome nel frattempo risponde al telefono, mentre il paziente fissa il foglio che l'infermiera sta compilando

L'infermiera nel frattempo mentre scrive controlla un altro foglio e chiede informazioni su un altro paziente "E questo Aziz che deve fare?" L'altra infermiera (nativa) risponde "L'Stp", e il dialogo continua per alcune battute

A: "Ma come si scrive? Ha un documento?"

"Gli faccio il diarietto?"

C "Si"

A "Va beh, aspetta, tanto che premura ha?"

SCHEDA n.	9/b	data osservazione: 22 ott. 2012
------------------	------------	--

GRIGLIA DI OSSERVAZIONE INTERAZIONE

Osservatore:

Ambito:	<u>sanitario</u>		educativo		istituzionale	informale	Orario:	<i>Inizio</i> 9.45	<i>Fine</i> 9.55
Interazione:	Tra nativi		tra non nativi		<i>tra nativi e non nativi</i>		Luogo:	ambulatorio policlinico	
	F	M	F	M	<u>F</u>	<u>M</u>			
Breve descrizione contesto interazione	Sala di attesa dell'ambulatorio								
<i>F</i>	Le tiene ferme				Le tiene ferme				X
<i>G</i>	Si tocca la testa				Si tocca la testa				
Area prevalente (comportamento)	Persona Osservata A:				Persona Osservata B:				
<i>H</i>	nativo		non nativo		nativo		non nativo		
<i>2.3</i>	Si tocca il viso		Si tocca il viso		Si tocca il viso		Si tocca il viso		
<i>2.3</i>	comportamento mimico del volto		Italia		Nigeria				
<i>A</i>	Aspetti verbali				Aspetti non verbali				
<i>B.1</i>	Sottile e compassiva				X	Aggrotta la fronte			
<i>C.2</i>	Rispetta il turno di interazione					Rispetta il turno di interazione			
<i>D.3</i>	Parla italiano				X	Parla italiano			
<i>2.4</i>	Non parla italiano					Non parla italiano			
<i>A.5</i>	Intende negli occhi					Intende negli occhi			
<i>B.6</i>	Disfonia complessa					Disfonia complessa			
<i>C.7</i>	Semplifica il gergo (baby talking)				X	Semplifica il gergo (baby talking)			
<i>D.8</i>	Abbassa il sguardo lentamente					Abbassa il sguardo lentamente			
<i>2.5</i>	Pronuncia parole lentamente					Pronuncia parole velocemente			
<i>A.10</i>	Scandisce le parole				X	Scandisce le parole			
<i>B.11</i>	Non scandisce le parole					Non scandisce le parole			
<i>C.12</i>	Da informazioni pertinenti				X	Da informazioni pertinenti			
<i>D.13</i>	Abbassa tono di voce					Abbassa tono di voce			
<i>E.14</i>	Da informazioni esaustive					Da informazioni esaustive			
<i>1.15</i>	Da informazioni non esaustive					Da informazioni non esaustive			
<i>1.16</i>	Chiede ulteriori informazioni					Chiede ulteriori informazioni			
<i>1.17</i>	Parla anche con altri/e				X	Parla anche con altri/e			
<i>1.18</i>	Interagisce solo con interlocutore					Interagisce solo con interlocutore			
2	Aspetti non verbali								
<i>2.1</i>	Comportamento spaziale (contatto corporeo, distanza interpersonale)								
<i>A</i>	Allontana il corpo					Allontana il corpo			
<i>B</i>	Avvicina il corpo					Avvicina il corpo			
<i>C</i>	Rimane ferma				X	Rimane ferma			
<i>D</i>	Inclina il corpo					Inclina il corpo			
<i>2.2</i>	Comportamento motorio-gestuale								
<i>A</i>	Gesticola					Gesticola			
<i>B</i>	Indica con le mani					Indica con le mani			
<i>C</i>	Tamburella con le dita					Tamburella con le dita			
<i>D</i>	Allontana le mani					Allontana le mani			
<i>E</i>	Avvicina le mani				X	Avvicina le mani			

Specifiche sulle azioni e sulle aree:

Persona osservata	Rif. area comport.	Frequenza (specificare se azione rara, occasionale)	Descrizione dettagliata /esempi (indicare occorrenze e minuti se possibile)
A - B	2.5.c		Entrambi alzano la voce

NOTE

L'ambulatorio è affollato, molte persone sono in piedi davanti alla porta e altri in piedi nella sala di attesa, l'infermiera chiede di uscire, ma dalla sala non esce nessuno. L'infermiera si rivolge alle persone in attesa, con un tono di voce ascendente: "Perché vi siete seduti tutti qua? VOI" attesa di un paio di secondi in sala d'attesa, parla con tono ascendente. "C'è la sedia. QUI non voglio NESSUNO tranne lui che sta male e lei che è urgente. Le risponde uno dei pazienti in attesa, e comunque dalla sala non esce nessuno

B I'M waiting

A mi::h, ma siete testardi però".

SCHEDA n. 10/b	data osservazione: 23 ott. 2012
-----------------------	--

GRIGLIA DI OSSERVAZIONE INTERAZIONE

Osservatore:

Ambito:	sanitario		educativo		istituzionale	informale	Orario:	Inizio 11.20	Fine 11.25
	Interazione:		tra non nativi		<i>tra nativi e non nativi</i>				
	F	M	F	M	<u>F</u>	<u>M</u>			ambulatorio policlinico
Breve descrizione contesto interazione	Sala di attesa dell'ambulatorio								
<i>E</i>	Avvicina le mani				Avvicina le mani				
<i>F</i>	Le tiene ferme				Le tiene ferme				
Area prevalente (comportamento)	Persona Osservata A:				Persona Osservata B:				
<i>G</i>	nativo		non nativo		nativo		non nativo		
<i>H</i>	Si tocca la testa		Si tocca la testa		Si tocca la testa		Si tocca la testa		X
	F	M	F	M	F	M	F	M	provenienza
	Italia				Italia		Ghana		
2.3	Aspetti verbali mimico del volto								
<i>A.1</i>	Aggrotta la fronte				X	In Aggrotta la fronte			
<i>B.2</i>	Rispetta la soprinterazione					Rispetta la soprinterazione			
<i>C.3</i>	Barricella il labbro				X	Parricella il labbro			
<i>D.4</i>	Non parla italiano					Non parla italiano			
2.4	Aspetti non verbali								
<i>A.6</i>	Usa frasi complesse					Usa frasi complesse			
<i>B.7</i>	Semplifica la frase (baby talking)					Semplifica la frase (baby talking)			
<i>C.8</i>	Pronuncia parole lentamente					Pronuncia parole lentamente			
<i>D.9</i>	Abbassa il sguardo					Abbassa il sguardo			
2.5	Aspetti non verbali del parlato (elementi prosodici, prosodia, tono di voce, segnali paralinguistici)								
<i>A.11</i>	Non scandisce le parole					Non scandisce le parole			
<i>B.12</i>	Da informazioni pertinenti					Da informazioni pertinenti			
<i>C.13</i>	Da informazioni non pertinenti				X	Da informazioni non pertinenti			
<i>D.14</i>	Da informazioni esaustive					Da informazioni esaustive			
<i>E.15</i>	Da informazioni non esaustive					Da informazioni non esaustive			
<i>1.16</i>	Chiede ulteriori informazioni					Chiede ulteriori informazioni			
<i>1.17</i>	Parla anche con altri/e				X	Parla anche con altri/e			
<i>1.18</i>	Interagisce solo con interlocutore					Interagisce solo con interlocutore			
2	Aspetti non verbali								
2.1	Comportamento spaziale (contatto corporeo, distanza interpersonale)								
<i>A</i>	Allontana il corpo					Allontana il corpo			
<i>B</i>	Avvicina il corpo					Avvicina il corpo			
<i>C</i>	Rimane ferma				X	Rimane ferma			
<i>D</i>	Inclina il corpo					Inclina il corpo			
2.2	Comportamento motorio-gestuale								
<i>A</i>	Gesticola					Gesticola			
<i>B</i>	Indica con le mani					Indica con le mani			
<i>C</i>	Tamburella con le dita					Tamburella con le dita			
<i>D</i>	Allontana le mani					Allontana le mani			

Specifiche sulle azioni e sulle aree:

Persona osservata	Rif. area comport.	Frequenza (specificare se azione rara, occasionale)	Descrizione dettagliata /esempi (indicare occorrenze e minuti se possibile)

NOTE

L'infermiera cerca di mettere ordine nella sala d'attesa , si lamenta della presenza dentro l'ambulatorio. "Tutti qua siete di nuovo? Tutti qua? Tutti qua vengono. A due a due entrano. Chi deve entrare?". Entra un altro ragazzo che in italiano un po' stentato dice "io qua". L'infermiera lo guarda e non risponde.

Allegato C

Allegato C

Griglie di rilevazione compilate in occasione dell'osservazione in ambito istituzionale presso Anagrafe- Ufficio Stranieri, comune di Palermo (20 schede)

SCHEDA n. 1/c	data osservazione: 4/11/2013
----------------------	-------------------------------------

GRIGLIA DI OSSERVAZIONE INTERAZIONE

Osservatore:

Ambito:	sanitario	educativo	<u>istituzionale</u>	informale	Orario:	Inizio 9.00	Fine 9.05
Interazione:	Tra nativi	tra non nativi	<u>tra nativi e non nativi</u>		Luogo:	anagrafe stranieri	
	F	M	F	M	F	<u>M</u>	
Breve descrizione contesto interazione	Sportello 4, informazioni e prenotazione residenza						
2.2	Comportamento motorio-gestuale						
A	Persona Osservata A:				Persona Osservata B:		
B	Gesticola nativo	non nativo		età (circa)	Gesticola nativo	non nativo	
C	Indica con le mani	F	M	40	Indica con le mani	F	M
	Tamburella con le dita	Area asiatica		Provenienza	Tamburella con le dita	Italia	
D	Aspetti verbali						
E1	Avvicina le mani				X	Allontana le mani	
F2	Avvicina la conversazione					Avvicina la conversazione	
G3	Rispetta fermi interazione					Rispetta fermi interazione	
H4	Rispetta fermi interazione					Rispetta fermi interazione	
I5	Barbacciallanesta					Barbacciallanesta	
J6	Barbacciallanesta					Barbacciallanesta	
K7	Siotopariditaliano				X	Siotopariditaliano	
L8	Siotopariditaliano				X	Siotopariditaliano	
M9	Interrompe					Interrompe	
N10	Interrompe					Interrompe	
O11	Usa gestita d'impulso					Usa gestita d'impulso	
P12	Usa gestita d'impulso					Usa gestita d'impulso	
Q13	Semplifica d'impulso (baby talking)					Semplifica d'impulso (baby talking)	
R14	Semplifica d'impulso (baby talking)					Semplifica d'impulso (baby talking)	
S15	Pronuncia parole lentamente					Pronuncia parole lentamente	
T16	Pronuncia parole lentamente					Pronuncia parole lentamente	
U17	Pronuncia parole velocemente					Pronuncia parole velocemente	
V18	Pronuncia parole velocemente					Pronuncia parole velocemente	
W19	Scandisce le parole					Scandisce le parole	
X20	Scandisce le parole					Scandisce le parole	
Y21	Non scandisce le parole					Non scandisce le parole	
Z22	Non scandisce le parole					Non scandisce le parole	
AA23	Distorsioni dei suoni				X	Distorsioni dei suoni	
AB24	Distorsioni dei suoni				X	Distorsioni dei suoni	
AC25	Da informazioni non pertinenti					Da informazioni non pertinenti	
AD26	Da informazioni non pertinenti					Da informazioni non pertinenti	
AE27	Da informazioni esaurive					Da informazioni esaurive	
AF28	Da informazioni esaurive					Da informazioni esaurive	
AG29	Da informazioni non esaurive					Da informazioni non esaurive	
AH30	Da informazioni non esaurive					Da informazioni non esaurive	
AI31	Chiede ulteriori informazioni					Chiede ulteriori informazioni	
AJ32	Chiede ulteriori informazioni					Chiede ulteriori informazioni	
AK33	Parla anche con altri/e				X	Parla anche con altri/e	
AL34	Parla anche con altri/e				X	Parla anche con altri/e	
AM35	Sospira					Sospira	
AN36	Sospira					Sospira	
AO37	Interagisce solo con interlocutore					Interagisce solo con interlocutore	
AP38	Interagisce solo con interlocutore					Interagisce solo con interlocutore	
AQ39	Aspetti non verbali					Aspetti non verbali	
AR40	Alza tono di voce					Alza tono di voce	
AS41	Alza tono di voce					Alza tono di voce	
AT42	Abbassa tono di voce					Abbassa tono di voce	
AU43	Abbassa tono di voce					Abbassa tono di voce	
AV44	Comportamento spaziale (contatto corporeo, distanza)					Comportamento spaziale (contatto corporeo, distanza)	
AW45	Inferno costante					Inferno costante	
AX46	Inferno costante					Inferno costante	
AY47	Allontana il corpo					Allontana il corpo	
AZ48	Allontana il corpo					Allontana il corpo	
BA49	Avvicina il corpo					Avvicina il corpo	
BB50	Avvicina il corpo					Avvicina il corpo	
BC51	Rimane ferma				X	Rimane ferma	
BD52	Rimane ferma				X	Rimane ferma	
BE53	Inclina il corpo					Inclina il corpo	
BF54	Inclina il corpo					Inclina il corpo	

Specifiche sulle azioni e sulle aree:

Persona osservata	Rif. area comport.	Frequenza (specificare se azione rara, occasionale)	Descrizione dettagliata /esempi (indicare occorrenze e minuti se possibile)

NOTE

A è accompagnato da una persona originaria dello stesso luogo (o che condivide la stessa lingua) di circa 25 anni che gli fa da traduttore

SCHEDA n. 2/c	data osservazione: 4/11/13
----------------------	-----------------------------------

GRIGLIA DI OSSERVAZIONE INTERAZIONE

Osservatore:

Ambito:	sanitario	educativo	<u>istituzionale</u>	informale	Orario:	Inizio 9.20	Fine 9.25
Interazione:	Tra nativi	tra non nativi		<u>tra nativi e non nativi</u>		Luogo:	anagrafe stranieri
	F M	F M	F	M			
Breve descrizione contesto interazione	Sportello 4 , informazioni e prenotazioni residenza						
F	Le tiene ferme			X	Le tiene ferme		
G	Si tocca la testa			età (circa)	Si tocca la testa		
H	Si tocca il viso			25	Si tocca il viso		
2.3	comportamento mimico del volto			Provenienza	provenienza		
A	Aspetti verbali			Bangladesh	Italia		
B.1	Sottile compassione			X	In solita con separazione		
C.2	Risponde all'interazione				Risponde all'interazione		
D3	Parla italiano				Parla italiano		
2.4	Non parla italiano			X	Non parla italiano		
A.5	Intende gli occhi				Intende gli occhi		
B.6	Disfonia complessa			X	Disfonia complessa		
C.7	Orientamento (baby talking)			X	Orientamento (baby talking)		
D8	Probassa parzialmente				Probassa parzialmente		
2.5	aspetti non verbali del parlato (elementi prosodici, so-				aspetti non verbali del parlato (elementi prosodici, so-		
A.10	Scandisce le parole				Scandisce le parole		
B.11	Non scandisce le parole				Non scandisce le parole		
C.12	Da informazioni pertinenti				Da informazioni pertinenti		
D.13	Da informazioni non pertinenti				Da informazioni non pertinenti		
E.14	Da informazioni esaustive				Da informazioni esaustive		
1.15	Da informazioni non esaustive				Da informazioni non esaustive		
1.16	Chiede ulteriori informazioni				Chiede ulteriori informazioni		
1.17	Parla anche con altri/e			X	Parla anche con altri/e		
1.18	Interagisce solo con interlocutore				Interagisce solo con interlocutore		
2	Aspetti non verbali						
2.1	Comportamento spaziale (contatto corporeo, distanza interpersonale)						
A	Allontana il corpo				Allontana il corpo		
B	Avvicina il corpo				Avvicina il corpo		
C	Rimane ferma				Rimane ferma		
D	Inclina il corpo				Inclina il corpo		
2.2	Comportamento motorio-gestuale						
A	Gesticola				Gesticola		
B	Indica con le mani				Indica con le mani		
C	Tamburella con le dita				Tamburella con le dita		
D	Allontana le mani				Allontana le mani		
E	Avvicina le mani				Avvicina le mani		

Specifiche sulle azioni e sulle aree:

Persona osservata	Rif. area comport.	Frequenza (specificare se azione rara, occasionale)	Descrizione dettagliata /esempi (indicare occorrenze e minuti se possibile)
A	1	spesso	Parla con le persone in attesa
A	2.4		Guarda la persona che lavora, si guarda intorno, guarda altri in fila
A	2.2		Tiene le mani ferme sulla base dello sportello
B	1		Non chiede all'utente se capisce l'italiano
NOTE			
<i>B si informa con i colleghi quando non è sicuro della soluzione, pone domande per capire: B "Vivi solo o con altri? Sono familiari? Sono amici"</i>			

SCHEDA n. 3/c	data osservazione: 4/11/2013
----------------------	-------------------------------------

GRIGLIA DI OSSERVAZIONE INTERAZIONE

Osservatore:

Ambito:	sanitario	educativo	<u>istituzionale</u>	informale	Orario:	Inizio 9.30	Fine 9.34
Interazione:	Tra nativi	tra non nativi		<u>tra nativi e non nativi</u>		Luogo:	anagrafe stranieri
	F M	F M	<u>F</u>	<u>M</u>			
Breve descrizione contesto interazione	Sportello 6						
F	Le tiene ferme			Le tiene ferme			
G	Si tocca la testa			Si tocca la testa			età, (circa)
H	Si tocca il viso			Si tocca il viso			55+
2.3	comportamento mimico del volto			comportamento mimico del volto			provenienza
A	Aspetti verbali			Aspetti non verbali			
B.1	Sottile compassione			Insofferenza e opposizione			X
C.2	Risponde all'interazione			Risponde all'interazione			
D3	Parla italiano			Parla italiano			X
2.4	comportamento mimico del volto			comportamento mimico del volto			
A.5	Intende gli occhi			Intende gli occhi			X
B.6	Distoglie lo sguardo			Distoglie lo sguardo			
C.7	Orientamento sguardo (baby talking)			Orientamento sguardo (baby talking)			
D8	Abbassa il sopracciglio			Abbassa il sopracciglio			
2.5	aspetti non verbali del parlato (elementi prosodici, so-			aspetti non verbali del parlato (elementi prosodici, so-			
A.10	Scandisce le parole			Scandisce le parole			X
B.11	Non scandisce le parole			Non scandisce le parole			X
C.12	Da informazioni pertinenti			Da informazioni pertinenti			
D.13	Da informazioni non pertinenti			Da informazioni non pertinenti			
E.14	Da informazioni esaustive			Da informazioni esaustive			
1.15	Da informazioni non esaustive			Da informazioni non esaustive			
1.16	Chiede ulteriori informazioni			Chiede ulteriori informazioni			
1.17	Parla anche con altri/e			Parla anche con altri/e			X
1.18	Interagisce solo con interlocutore			Interagisce solo con interlocutore			X
2	Aspetti non verbali			Aspetti non verbali			
2.1	<i>Comportamento spaziale (contatto corporeo, distanza interpersonale)</i>			<i>Comportamento spaziale (contatto corporeo, distanza interpersonale)</i>			
A	Allontana il corpo			Allontana il corpo			
B	Avvicina il corpo			Avvicina il corpo			
C	Rimane ferma			Rimane ferma			X
D	Inclina il corpo			Inclina il corpo			X
2.2	<i>Comportamento motorio-gestuale</i>			<i>Comportamento motorio-gestuale</i>			
A	Gesticola			Gesticola			
B	Indica con le mani			Indica con le mani			
C	Tamburella con le dita			Tamburella con le dita			
D	Allontana le mani			Allontana le mani			
E	Avvicina le mani			Avvicina le mani			

SCHEDA n. 4/c	data osservazione: 4/11/2013
----------------------	-------------------------------------

GRIGLIA DI OSSERVAZIONE INTERAZIONE

Osservatore:

Ambito:	sanitario	educativo	<u>istituzionale</u>	informale	Orario:	Inizio 10.05	Fine 10.15
Interazione:	Tra nativi		tra non nativi		<u>tra nativi e non nativi</u>		Luogo: anagrafe stranieri
	F	M	F	M	<u>F</u>	<u>M</u>	
Breve descrizione contesto interazione	Back office (l'utente ha una problema con la carta di identità del figlio su cui è stato riportato il nome incompleto)						

		Persona Osservata A:				Persona Osservata B:				
		età (circa)		età (circa)		età (circa)		età (circa)		
		35/40		35/40		50 +		50 +		
		Provenienza		Provenienza		provenienza		provenienza		
		Bangladesh		Bangladesh		Italia		Italia		
<i>E</i>		Avvicina le mani				Avvicina le mani				X
<i>F</i>		Le tiene ferme				Le tiene ferme				
Area prevalente (comportamento)		<i>nativo</i>		<i>non nativo</i>		<i>nativo</i>		<i>non nativo</i>		
		Si tocca la testa		Si tocca la testa		Si tocca la testa		Si tocca la testa		
		F	M	F	M	F	M	F	M	
		Si tocca il viso		Si tocca il viso		Si tocca il viso		Si tocca il viso		
2.3	Aspetti verbali	<i>mimico del volto</i>								
<i>A.1</i>		Aggiro la fronte				Aggiro la fronte				X
<i>B.2</i>		Rispetta la sopraciglia				Rispetta la sopraciglia				
<i>C.3</i>		Barbetta al labbro				Barbetta al labbro				X
<i>D.4</i>		Sorride italiano				Sorride italiano				
2.4	comportamento	<i>pesivo</i>								
<i>A.6</i>		Usa i gesti				Usa i gesti				
<i>B.7</i>		Semplifica la frase (baby talking)				Semplifica la frase (baby talking)				
<i>C.8</i>		Pronuncia parole lentamente				Pronuncia parole lentamente				
<i>D.9</i>		Abbassa il sguardo				Abbassa il sguardo				
2.5	aspetti non verbali del parlato	<i>(elementi prosodici, sonorità, pause, espressioni paralinguistiche)</i>								
<i>A.11</i>		Non scandisce le parole				Non scandisce le parole				
<i>B.12</i>		Sospira informazioni pertinenti				Sospira informazioni pertinenti				
<i>C.13</i>		Da informazioni non pertinenti				Da informazioni non pertinenti				X
<i>D.14</i>		Da informazioni esaustive				Da informazioni esaustive				
<i>E.15</i>		Da informazioni non esaustive				Da informazioni non esaustive				X
<i>1.16</i>		Chiede ulteriori informazioni				Chiede ulteriori informazioni				
<i>1.17</i>		Parla anche con altri/e				Parla anche con altri/e				X
<i>1.18</i>		Interagisce solo con interlocutore				Interagisce solo con interlocutore				X
2	Aspetti non verbali									
2.1	Comportamento spaziale (contatto corporeo, distanza interpersonale)									
<i>A</i>		Allontana il corpo				Allontana il corpo				
<i>B</i>		Avvicina il corpo				Avvicina il corpo				
<i>C</i>		Rimane ferma				Rimane ferma				X
<i>D</i>		Inclina il corpo				Inclina il corpo				
2.2	Comportamento motorio-gestuale									
<i>A</i>		Gesticola				Gesticola				
<i>B</i>		Indica con le mani				Indica con le mani				
<i>C</i>		Tamburella con le dita				Tamburella con le dita				
<i>D</i>		Allontana le mani				Allontana le mani				

Specifiche sulle azioni e sulle aree:

Persona osservata	Rif. area comport.	Frequenza (specificare se azione rara, occasionale)	Descrizione dettagliata /esempi (indicare occorrenze e minuti se possibile)
B	1		Incalza con domande “Perché te la sai presa (la carta d’identità)”
B			“Non hai visto che era sbagliata?”
A	2		Replica “Ho detto che non andava e mi hanno risposto TUTTO OK”
NOTE			
B			non hai visto che era sbagliata?
A			si, l’ho detto io
B			non te ne sei ACCORTO?
A			io l’ho detto
A			tu non te la dovevi prendere
B			Ho detto che non andava e mi hanno risposto TUTTO OK

SCHEDA n. 5/c	data osservazione: 6/11/13
----------------------	-----------------------------------

GRIGLIA DI OSSERVAZIONE INTERAZIONE

Osservatore:

Ambito:	sanitario	educativo	<u>istituzionale</u>	informale	Orario:	Inizio 9.00	Fine 9.07	
Interazione:	Tra nativi	tra non nativi	<u>tra nativi e non nativi</u>		Luogo:	anagrafe stranieri		
	F	M	F	M	F	M		
Breve descrizione contesto interazione	Sportello 4 (presenti due impiegati)							
F	Le tiene ferme			Personna Osservata A:	età (circa)	Le tiene ferme		
G	Si tocca la testa				30	Personna Osservata B:		
H	Si tocca il viso			<u>nativo</u>	Provenienza	<u>nativo</u>	età (circa)	
2.3	comportamento mimico del volto			F	M	F	M	
A	Aspetti verbali			Aspetti non verbali				
B.1	Sottile e compassiva			Aggrotta la fronte				
C.2	NON	Risponde all'interazione			X	Risponde all'interazione		
D3	Parla italiano			X	Parla italiano			
2.4	comportamento mimico del volto			Non parla italiano				
A.5	Intende gli occhi			X	Intende gli occhi			
B.6	Distoglie lo sguardo				Distoglie lo sguardo			
C.7	Orienta la lingua (baby talking)				Orienta la lingua (baby talking)			
D8	Abbassa la pupilla lentamente				Abbassa la pupilla lentamente			
2.5	aspetti non verbali del parlato (elementi prosodici, so-			aspetti non verbali del parlato (elementi prosodici, so-				
A.10	Scandisce le parole				Scandisce le parole			
B.11	Non scandisce le parole				Non scandisce le parole			
C.12	Da informazioni pertinenti				Da informazioni pertinenti			
D.13	Da informazioni non pertinenti				Da informazioni non pertinenti			
E.14	Da informazioni esaustive			X	Da informazioni esaustive			
1.15	Da informazioni non esaustive				Da informazioni non esaustive			
1.16	Chiede ulteriori informazioni				Chiede ulteriori informazioni			
1.17	Parla anche con altri/e				Parla anche con altri/e			
1.18	Interagisce solo con interlocutore			X	Interagisce solo con interlocutore			
2	Aspetti non verbali							
2.1	Comportamento spaziale (contatto corporeo, distanza interpersonale)							
A	Allontana il corpo				Allontana il corpo			
B	Avvicina il corpo				Avvicina il corpo			
C	Rimane ferma				Rimane ferma			
D	Inclina il corpo				Inclina il corpo			
2.2	Comportamento motorio-gestuale							
A	Gesticola				Gesticola			
B	Indica con le mani				Indica con le mani			
C	Tamburella con le dita				Tamburella con le dita			
D	Allontana le mani				Allontana le mani			
E	Avvicina le mani			X	Avvicina le mani			

Specifiche sulle azioni e sulle aree:

Persona osservata	Rif. area comport.	Frequenza (specificare se azione rara, occasionale)	Descrizione dettagliata /esempi (indicare occorrenze e minuti se possibile)

NOTE

*A è accompagnata da una donna della stessa nazionalità di ca. 50 anni, che le traduce
L'impiegato cerca di metterla a proprio agio, nota che è mancina e dice di esserlo anche lui
B: Mi ascolti, mi perdoni
A: Mi perdoni lei*

SCHEDA n. 6/c	data osservazione: 6/11/13
----------------------	-----------------------------------

GRIGLIA DI OSSERVAZIONE INTERAZIONE

Osservatore:

Ambito:	sanitario	educativo	<u>istituzionale</u>	informale	Orario:	Inizio 9.08	Fine 9.14
Interazione:	Tra nativi	tra non nativi		<u>tra nativi e non nativi</u>		Luogo:	anagrafe stranieri
	F M	F M	F	M			
Breve descrizione contesto interazione	Sportello 4						
F	Le tiene ferme			Le tiene ferme			
G	Si tocca la testa			Si tocca la testa			
H	Si tocca il viso			Si tocca il viso			
2.3	comportamento mimico del volto			comportamento mimico del volto			
A	Aspetti verbali			Aspetti non verbali			
B.1	Sottile compassione			In solita con separazione			X
C.2	Risponde all'interazione			Risponde all'interazione			
D3	Parla italiano			Parla italiano			X
2.4	Non parla italiano			Non parla italiano			
A.5	Intende gli occhi			Intende gli occhi			X
B.6	Distoglie lo sguardo			Distoglie lo sguardo			
C.7	Orienta la lingua (baby talking)			Orienta la lingua (baby talking)			X
D8	Abbassa la pupilla lentamente			Abbassa la pupilla lentamente			
2.5	Non verbalizza le parole (elementi prosodici, so-			Non verbalizza le parole (elementi prosodici, so-			
A.10	Scandisce le parole			Scandisce le parole			X
B.11	Non scandisce le parole			Non scandisce le parole			
C.12	Da informazioni pertinenti			Da informazioni pertinenti			X
D.13	Da informazioni non pertinenti			Da informazioni non pertinenti			
E.14	Da informazioni esaustive			Da informazioni esaustive			X
1.15	Da informazioni non esaustive			Da informazioni non esaustive			
1.16	Chiede ulteriori informazioni			Chiede ulteriori informazioni			
1.17	Parla anche con altri/e			Parla anche con altri/e			
1.18	Interagisce solo con interlocutore			Interagisce solo con interlocutore			X
2	Aspetti non verbali						
2.1	Comportamento spaziale (contatto corporeo, distanza interpersonale)						
A	Allontana il corpo			Allontana il corpo			
B	Avvicina il corpo			Avvicina il corpo			
C	Rimane ferma			Rimane ferma			
D	Inclina il corpo			Inclina il corpo			
2.2	Comportamento motorio-gestuale						
A	Gesticola			Gesticola			
B	Indica con le mani			Indica con le mani			X
C	Tamburella con le dita			Tamburella con le dita			
D	Allontana le mani			Allontana le mani			
E	Avvicina le mani			Avvicina le mani			

Specifiche sulle azioni e sulle aree:

Persona osservata	Rif. area comport.	Frequenza (specificare se azione rara, occasionale)	Descrizione dettagliata /esempi (indicare occorrenze e minuti se possibile)
A	2.2		Controlla i documenti
A	2.4		Guarda i documenti
B	1		Dice ad A “non ti preoccupare”
A			Chiede a B “adesso non lo posso fare?” (riferendosi alla pratica di residenza)

NOTE

B chiede i documenti, chiede ad A se abita solo o con amici, A cerca soluzioni al problema di B, fissa altro appuntamento per fine mese, verifica che abbia compreso le cose da fare (glielie ripete), rispiega e gli scrive le cose da fare.

Le indicazioni dei luoghi dove andare sono date per iscritto.

(allo sportello, dal lato degli impiegati, sono sedute due persone)

SCHEDA n. 7/c	data osservazione: 6/11/13
----------------------	-----------------------------------

GRIGLIA DI OSSERVAZIONE INTERAZIONE

Osservatore:

Ambito:	sanitario	educativo	<u>istituzionale</u>	informale	Orario:	Inizio 9.19	Fine 9.23
Interazione:	Tra nativi	tra non nativi	<u>tra nativi e non nativi</u>		Luogo:	anagrafe stranieri	
	F	M	F	M	F	<u>M</u>	
Breve descrizione contesto interazione	Sportello 4						
F	Le tiene ferme			Le tiene ferme			
G	Si tocca la testa			Si tocca la testa			
H	Si tocca il viso			Si tocca il viso			
2.3	comportamento mimico del volto			comportamento mimico del volto			
A	Aspetti verbali			Aspetti non verbali			
B.1	Sottile compassione			In solita con separazione			X
C.2	Risponde all'interazione			Risponde all'interazione			
D.3	Parla italiano			Parla italiano			X
2.4	comportamento mimico del volto			comportamento mimico del volto			
A.5	Intende negli occhi			Intende negli occhi			X
B.6	Distoglie lo sguardo			Distoglie lo sguardo			
C.7	Orientamento sguardo (baby talking)			Orientamento sguardo (baby talking)			X
D.8	Abbassa il sguardo lentamente			Abbassa il sguardo lentamente			
2.5	aspetti non verbali del parlato (elementi prosodici, so-			aspetti non verbali del parlato (elementi prosodici, so-			
A.10	Scandisce le parole			Scandisce le parole			X
B.11	Non scandisce le parole			Non scandisce le parole			
C.12	Da informazioni pertinenti			Da informazioni pertinenti			X
D.13	Da informazioni non pertinenti			Da informazioni non pertinenti			
E.14	Da informazioni esaustive			Da informazioni esaustive			
1.15	Da informazioni non esaustive			Da informazioni non esaustive			
1.16	Chiede ulteriori informazioni			Chiede ulteriori informazioni			
1.17	Parla anche con altri/e			Parla anche con altri/e			
1.18	Interagisce solo con interlocutore			Interagisce solo con interlocutore			X
2	Aspetti non verbali			Aspetti non verbali			
2.1	Comportamento spaziale (contatto corporeo, distanza interpersonale)			Comportamento spaziale (contatto corporeo, distanza interpersonale)			
A	Allontana il corpo			Allontana il corpo			
B	Avvicina il corpo			Avvicina il corpo			X
C	Rimane ferma			Rimane ferma			
D	Inclina il corpo			Inclina il corpo			
2.2	Comportamento motorio-gestuale			Comportamento motorio-gestuale			
A	Gesticola			Gesticola			
B	Indica con le mani			Indica con le mani			
C	Tamburella con le dita			Tamburella con le dita			
D	Allontana le mani			Allontana le mani			
E	Avvicina le mani			Avvicina le mani			X

Specifiche sulle azioni e sulle aree:

Persona osservata	Rif. area comport.	Frequenza (specificare se azione rara, occasionale)	Descrizione dettagliata /esempi (indicare occorrenze e minuti se possibile)
A	2.2		A prova a mettere le mani dentro l'apertura che c'è nel vetro dello sportello
<p>NOTE B: “vivi con amici?” A: “si, amici, cognato B consiglia ad A di posticipare appuntamento, di richiedere successivamente la residenza visto che A tra pochi giorni partirà Per il Bangladesh e mancherà quasi un mese (il vigile che passa per il controllo non trovandolo in casa non può dare ok per residenza)</p>			

SCHEDA n. 8/c	data osservazione: 6/11/2013
----------------------	-------------------------------------

GRIGLIA DI OSSERVAZIONE INTERAZIONE

Osservatore:

Ambito:	sanitario	educativo	<u>istituzionale</u>	informale	Orario:	Inizio	Fine	
Interazione:	Tra nativi	tra non nativi	<u>tra nativi e non nativi</u>		Luogo:	anagrafe stranieri		
	F	M	F	M	F	<u>M</u>		
Breve descrizione contesto interazione	Sportello 4							
F	Le tiene ferme			Personna Osservata A:	età (circa)	Le tiene ferme		
G	Si tocca la testa				25	Si tocca la testa		
H	Si tocca il viso			<u>non nativo</u>	Provenienza	Si tocca il viso		
2.3	comportamento mimico del volto			F	M	F	M	provenienza Italia
A	Aspetti verbali			Aspetti non verbali				
B.1	Sottile e compassiva			Aggrotta la fronte				
C.2	Risponde all'interazione			In solita con separazione				
D3	Parla italiano			Parla italiano				
2.4	comportamento mimico del volto			Non parla italiano				
A.5	Intende negli occhi			Intende negli occhi				
B.6	Disfonia complessa			Disfonia complessa				
C.7	Orientata da guardie (baby talking)			Orientata da guardie (baby talking)				
D8	Abbassa la pupilla lentamente			Abbassa la pupilla lentamente				
2.5	aspetti non verbali del parlato (elementi prosodici, so-			aspetti non verbali del parlato (elementi prosodici, so-				
A.10	Scandisce le parole			Scandisce le parole				
B.11	Non scandisce le parole			Non scandisce le parole				
C.12	Da informazioni pertinenti			Da informazioni pertinenti				
D.13	Da informazioni non pertinenti			Da informazioni non pertinenti				
E.14	Da informazioni esaustive			Da informazioni esaustive				
1.15	Da informazioni non esaustive			Da informazioni non esaustive				
1.16	Chiede ulteriori informazioni			Chiede ulteriori informazioni				
1.17	Parla anche con altri/e			Parla anche con altri/e				
1.18	Interagisce solo con interlocutore			Interagisce solo con interlocutore				
2	Aspetti non verbali							
2.1	Comportamento spaziale (contatto corporeo, distanza interpersonale)							
A	Allontana il corpo			Allontana il corpo				
B	Avvicina il corpo			Avvicina il corpo				
C	Rimane ferma			Rimane ferma				
D	Inclina il corpo			Inclina il corpo				
2.2	Comportamento motorio-gestuale							
A	Gesticola			Gesticola				
B	Indica con le mani			Indica con le mani				
C	Tamburella con le dita			Tamburella con le dita				
D	Allontana le mani			Allontana le mani				
E	Avvicina le mani			Avvicina le mani				

Specifiche sulle azioni e sulle aree:

Persona osservata	Rif. area comport.	Frequenza (specificare se azione rara, occasionale)	Descrizione dettagliata /esempi (indicare occorrenze e minuti se possibile)
<i>A</i>	2.1		A di guarda intorno, quasi sembra volere infilare la testa nello sportello, guarda dentro gli uffici
NOTE			
	A	Ecco ((<i>porgendo da sotto il vetro i documenti e inclinando il corpo</i>))	
	B	Ok, ok((<i>ride</i>)) ma non c'è bisogno che lei entri qua dentro	

SCHEDA n. 9/c	data osservazione: 6/11/2013
----------------------	-------------------------------------

GRIGLIA DI OSSERVAZIONE INTERAZIONE

Osservatore:

Ambito:	sanitario	educativo	<u>istituzionale</u>	informale	Orario:	Inizio 9.42	Fine 10.10
Interazione:	Tra nativi	tra non nativi	<u>tra nativi e non nativi</u>		Luogo:	anagrafe stranieri	
	F	M	F	M	F	<u>M</u>	
Breve descrizione contesto interazione	Sportello 5, iscrizione di residenza						
F	Le tiene ferme			X	Le tiene ferme		
G	Si tocca la testa			età (circa)	Si tocca la testa		
H	Si tocca il viso (la donna che è con lui)			30	età, (circa)		
Area prevalente (comportamento)	nativo		non nativo		nativo		non nativo
2.3	comportamento mimico del volto		Provenienza		provenienza		Italia
A	Aspetti verbali				Aspetti non verbali		
B.1	Sottile e compassiva			X	Aggrotta la fronte		
C.2	Risponde all'interazione			XX	Infolta con le spaccie		
D3	Parla italiano				Parla italiano		
2.4	Non parla italiano			X	Non parla italiano		
A.5	Intende negli occhi				Intende negli occhi		
B.6	Distoglie lo sguardo				Distoglie lo sguardo		
C.7	Orienta la lingua (baby talking)			XX	Orienta la lingua (baby talking)		
D8	Abbassa il sopracciglio				Abbassa il sopracciglio		
2.5	Pronuncia parole e sequenze (elementi prosodici, sovrapposizioni, movimenti paralinguistici)				Pronuncia parole e sequenze (elementi prosodici, sovrapposizioni, movimenti paralinguistici)		
A.10	Scandisce le parole				Scandisce le parole		
B.11	Non scandisce le parole				Non scandisce le parole		
C.12	Da informazioni pertinenti				Da informazioni pertinenti		
D.13	Da informazioni non pertinenti				Da informazioni non pertinenti		
E.14	Da informazioni (causative)			X	Da informazioni (causative)		
1.15	Da informazioni non esaustive				Da informazioni non esaustive		
1.16	Chiede ulteriori informazioni				Chiede ulteriori informazioni		
1.17	Parla anche con altri/e			X	Parla anche con altri/e		
1.18	Interagisce solo con interlocutore				Interagisce solo con interlocutore		
2	Aspetti non verbali						
2.1	Comportamento spaziale (contatto corporeo, distanza interpersonale)						
A	Allontana il corpo				Allontana il corpo		
B	Avvicina il corpo				Avvicina il corpo		
C	Rimane ferma			X	Rimane ferma		
D	Inclina il corpo				Inclina il corpo		
2.2	Comportamento motorio-gestuale						
A	Gesticola				Gesticola		
B	Indica con le mani				Indica con le mani		
C	Tamburella con le dita				Tamburella con le dita		
D	Allontana le mani				Allontana le mani		
E	Avvicina le mani				Avvicina le mani		

Specifiche sulle azioni e sulle aree:

Persona osservata	Rif. area comport.	Frequenza (specificare se azione rara, occasionale)	Descrizione dettagliata /esempi (indicare occorrenze e minuti se possibile)
A	2.4		Guarda all'interno dello sportello
B	1		chiede indicazioni da dare al vigile che deve venire a casa per verificare l'effettiva residenza. Precisa che è solo un tentativo, il vigile non è detto che venga il giorno indicato da loro

NOTE

Lo sportello è affollato (è mercoledì, giorno di maggiore utenza).

A è accompagnato da altre 2 persone, la moglie della stessa età (30) e una amica che fa da interprete.

A non parla italiano, ma saluta in italiano, la moglie parla un po' di più ma la conversazione è facilitata dall'amica che parla italiano e arabo.

B chiede e controlla tutti i documenti (nulla osta questura, codice fiscale, permesso soggiorno moglie, certificato di matrimonio).

L'amica traduce le richieste, aiuta a risolvere eventuali problemi p. es. individuare data matrimonio.

A ha portato con sé le fotocopie necessarie

(C'è un intermezzo con una persona che si è confusa nella lettura della prenotazione, il suo appuntamento era in un giorno diverso, già trascorso)

SCHEDA n. 10/c	data osservazione:
-----------------------	---------------------------

GRIGLIA DI OSSERVAZIONE INTERAZIONE

Osservatore:

Ambito:	sanitario	educativo	<u>istituzionale</u>	informale	Orario:	<i>Inizio</i> 9.45	<i>Fine</i> 9.58
Interazione:	Tra nativi	tra non nativi	<u>tra nativi e non nativi</u>		Luogo:	anagrafe stranieri	
	F	M	F	M	F	<u>M</u>	
Breve descrizione contesto interazione	Back office, dopo un celere scambio di informazioni allo sportello 4						
F	Le tiene ferme			X	Le tiene ferme		
G	Si tocca la testa			età (circa)	Si tocca la testa		
H	Si tocca il viso			40	Si tocca il viso		
2.3	comportamento mimico del volto			Provenienza	provenienza		
A	Aspetti verbali			Bangladesh	Italia		
B.1	Sottile compassione			X	In solita con separazione		
C.2	Risponde all'interazione				Risponde all'interazione		
D3	Parla italiano				Parla italiano		
2.4	comportamento non parla italiano			X	Non parla italiano		
A.5	Intende negli occhi				Intende negli occhi		
B.6	Disfonia complessa				Disfonia complessa		
C.7	Orientata da guance (baby talking)			XX	Orientata da guance (baby talking)		
D8	Abbassa la testa lentamente				Abbassa la testa lentamente		
2.5	aspetti non verbali del parlato (elementi prosodici, so-				aspetti non verbali del parlato (elementi prosodici, so-		
A.10	Scandisce le parole			X	Scandisce le parole		
B.11	Non scandisce le parole				Non scandisce le parole		
C.12	Da informazioni pertinenti				Da informazioni pertinenti		
D.13	Da informazioni non pertinenti				Da informazioni non pertinenti		
E.14	Da informazioni esaustive				Da informazioni esaustive		
1.15	Da informazioni non esaustive				Da informazioni non esaustive		
1.16	Chiede ulteriori informazioni				Chiede ulteriori informazioni		
1.17	Parla anche con altri/e				Parla anche con altri/e		
1.18	Interagisce solo con interlocutore			X	Interagisce solo con interlocutore		
2	Aspetti non verbali						
2.1	<i>Comportamento spaziale (contatto corporeo, distanza interpersonale)</i>						
A	Allontana il corpo				Allontana il corpo		
B	Avvicina il corpo				Avvicina il corpo		
C	Rimane ferma			X	Rimane ferma		
D	Inclina il corpo				Inclina il corpo		
2.2	<i>Comportamento motorio-gestuale</i>						
A	Gesticola				Gesticola		
B	Indica con le mani				Indica con le mani		
C	Tamburella con le dita				Tamburella con le dita		
D	Allontana le mani				Allontana le mani		
E	Avvicina le mani				Avvicina le mani		

Specifiche sulle azioni e sulle aree:

Persona osservata	Rif. area comport.	Frequenza (specificare se azione rara, occasionale)	Descrizione dettagliata /esempi (indicare occorrenze e minuti se possibile)
Accompagna A			Parla con linguaggio semplificato
B			Usa tono di voce alto e scandisce le parole

NOTE

A ha una difficoltà legata al domicilio, non parla italiano è accompagnato da un'altra persona bengalese che parla l'italiano ma non bene (riesce a farsi capire dall'impiegato)

Chi lo accompagna più volte gesticola e orienta lo sguardo verso l'ufficio.

La persona viene indirizzata in un primo momento ad un altro ufficio.

Chiede di "risolvere problema qui". Il funzionario risolve il problema internamente all'ufficio.

SCHEDA n. 11/c	data osservazione: 11/11/2013
-----------------------	--------------------------------------

GRIGLIA DI OSSERVAZIONE INTERAZIONE

Osservatore:

Ambito:	sanitario	educativo	<u>istituzionale</u>	informale	Orario:	Inizio 10.00	Fine 10.10
Interazione:	Tra nativi	tra non nativi		<u>tra nativi e non nativi</u>		Luogo:	anagrafe stranieri
	F M	F M	F M	<u>M</u>			
Breve descrizione contesto interazione	Sportello 4						
F	Le tiene ferme			Le tiene ferme			
G	Si tocca la testa			Si tocca la testa			
H	Si tocca il viso			Si tocca il viso			
2.3	comportamento mimico del volto			comportamento mimico del volto			
A	Aspetti verbali			Aspetti non verbali			
B.1	Sottile compassione			In solita con separazione			X
C.2	Risponde all'interazione			Risponde all'interazione			
D.3	Parla italiano			X	Parla italiano		X
2.4	Non parla italiano			Non parla italiano			
A.5	Intende gli occhi			Intende gli occhi			
B.6	Disfugge lo sguardo			Disfugge lo sguardo			
C.7	Orienta la faccia (baby talking)			Orienta la faccia (baby talking)			
D.8	Abbassa la pupilla lentamente			X	Abbassa la pupilla lentamente		
2.5	Non verbalizza le parole (elementi prosodici, sovrainfrasonori, segmenti paralinguistici)			Non verbalizza le parole (elementi prosodici, sovrainfrasonori, segmenti paralinguistici)			
A.10	Scandisce le parole			X	Scandisce le parole		
B.11	Non scandisce le parole				Non scandisce le parole		
C.12	Da informazioni pertinenti				Da informazioni pertinenti		
D.13	Da informazioni non pertinenti				Da informazioni non pertinenti		
E.14	Da informazioni esaustive				Da informazioni esaustive		
1.15	Da informazioni non esaustive				Da informazioni non esaustive		
1.16	Chiede ulteriori informazioni				Chiede ulteriori informazioni		
1.17	Parla anche con altri/e				Parla anche con altri/e		
1.18	Interagisce solo con interlocutore			X	Interagisce solo con interlocutore		X
2	Aspetti non verbali						
2.1	Comportamento spaziale (contatto corporeo, distanza interpersonale)						
A	Allontana il corpo				Allontana il corpo		
B	Avvicina il corpo				Avvicina il corpo		
C	Rimane ferma			X	Rimane ferma		X
D	Inclina il corpo				Inclina il corpo		
2.2	Comportamento motorio-gestuale						
A	Gesticola				Gesticola		
B	Indica con le mani				Indica con le mani		
C	Tamburella con le dita				Tamburella con le dita		
D	Allontana le mani				Allontana le mani		
E	Avvicina le mani				Avvicina le mani		

Specifiche sulle azioni e sulle aree:

Persona osservata	Rif. area comport.	Frequenza (specificare se azione rara, occasionale)	Descrizione dettagliata /esempi (indicare occorrenze e minuti se possibile)
NOTE			

SCHEDA n. 12/c	data osservazione: 11/11/2013
-----------------------	--------------------------------------

GRIGLIA DI OSSERVAZIONE INTERAZIONE

Osservatore:

Ambito:	sanitario	educativo	<u>istituzionale</u>	informale	Orario:	Inizio 10.14	Fine 10.17
Interazione:	Tra nativi	tra non nativi	<u>tra nativi e non nativi</u>		Luogo:	anagrafe stranieri	
	F	M	F	M	F	<u>M</u>	
Breve descrizione contesto interazione	Sportello 4 (per cancellazione residenza)						
F	Le tiene ferme			Le tiene ferme			
G	Si tocca la testa			Si tocca la testa			
H	Si tocca il viso			Si tocca il viso			
2.3	comportamento mimico del volto			comportamento mimico del volto			
A	Aspetti verbali			Aspetti non verbali			
B.1	Sottile compassione			X	In solita compagnia		
C.2	Risponde all'interazione				Risponde all'interazione		
D.3	Parla italiano			X	Parla italiano		
2.4	comportamento mimico del volto				comportamento mimico del volto		
A.5	Intende gli occhi			X	Intende gli occhi		
B.6	Distoglie lo sguardo				Distoglie lo sguardo		
C.7	Orientamento (baby talking)				Orientamento (baby talking)		
D.8	Abbassa il sopracciglio				Abbassa il sopracciglio		
2.5	aspetti non verbali del parlato (elementi prosodici, so-			aspetti non verbali del parlato (elementi prosodici, so-			
A.10	Scandisce le parole				Scandisce le parole		
B.11	Non scandisce le parole				Non scandisce le parole		
C.12	Da informazioni pertinenti				Da informazioni pertinenti		
D.13	Da informazioni non pertinenti				Da informazioni non pertinenti		
E.14	Da informazioni esauritive			X	Da informazioni esauritive		
1.15	Da informazioni non esauritive				Da informazioni non esauritive		
1.16	Chiede ulteriori informazioni				Chiede ulteriori informazioni		
1.17	Parla anche con altri/e				Parla anche con altri/e		
1.18	Interagisce solo con interlocutore			X	Interagisce solo con interlocutore		
2	Aspetti non verbali						
2.1	Comportamento spaziale (contatto corporeo, distanza interpersonale)						
A	Allontana il corpo				Allontana il corpo		
B	Avvicina il corpo				Avvicina il corpo		
C	Rimane ferma			X	Rimane ferma		
D	Inclina il corpo				Inclina il corpo		
2.2	Comportamento motorio-gestuale						
A	Gesticola				Gesticola		
B	Indica con le mani				Indica con le mani		
C	Tamburella con le dita				Tamburella con le dita		
D	Allontana le mani				Allontana le mani		
E	Avvicina le mani				Avvicina le mani		

Specifiche sulle azioni e sulle aree:

Persona osservata	Rif. area comport.	Frequenza (specificare se azione rara, occasionale)	Descrizione dettagliata /esempi (indicare occorrenze e minuti se possibile)
NOTE <i>(nel frattempo allo sportello accanto l'impiegata sospira parlando con utente B "Il vigile non è venuto? Comu ci l'hai a diri?"</i>			

SCHEDA n. 13/c	data osservazione: 11/11/2013
-----------------------	--------------------------------------

GRIGLIA DI OSSERVAZIONE INTERAZIONE

Osservatore:

Ambito:	sanitario	educativo	<u>istituzionale</u>	informale	Orario:	Inizio 10.25	Fine 10.32
Interazione:	Tra nativi		tra non nativi		<u>tra nativi e non nativi</u>		Luogo: anagrafe stranieri
	F	M	F	M	F	M	
Breve descrizione contesto interazione	Sportello 4						
F	Le tiene ferme			Le tiene ferme			
G	Si tocca la testa			Si tocca la testa			
H	Si tocca il viso			Si tocca il viso			
2.3	comportamento mimico del volto			comportamento mimico del volto			
A	Aspetti verbali			Aspetti non verbali			
B.1	Sottile compassione			Insofferenza e separazione			X
C.2	Risponde all'interazione			Risponde all'interazione			X
D3	Parla italiano			Parla italiano			X
2.4	Non parla italiano			Non parla italiano			X
A.5	Intende gli occhi			Intende gli occhi			X
B.6	Disfonia complessa			Disfonia complessa			
C.7	Orientamento (baby talking)			Orientamento (baby talking)			X
D8	Pronuncia parole lentamente			Pronuncia parole lentamente			
2.5	Pronuncia parole lentamente			Pronuncia parole lentamente			
A.10	Scandisce le parole			Scandisce le parole			
B.11	Non scandisce le parole			Non scandisce le parole			
C.12	Da informazioni pertinenti			Da informazioni pertinenti			
D.13	Da informazioni non pertinenti			Da informazioni non pertinenti			
E.14	Da informazioni esaustive			Da informazioni esaustive			
1.15	Da informazioni non esaustive			Da informazioni non esaustive			
1.16	Chiede ulteriori informazioni			Chiede ulteriori informazioni			X
1.17	Parla anche con altri/e			Parla anche con altri/e			
1.18	Interagisce solo con interlocutore			Interagisce solo con interlocutore			X
2	Aspetti non verbali			Aspetti non verbali			
2.1	Comportamento spaziale (contatto corporeo, distanza interpersonale)			Comportamento spaziale (contatto corporeo, distanza interpersonale)			
A	Allontana il corpo			Allontana il corpo			
B	Avvicina il corpo			Avvicina il corpo			
C	Rimane ferma			Rimane ferma			X
D	Inclina il corpo			Inclina il corpo			
2.2	Comportamento motorio-gestuale			Comportamento motorio-gestuale			
A	Gesticola			Gesticola			
B	Indica con le mani			Indica con le mani			
C	Tamburella con le dita			Tamburella con le dita			
D	Allontana le mani			Allontana le mani			
E	Avvicina le mani			Avvicina le mani			

Specifiche sulle azioni e sulle aree:

Persona osservata	Rif. area comport.	Frequenza (specificare se azione rara, occasionale)	Descrizione dettagliata /esempi (indicare occorrenze e minuti se possibile)

NOTE
L'utente è insieme alla moglie e a una terza persona che fa da interprete, la moglie si occupa della pratica, il marito è silenzioso e interagisce con lo sguardo e i sorrisi . Viene fissato un nuovo appuntamento

SCHEDA n. 14/c	data osservazione: 11/11/2013
-----------------------	--------------------------------------

GRIGLIA DI OSSERVAZIONE INTERAZIONE

Osservatore:

Ambito:	sanitario	educativo	<u>istituzionale</u>	informale	Orario:	Inizio 10.34	Fine 10.50
Interazione:	Tra nativi		tra non nativi		<u>tra nativi e non nativi</u>		Luogo: anagrafe stranieri
	F	M	F	M	<u>F</u>	M	
Breve descrizione contesto interazione	Sportello 5						
F	Le tiene ferme			Le tiene ferme			
G	Si tocca la testa			Si tocca la testa			
H	Si tocca il viso			Si tocca il viso			
2.3	comportamento mimico del volto			comportamento mimico del volto			
A	Aspetti verbali			Aspetti non verbali			
B.1	Sottile compassione			Aggrotta la fronte			
C.2	Risponde all'interazione			Rispetta i turni di interazione			
D3	Parla italiano			Parla italiano			
2.4	comportamento mimico del volto			comportamento mimico del volto			
A.5	Intende gli occhi			Intende gli occhi			
B.6	Distoglie lo sguardo			Distoglie lo sguardo			
C.7	Orientamento sguardo (baby talking)			Orientamento sguardo (baby talking)			
D8	Abbassa il sopracciglio			Abbassa il sopracciglio			
2.5	aspetti non verbali del parlato (elementi prosodici, so-			aspetti non verbali del parlato (elementi prosodici, so-			
A.10	Scandisce le parole			Scandisce le parole			
B.11	Non scandisce le parole			Non scandisce le parole			
C.12	Da informazioni pertinenti			Da informazioni pertinenti			
D.13	Da informazioni non pertinenti			Da informazioni non pertinenti			
E.14	Da informazioni esaurienti			Da informazioni esaurienti			
1.15	Da informazioni non esaurienti			Da informazioni non esaurienti			
1.16	Chiede ulteriori informazioni			Chiede ulteriori informazioni			
1.17	Parla anche con altri/e			Parla anche con altri/e			
1.18	Interagisce solo con interlocutore			Interagisce solo con interlocutore			
2	Aspetti non verbali			Aspetti non verbali			
2.1	Comportamento spaziale (contatto corporeo, distanza interpersonale)			Comportamento spaziale (contatto corporeo, distanza interpersonale)			
A	Allontana il corpo			Allontana il corpo			
B	Avvicina il corpo			Avvicina il corpo			
C	Rimane ferma			Rimane ferma			
D	Inclina il corpo			Inclina il corpo			
2.2	Comportamento motorio-gestuale			Comportamento motorio-gestuale			
A	Gesticola			Gesticola			
B	Indica con le mani			Indica con le mani			
C	Tamburella con le dita			Tamburella con le dita			
D	Allontana le mani			Allontana le mani			
E	Avvicina le mani			Avvicina le mani			

Specifiche sulle azioni e sulle aree:

Persona osservata	Rif. area comport.	Frequenza (specificare se azione rara, occasionale)	Descrizione dettagliata /esempi (indicare occorrenze e minuti se possibile)
<i>A</i>	2.5		Sospira mentre riguarda le fotocopie dei documenti
<i>A</i>	2.3		Più volte tocca il viso, poggia la mano sulla guancia, tamburella con le dita
<i>B</i>	1		B chiama A per nome, parla con la collega e le chiede aiuto mentre A cerca tra i documenti (B dice alla collega che non ricorda bene la procedura per la pratica)
<i>A</i>	1		Non usa gli articoli
<i>B</i>	1.7		“Dove abitare?” “Amiche?” (sembra chiede se A abita con amiche, sottintendendo una parte della domanda, p.es. “abiti con”)
<p>NOTE B chiede a A dove abita e dove intende richiedere la residenza, A abita con la zia B “un po’ di pazienza ci vuole” B “però queste cose le dovete portare già preparate non così che poi perdiamo tempo” B “spetta che mi io mi sto confondendo”</p>			

SCHEDA n. 15/c	data osservazione: 11/11/2013
-----------------------	--------------------------------------

GRIGLIA DI OSSERVAZIONE INTERAZIONE

Osservatore:

Ambito:	sanitario	educativo	<u>istituzionale</u>	informale	Orario:	Inizio 10.51	Fine 11.06
Interazione:	Tra nativi		tra non nativi		<u>tra nativi e non nativi</u>		Luogo: anagrafe stranieri
	F	M	F	M	<u>F</u>	<u>M</u>	
Breve descrizione contesto interazione	Sportello 5						
F	Le tiene ferme			Le tiene ferme			
G	Si tocca la testa			Si tocca la testa			
H	Si tocca il viso			Si tocca il viso			
2.3	comportamento mimico del volto			comportamento mimico del volto			
A	Aspetti verbali			Aspetti non verbali			
B.1	Sottile compassione			In solita conserpazienza			X
C.2	Risponde all'interazione			Risponde all'interazione			
D.3	Bambino italiano (male)			Bambino italiano			X
2.4	comportamento mimico del volto			comportamento mimico del volto			
A.5	Intende gli occhi			Intende gli occhi			X
B.6	Disfonia complessa			Disfonia complessa			X
C.7	Orientamento (baby talking)			Orientamento (baby talking)			
D.8	Arretramento del labbro			Arretramento del labbro			
2.5	aspetti non verbali del parlato (elementi prosodici, so-			aspetti non verbali del parlato (elementi prosodici, so-			
A.10	Scandisce le parole			Scandisce le parole			X
B.11	Non scandisce le parole			Non scandisce le parole			
C.12	Da informazioni pertinenti			Da informazioni pertinenti			
D.13	Da informazioni non pertinenti			Da informazioni non pertinenti			
E.14	Da informazioni esaustive			Da informazioni esaustive			X
1.15	Da informazioni non esaustive			Da informazioni non esaustive			
1.16	Chiede ulteriori informazioni			Chiede ulteriori informazioni			
X	Parla anche con altri/e			Parla anche con altri/e			X
1.18	Interagisce solo con interlocutore			Interagisce solo con interlocutore			X
2	Aspetti non verbali						
2.1	Comportamento spaziale (contatto corporeo, distanza interpersonale)						
A	Allontana il corpo			Allontana il corpo			
B	Avvicina il corpo			Avvicina il corpo			
C	Rimane ferma			Rimane ferma			
D	Inclina il corpo			Inclina il corpo			
2.2	Comportamento motorio-gestuale						
A	Gesticola			Gesticola			X
B	Indica con le mani			Indica con le mani			
C	Tamburella con le dita			Tamburella con le dita			
D	Allontana le mani			Allontana le mani			
E	Avvicina le mani			Avvicina le mani			

Specifiche sulle azioni e sulle aree:

Persona osservata	Rif. area comport.	Frequenza (specificare se azione rara, occasionale)	Descrizione dettagliata /esempi (indicare occorrenze e minuti se possibile)
A	2.4		Lo sguardo di A sembra preoccupato
A	1		A telefona ad una persona per spiegare le difficoltà che ha allo sportello chiedendo agli impiegati di parlare al telefono ma gli impiegati non possono farlo. Altre due persone di area subsahariana cercano di aiutarlo
			A va dallo sportello 5 allo sportello 4 per la stessa richiesta, gli altri due subsahariani cercano di parlargli (dalla mia postazione non si sente quello che dicono) e gli impiegati rispiegano la situazione
<p>NOTE</p> <p>A: “residenza”</p> <p>B: “TU da quando sei entrato ogni 5 minuti vieni qui. A che ora hai appuntamento? 10.45. Sono le ... le 10.40. Ah, ora”</p> <p>B: “Allora lavori da lui?”</p> <p>B “Ah, mi metto comoda”</p> <p>B “ Mi dispiace, non posso fare niente, i due indirizzi sono diversi”</p> <p>A ritorna allo sportello 4, li gli viene spiegato che il problema è relativo al fatto che la residenza dell’ospitante è diversa dall’indirizzo scritto sulla dichiarazione</p> <p>B questo è il documento che mi devi portare</p> <p>A aspetta, puoi dire al telefono</p> <p>B no, NO”</p> <p>A ((prova a porgere il telefono dallo spazio aperto del vetro di separazione)) puoi?</p> <p>B NO:O non ci posso parlare, hai capito?”</p> <p>A perchè?</p> <p>B Non posso</p> <p>A ((lo guarda))</p> <p>B E’ una disposizione dall’ufficio</p>			

SCHEDA n. 16/c	data osservazione: 11/11/13
-----------------------	------------------------------------

GRIGLIA DI OSSERVAZIONE INTERAZIONE

Osservatore:

Ambito:	sanitario	educativo	<u>istituzionale</u>	informale	Orario:	Inizio 10.22	Fine 10.24
Interazione:	Tra nativi	tra non nativi		<u>tra nativi e non nativi</u>		Luogo:	anagrafe stranieri
	F	M	F	M	F		
Breve descrizione contesto interazione	Sportello 4						
<i>E</i>		Avvicina le mani				Avvicina le mani	
<i>F</i>		Le tiene ferme				Le tiene ferme	
Area prevalente (comportamento)		<i>nativo</i>	<i>non nativo</i>	<i>età (circa)</i>		<i>nativo</i>	<i>non nativo</i>
<i>G</i>		Si tocca la testa		20		Si tocca la testa	45
<i>H</i>		Si tocca il viso		Provenienza Camerun		Si tocca il viso	provenienza Italia
2.3	Aspetti verbali	mimico del volto					
<i>A.1</i>		Aggrotta la fronte				Aggrotta la fronte	X
<i>B.2</i>		Rispetta la sopraciglia		X		Rispetta la sopraciglia	
<i>C.3</i>		Barcolla al labbro		X		Barcolla al labbro	X
<i>D.4</i>		Sorride in italiano				Sorride in italiano	
2.4	comportamento	interattivo					
<i>A.6</i>		Usa frasi negli ipotesi		X		Usa frasi negli ipotesi	C
<i>B.7</i>		Semplifica la frase (baby talking)				Semplifica la frase (baby talking)	
<i>C.8</i>		Pronuncia parole lentamente				Pronuncia parole lentamente	
<i>D.9</i>		Abbassa il sguardo velocemente				Abbassa il sguardo velocemente	
2.5	aspetti non verbali del parlato	(elementi prosodici, sonorità, pause, espressioni paralinguistiche)					
<i>A.11</i>		Non scandisce le parole				Non scandisce le parole	X
<i>B.12</i>		Sottolinea informazioni pertinenti				Sottolinea informazioni pertinenti	X
<i>C.13</i>		Da informazioni non pertinenti				Da informazioni non pertinenti	
<i>D.14</i>		Da informazioni esaustive				Da informazioni esaustive	X
<i>E.15</i>		Da informazioni non esaustive				Da informazioni non esaustive	
<i>1.16</i>		Chiede ulteriori informazioni				Chiede ulteriori informazioni	
<i>1.17</i>		Parla anche con altri/e				Parla anche con altri/e	
<i>1.18</i>		Interagisce solo con interlocutore		X		Interagisce solo con interlocutore	
2	Aspetti non verbali						
2.1	Comportamento spaziale (contatto corporeo, distanza interpersonale)						
<i>A</i>		Allontana il corpo				Allontana il corpo	
<i>B</i>		Avvicina il corpo				Avvicina il corpo	
<i>C</i>		Rimane ferma		X		Rimane ferma	X
<i>D</i>		Inclina il corpo				Inclina il corpo	
2.2	Comportamento motorio-gestuale						
<i>A</i>		Gesticola				Gesticola	
<i>B</i>		Indica con le mani				Indica con le mani	
<i>C</i>		Tamburella con le dita				Tamburella con le dita	X
<i>D</i>		Allontana le mani				Allontana le mani	

Specifiche sulle azioni e sulle aree:

Persona osservata	Rif. area comport.	Frequenza (specificare se azione rara, occasionale)	Descrizione dettagliata /esempi (indicare occorrenze e minuti se possibile)
NOTE			

SCHEDA n. 17/c data osservazione:15/11/2013

GRIGLIA DI OSSERVAZIONE INTERAZIONE

Osservatore:

Ambito:	sanitario	educativo	<u>istituzionale</u>	informale	Orario:	Inizio 10.26	Fine 10.32
Interazione:	Tra nativi	tra non nativi		<u>tra nativi e non nativi</u>		Luogo:	anagrafe stranieri
	F M	F M	F M	<u>M</u>			
Breve descrizione contesto interazione	Sportello n.4						
<i>E</i>		Avvicina le mani		X	Avvicina le mani		
<i>F</i>		Le tiene ferme			Le tiene ferme		
Area prevalente (comportamento)		<u>nativo</u>	<u>non nativo</u>	età (circa) 30	<u>nativo</u>	<u>non nativo</u>	età, (circa) 45
<i>G</i>		Si tocca la testa		Provenienza	Si tocca la testa		provenienza
<i>H</i>		Si tocca il viso		Tunisia X	Si tocca il viso		Italia
2.3	Aspetti verbali	mimico del volto					
<i>A.1</i>		Aggrotta la fronte			Inaggrotta la fronte		X
<i>B.2</i>		Rispetta la sopraciglia			Rispetta la sopraciglia		
<i>C.3</i>		Barcolla al labbro			Parla al labbro		X
<i>D.4</i>		Non parla italiano		X	Non parla italiano		
2.4	comportamento	interattivo					
<i>A.6</i>		Usa frasi e gli occhi		X	Usa frasi e gli occhi		
<i>B.7</i>		Semplifica la frase (baby talking)			Semplifica la frase (baby talking)		
<i>C.8</i>		Pronuncia parole lentamente			Pronuncia parole lentamente		
<i>D.9</i>		Abbassa il sguardo velocemente			Abbassa il sguardo velocemente		
2.5	aspetti non verbali del parlato	(elementi prosodici, sonorità, prosodia, pause, segnali paralinguistici)					
<i>A.11</i>		Non scandisce le parole			Non scandisce le parole		
<i>B.12</i>		Sospira informazioni pertinenti			Sospira informazioni pertinenti		X
<i>C.13</i>		Da informazioni non pertinenti			Da informazioni non pertinenti		
<i>D.14</i>		Da informazioni esaustive			Da informazioni esaustive		X
<i>E.15</i>		Da informazioni non esaustive		X	Da informazioni non esaustive		
<i>1.16</i>		Chiede ulteriori informazioni			Chiede ulteriori informazioni		
<i>1.17</i>		Parla anche con altri/e		X	Parla anche con altri/e		X
<i>1.18</i>		Interagisce solo con interlocutore			Interagisce solo con interlocutore		
2	Aspetti non verbali						
2.1	Comportamento spaziale (contatto corporeo, distanza interpersonale)						
<i>A</i>		Allontana il corpo			Allontana il corpo		
<i>B</i>		Avvicina il corpo		X	Avvicina il corpo		
<i>C</i>		Rimane ferma			Rimane ferma		
<i>D</i>		Inclina il corpo			Inclina il corpo		
2.2	Comportamento motorio-gestuale						
<i>A</i>		Gesticola			Gesticola		
<i>B</i>		Indica con le mani			Indica con le mani		
<i>C</i>		Tamburella con le dita			Tamburella con le dita		
<i>D</i>		Allontana le mani			Allontana le mani		

Specifiche sulle azioni e sulle aree:

Persona osservata	Rif. area comport.	Frequenza (specificare se azione rara, occasionale)	Descrizione dettagliata /esempi (indicare occorrenze e minuti se possibile)
B	1		“Tu non mi hai capito, devi portare certificato matrimonio”
NOTE <i>A formula una Richiesta frequente dei non nativi, che l'impiegato parli al telefono con una terza persona</i>			

SCHEDA n. 18/c	data osservazione: 15/11/2013
-----------------------	--------------------------------------

GRIGLIA DI OSSERVAZIONE INTERAZIONE

Osservatore:

Ambito:	sanitario	educativo	<u>istituzionale</u>	informale	Orario:	<i>Inizio</i>	<i>Fine</i>
Interazione:	Tra nativi	tra non nativi	<u>tra nativi e non nativi</u>		Luogo:	anagrafe stranieri	
	F	M	F	M	<u>F</u>	<u>M</u>	
Breve descrizione contesto interazione	Sportello n.5						
<i>F</i>	Le tiene ferme			<i>Le tiene ferme</i>			
<i>G</i>	Si tocca la testa			<i>Si tocca la testa</i>			
<i>H</i>	Si tocca il viso			<i>Si tocca il viso</i>			
2.3	comportamento mimico del volto			comportamento mimico del volto			
<i>A</i>	Aspetti verbali			Aspetti verbali			
<i>B.1</i>	Sottile compassione			In solita con separazione			
<i>C.2</i>	Risponde all'interazione			Risponde all'interazione			
<i>D3</i>	Parla italiano			Parla italiano			
2.4	comportamento			comportamento			
<i>A.5</i>	Intende gli occhi			Intende gli occhi			
<i>B.6</i>	Distoglie lo sguardo			Distoglie lo sguardo			
<i>C.7</i>	Orientamento (baby talking)			Orientamento (baby talking)			
<i>D8</i>	Abbassa la pupilla lentamente			Abbassa la pupilla lentamente			
2.5	aspetti non verbali			aspetti non verbali			
<i>A.10</i>	Scandisce le parole			Scandisce le parole			
<i>B.11</i>	Non scandisce le parole			Non scandisce le parole			
<i>C.12</i>	Da informazioni pertinenti			Da informazioni pertinenti			
<i>D.13</i>	Da informazioni non pertinenti			Da informazioni non pertinenti			
<i>E.14</i>	Da informazioni esaustive			Da informazioni esaustive			
<i>1.15</i>	Da informazioni non esaustive			Da informazioni non esaustive			
<i>1.16</i>	Chiede ulteriori informazioni			Chiede ulteriori informazioni			
<i>1.17</i>	Parla anche con altri/e			Parla anche con altri/e			
<i>1.18</i>	Interagisce solo con interlocutore			Interagisce solo con interlocutore			
2	Aspetti non verbali			Aspetti non verbali			
2.1	Comportamento spaziale (contatto corporeo, distanza interpersonale)			Comportamento spaziale (contatto corporeo, distanza interpersonale)			
<i>A</i>	Allontana il corpo			Allontana il corpo			
<i>B</i>	Avvicina il corpo			Avvicina il corpo			
<i>C</i>	Rimane ferma			Rimane ferma			
<i>D</i>	Inclina il corpo			Inclina il corpo			
2.2	Comportamento motorio-gestuale			Comportamento motorio-gestuale			
<i>A</i>	Gesticola			Gesticola			
<i>B</i>	Indica con le mani			Indica con le mani			
<i>C</i>	Tamburella con le dita			Tamburella con le dita			
<i>D</i>	Allontana le mani			Allontana le mani			
<i>E</i>	Avvicina le mani			Avvicina le mani			

Specifiche sulle azioni e sulle aree:

Persona osservata	Rif. area comport.	Frequenza (specificare se azione rara, occasionale)	Descrizione dettagliata /esempi (indicare occorrenze e minuti se possibile)
<i>B</i>	1		“non ti preoccupare”
<i>A</i>	1		Richiama il suo accompagnatore/interprete, che non sta seguendo quello che dice B
<i>A</i>			A e interprete parlano con altri della fila. Il suo accompagnatore dice “Qui siamo tutti del Bangladesh”
<i>A</i>	2.4		Controlla con lo sguardo i documenti che l’impiegato sta guardando e controlla sullo schermo del computer
<i>B</i>	1		B “E’ giusto , Sahel? Non so se si pronuncia cosi, ma se non si pronuncia cosi mi hai capito lo stesso”

NOTE

A arriva in ritardo rispetto all’orario indicato nel foglio di prenotazione.*B* lo rimprovera

B “Dov’eri QUA? Ora, qui C’E’ SCRITTO 9.15 sono le 10.45. Si viene in orario perché forse non ci siamo capiti ma GLI ORARI si rispettano, ogni volta è la stessa storia (0.3) io che devo fare non lo so”

A “Scusi. Posso adesso?”

B “NON E’ possibile, non è più l’orario.

((rivolgendosi ad un altro impiegato)) Che deve fare sto signore?”

((in fila non c’è più nessuno))

B“Ah”((rivolto all’utente in attesa)) “Vieni”

Dopo lo scambio iniziale, l’impiegato prende in carico la pratica di A

SCHEDA n. 19/c	data osservazione: 15/11/13
-----------------------	------------------------------------

GRIGLIA DI OSSERVAZIONE INTERAZIONE

Osservatore:

Ambito:	sanitario	educativo	<u>istituzionale</u>	informale	Orario:	Inizio 10.59	Fine 11.08	
Interazione:	Tra nativi		tra non nativi		<u>tra nativi e non nativi</u>		Luogo: anagrafe stranieri	
	F	M	F	M	F	M		
Breve descrizione contesto interazione	Sportello n.5							
F	Le tiene ferme				Le tiene ferme			
G	Si tocca la testa				Si tocca la testa			
H	Si tocca il viso				Si tocca il viso			
2.3	comportamento mimico del volto				comportamento mimico del volto			
A	Aspetti verbali				Aspetti non verbali			
B.1	Sottile compassione				In solita con separazione			
C.2	Risponde all'interazione				Risponde all'interazione			
D3	Borla italiano				Parla italiano			
2.4	Non parla italiano				Non parla italiano			
A.5	Intende gli occhi				Intende gli occhi			
B.6	Disfonia complessa				Disfonia complessa			
C.7	Orientamento (baby talking)				Orientamento (baby talking)			
D8	Pronuncia parzialmente				Pronuncia parzialmente			
2.5	Pronuncia parole e elementi prosodici, so				Pronuncia parole e elementi paralinguistici)			
A.10	Scandisce le parole				Scandisce le parole			
B.11	Non scandisce le parole				Non scandisce le parole			
C.12	Da informazioni pertinenti				Da informazioni pertinenti			
D.13	Da informazioni non pertinenti				Da informazioni non pertinenti			
E.14	Da informazioni esaurive				Da informazioni esaurive			
1.15	Da informazioni non esaurive				Da informazioni non esaurive			
1.16	Chiede ulteriori informazioni				Chiede ulteriori informazioni			
1.17	Parla anche con altri/e				Parla anche con altri/e			
1.18	Interagisce solo con interlocutore				Interagisce solo con interlocutore			
2	Aspetti non verbali							
2.1	Comportamento spaziale (contatto corporeo, distanza interpersonale)							
A	Allontana il corpo				Allontana il corpo			
B	Avvicina il corpo				Avvicina il corpo			
C	Rimane ferma				Rimane ferma			
D	Inclina il corpo				Inclina il corpo			
2.2	Comportamento motorio-gestuale							
A	Gesticola				Gesticola			
B	Indica con le mani				Indica con le mani			
C	Tamburella con le dita				Tamburella con le dita			
D	Allontana le mani				Allontana le mani			
E	Avvicina le mani				Avvicina le mani			

Specifiche sulle azioni e sulle aree:

Persona osservata	Rif. area comport.	Frequenza (specificare se azione rara, occasionale)	Descrizione dettagliata /esempi (indicare occorrenze e minuti se possibile)
B	1		“Dammi i documenti”
<i>B</i>	1		Chiede informazioni al collega
A			L’accompagnatore dice a B “E’ stata gentilissima”
NOTE <i>A è accompagnato dal padrone di casa</i>			

SCHEDA n. 20/c	data osservazione: 15/11/2013
-----------------------	--------------------------------------

GRIGLIA DI OSSERVAZIONE INTERAZIONE

Osservatore:

Ambito:	sanitario	educativo	<u>istituzionale</u>	informale	Orario:	Inizio	Fine
Interazione:	Tra nativi	tra non nativi	<u>tra nativi e non nativi</u>		Luogo:	anagrafe stranieri	
	F	M	F	M	F	M	
Breve descrizione contesto interazione	Sportello n.4						
F	Le tiene ferme			Le tiene ferme			
G	Si tocca la testa			Si tocca la testa			
H	Si tocca il viso			Si tocca il viso			
2.3	comportamento mimico del volto			comportamento mimico del volto			
A	Aspetti verbali			Aspetti non verbali			
B.1	Sottile compassione			Aggrotta la fronte			
C.2	Risponde all'interazione			Risponde all'interazione			
D3	Parla italiano			Parla italiano			
2.4	comportamento mimico del volto			comportamento mimico del volto			
A.5	Intende gli occhi			Intende gli occhi			
B.6	Distoglie lo sguardo			Distoglie lo sguardo			
C.7	Orienta la lingua (baby talking)			Orienta la lingua (baby talking)			
D8	Abbassa la pupilla lentamente			Abbassa la pupilla lentamente			
2.5	aspetti non verbali del parlato (elementi prosodici, so-			aspetti non verbali del parlato (elementi prosodici, so-			
A.10	Scandisce le parole			Scandisce le parole			
B.11	Non scandisce le parole			Non scandisce le parole			
C.12	Da informazioni pertinenti			Da informazioni pertinenti			
D.13	Da informazioni non pertinenti			Da informazioni non pertinenti			
E.14	Da informazioni esaustive			Da informazioni esaustive			
1.15	Da informazioni non esaustive			Da informazioni non esaustive			
1.16	Chiede ulteriori informazioni			Chiede ulteriori informazioni			
1.17	Parla anche con altri/e			Parla anche con altri/e			
1.18	Interagisce solo con interlocutore			Interagisce solo con interlocutore			
2	Aspetti non verbali						
2.1	Comportamento spaziale (contatto corporeo, distanza interpersonale)						
A	Allontana il corpo			Allontana il corpo			
B	Avvicina il corpo			Avvicina il corpo			
C	Rimane ferma			Rimane ferma			
D	Inclina il corpo			Inclina il corpo			
2.2	Comportamento motorio-gestuale						
A	Gesticola			Gesticola			
B	Indica con le mani			Indica con le mani			
C	Tamburella con le dita			Tamburella con le dita			
D	Allontana le mani			Allontana le mani			
E	Avvicina le mani			Avvicina le mani			

Specifiche sulle azioni e sulle aree:

Persona osservata	Rif. area comport.	Frequenza (specificare se azione rara, occasionale)	Descrizione dettagliata /esempi (indicare occorrenze e minuti se possibile)
NOTE <i>A è accompagnato da un'altra persona</i>			

Bibliografia

- Allport G.W. (1954), *La natura del pregiudizio*, Firenze La Nuova Italia 1976
- Adorno C. (2005), *Che cos'è la pragmatica linguistica*, Roma Carocci
- Austin J. L. (1962), *Come fare cose con le parole*, trad. it., Genova Marietti, 1987
- Ambrosini, M. (2000), *Senza distinzioni di razza*, in "Sociologia e politiche sociali", n.3
- Ambrosini M. (2005), *Sociologia delle migrazioni*, Bologna Il Mulino
- Balbo L. (2003), *Razzismi: un vocabolario*, Milano Feltrinelli
- Balbo L. (2006), *In che razza di società vivremo? L'Europa, i razzismi, il futuro*. Milano
- Bateson G. (1962), "Introduction" in Perceval, J., *Perceval's Narrative: A Patient's Account of his Psychosis, 1830-1832*, Stanford University Press
- Bateson G. (1972), *Verso un'ecologia della mente*, trad. it., Milano Adelphi, 1976
- Bateson G. (1979), *Mente e natura*, trad.it., Milano Adelphi, 1984
- Bazzanella C. (1994), *Le facce del parlare. Un approccio pragmatico all'italiano parlato*, Firenze La Nuova Italia
- Bion W. R. (1962), *Apprendere dall'esperienza*, trad. it., Roma Armando 1972
- Bloomfield L. (1933), *Linguaggio*, trad.it., Milano Il Saggiatore, 1996
- Bolini R., (2005) *Come la morte di Masslo mi cambiò la vita*, in "Liberazione", 28 agosto
- Borgogno F. (1978), *L'illusione di osservare*, Torino Giappichelli.
- Braga P., Tosi P. (1998), "L'osservazione" in Mantovani S., a cura di, *La ricerca sul campo in educazione. I metodi qualitativi*, Milano Mondadori, pp. 84-163
- Brodetti R., Conte G. (2010), *Lavorare per l'intercultura*, Bergamo Ediz. Junior
- Bronfenbrenner, U. (1986), *Ecologia dello sviluppo umano*, Bologna Il mulino
- Brutti C., Scotti F. (1981), "Osservazione–conflitto–bisogni", in *Quaderni di psicoterapia infantile*, 4, pp. 23-28
- Calegari P. (1999), *Il muro del pregiudizio. Letture in tema di ecologia della mente*, Napoli Liguori
- Cambi F. (2001), *Intercultura: fondamenti pedagogici*, Roma Carocci
- Cambi F. (2006), *Incontro e dialogo. Prospettive della pedagogia interculturale*, Roma

- Castellina L. (2008), *Eurollywood. Il difficile ingresso della cultura nella costruzione dell'Europa*, Pisa ETS
- Coggi C. (2008), "L'osservazione" in PELLEZZO J.M., MALIZIA G., NANNI C., *Dizionario di Scienze dell'Educazione*, LAS Roma
- Conseil d'Europe (1989), *L'education interculturelle. Concept, contexte, programme*, Strasbourg
- Conseil d'Europe (2008), *Libro bianco sul dialogo interculturale, "Vivere insieme in pari dignità"*, Strasbourg
- D'Anneo G (2013) "Gli stranieri a Palermo nel 2012" , in *Informazioni Statistiche* n.1-2013, Sistan Ufficio Statistica Città di Palermo
- De Marco A. (2010), *Sociopragmatica*, Roma Editori Riuniti
- Demetrio D., Favaro G. (1992), *Immigrazione e pedagogia interculturale. Bambini, adulti, comunità nel percorso di integrazione*, Firenze
- Demetrio D., Favaro G. (2002), *Didattica interculturale. Nuovi sguardi, competenze, percorsi*, Milano
- Deriu M. (2000), *Gregory Bateson*, Milano Mondadori
- Derrida J. (1997), *Sull'ospitalità*, trad.it., Milano Baldini&Castoldi
- Dittmar N., Stutterheim C., (1984) "Sul discorso dei lavoratori immigrati. Comunicazione interetnica e strategie comunicative" in Giacalone Ramat A., a cura di, *L'apprendimento spontaneo di una seconda lingua*, Il Mulino Bologna 1986 pp.149-196
- Faso G. (2008), *Lessico del razzismo democratico. Le parole che escludono*, Roma Derive Approdi
- Favaro G., Luatti L. (2004), *L'intercultura dalla A alla Z*, Milano Fele G. (1999), "L'analisi della conversazione come una sociologia particolare" in Galatolo R., Pallotti G., *La conversazione. Un'introduzione allo studio dell'interazione verbale*, Milano Cortina, pp.23-42
- Fontana S. (2009) *Linguaggio e multimodalità. Gestualità e oralità nelle lingue vocali e nelle lingue dei segni*, Pisa ETS
- Foucault, M. (1961), *Storia della follia nell'età classica* , Milano BUR, 2010
- Galatolo R., Pallotti G. (1999), *La conversazione. Un'introduzione allo studio dell'interazione verbale*,

- Gallissot R., Kilani M., Rivera A., *L'imbroglione etnico: in quattordici parole-chiave*.
Bari Dedalo 2001
- Gavioli L. (1995), "Turn-initial vs. turn-final laughter: two techniques for initiating remedy in English/Italian bookshop service encounters", in *Discours processes* n. 3. pp. 369- 384
- Gavioli L. (1999), "Alcuni meccanismi di base dell'analisi della conversazione" in Galatolo R., Pallotti G., *La conversazione. Un'introduzione allo studio dell'interazione verbale*, Milano Cortina, pp. 43-66
- Giacalone Ramat A. (1986), a cura di, *L'apprendimento spontaneo di una seconda lingua*, Bologna Il Mulino
- Giglioli P.P. (1973), a cura di, *Linguaggio e società*, Bologna Il Mulino
- Goffman E. (1967), *Il rituale dell'interazione*, trad. it., Bologna Il Mulino, 1971
- Grice P. (1989), *Logica e conversazione. Saggi su intenzione, significato e comunicazione*, tr.it. Bologna Il Mulino, 1993
- Gould S. J. (1985), *Intelligenza e pregiudizio*, Roma Editori Riuniti (1991 London),
- Guadagni, G. (2012), *Foucault di fronte alle migrazioni contemporanee*, tesi di laurea, Università degli Studi di Milano
- Gumperz, J. (1982), "Interethnic Communication", in Kiesling S., Bratt Paulston C. *Intercultural discourse and communication: the essential reading*, Blackwell 2005
- Habermas J., Taylor C. (1998), *Multiculturalismo. Lotte per il riconoscimento*, Milano Feltrinelli
- Hutten E.H. (1962), *Le origini storiche e psicologiche della scienza*, trad.it., Roma Armando 1972
- Hymes D. (1972) "On communicative competence" in Pride J.B., Holmes, J. *Sociolinguistics*, Harmondsworth, Penguin
- Hymes D. (1986), "Models of the interaction of language and social life: toward a descriptive theory" in Kiesling S., Bratt Paulston C. *Intercultural discourse and communication: the essential reading*, Blackwell 2005
- Jabbar A. (2009), *Società della migrazione e intercultura: temi senza interpreti*, paper 2009
- Jacoby S., Ochs E., (1995), *Co-construction: an introduction* in "Research on Language and Social Interaction", 28 (3) pp.171-83
- Khouma, P. (2010), *Noi italiani neri. Storie di ordinario razzismo*, Milano B.C. Dalai
- Kilani M., (1998), *L'invenzione dell'altro*, trad. it., Bari Edizioni Dedalo

- Kristeva J.(1988), *Stranieri a se stessi*, trad. it., Milano Feltrinelli, 1990
- Langer A. (2012), *Non per il potere*, Milano Chiare Lettere
- Leonardi P., Viaro M. (1990), *Conversazione e terapia. L'intervista circolare*, Milano Cortina
- Lewin K. (1939) "Esperimenti in campo sociale" in *I conflitti sociali*, trad.it., Milano Franco Angeli 1976, pp. 111-122
- Lippmann W. (1922), *L'opinione pubblica*, trad.it., Roma Donzelli, 2004
- Manghi S. (2004), *La conoscenza ecologica: attualità di Gregory Bateson*, Milano Cortina
- Manghi S. (2005), "Apprendere attraverso l'altro. La sfida relazionale ai saperi della cura" in *Animazione sociale*, dic. 2005, Torino, pp. 13- 23
- Manghi S. (2004), "Nella casa di vetro. Ecologia delle relazioni e responsabilità del dubbio", in *La società degli individui*, n. 20, anno VII
- Mantovani S. (1998), *La ricerca sul campo in educazione. I metodi qualitativi*, Milano Mondadori
- Mazzara B. M. (1997), *Stereotipi e pregiudizi*, Bologna Il Mulino
- Mazzone M. (2005), *Menti simboliche. Introduzione agli studi sul linguaggio*, Roma Carocci
- Mead G. H., (1934), *Mente, sé e società*, trad. it., Firenze 1996
- Mohamed Aden K. (2010), *Fra-intendimenti*, Roma Nottetempo
- Morin E. (1999), *La testa ben fatta. Riforma dell'insegnamento e riforma del pensiero*, trad. it. Milano Cortina 2000
- Mortari L. (2003), *Apprendere dall'esperienza. Il pensare riflessivo nella formazione*, Bologna Carocci
- Naletto G. (2009), *Rapporto sul razzismo*, Roma Manifesto Libri
- Nigris E. (1996), a cura di, *Educazione interculturale*, Milano Mondadori
- Orletti F. (2004), *La conversazione diseguale. Potere e interazione*, Roma Carocci
- Palidda S. (2008), *Mobilità umane*, Milano Cortina
- Philips S. (1983) *The invisible culture: Communication in classrooms and Community on the warm springs indian reservation*, Longmann, New York
- Quassoli F. (2006), *Riconoscersi: differenze culturali e pratiche comunicative*, Milano Cortina
- Ricci Bitti P. E., Zani B. (1983), *La comunicazione come processo sociale*. Bologna Il

Mulino

- Rivera A. M. (2009), *Regole e roghi: metamorfosi del razzismo*, Bari Dedalo
- Sacks H., Schlegoff H., Jefferson J. (1974), "L'organizzazione della presa del turno nella conversazione", trad. it. in Fele G., Giglioli P., *Linguaggio e contesto sociale*, Bologna Il Mulino, 2000, pp. 233-253
- Sayad A. (1999), *La doppia assenza. Dalle illusioni dell'emigrato alle sofferenze dell'immigrato*, Milano Cortina 2002
- Scaramella C., Passani A. (2010), a cura di, *Sguardi diversi. Riflessioni e materiali per l'educazione interculturale*, Roma Perrone
- Taguieff P.A. (1994), *La forza del pregiudizio*, trad. it. Bologna Il Mulino
- Taguieff P.A., (1997), *Il razzismo. Pregiudizi, teorie, comportamenti*. trad. it. Milano 1999
- Thakear J.N., Giles H., Cheshire J., (1982) "Psychological and linguistic parameters of speech accomodation theory", in Fraser C., Scherer K.R. (a cura di), *Advances in the Social Psychology of Language*, Cambridge, pp.205-255
- Tinbergen N. (1953), *Il comportamento sociale degli animali*, trad.it, Torino Einaudi, 1969
- Trincherò R. (2002), *Manuale di ricerca educativa*, Milano, Angeli.
- Todorov T. (1982), *La conquista dell'America. Il problema dell'«altro»*, trad. it., Torino Einaudi, 1984
- Tuffanelli L, Ianes D. (2003), *Formare una testa ben fatta*, Trento Erickson
- Vedovelli M. (1981), *La lingua degli stranieri immigrati in Italia*, in "Lingua e nuova didattica", 3 luglio, a. 10, Roma, pp. 17-23
- Vedovelli M. (1990) "L'immigrazione straniera in Italia tra lingua e società" in Demetrio D., Favaro G., Melotti U., Ziglio L., *Lontano da dove. La nuova immigrazione e le sue culture*,
- Vigna D. (2006), *Imparare ad osservare*, Roma Borla
- Watzlawick P., Beavin J. H., Jackson D.D. (1967), *Pragmatica della comunicazione umana*, trad. it., Roma Astrolabio, 1971
- Wieviorka M. (1998), *Il razzismo*, trad.it., Roma-Bari, Laterza, 2000
- Wittgenstein, L. (1953), *Ricerche filosofiche*, trad. it., Torino Einaudi, 1999
- Zanfrini L. (2004), *Sociologia delle migrazioni*, Roma-Bari Laterza
- Zoletto D. (2003), *Gli equivoci del multiculturalismo* in "Aut Aut", n. 312

Zorzi D. (1996), "Dalla competenza comunicativa alla competenza interculturale" in *Babylonia2/1996*, pp 46-52

Sitografia:

<http://blog.lamaisonverte.org/post/2009/01/11/1971-%3A-laffaire-Djellali>

http://www.caritasitaliana.it/home_page/pubblicazioni/00002908_Dossier_Statistico_Immigrazione_Caritas_Migrantes_2012_.html

http://www.coe.int/t/dg4/cultureheritage/culture/Cities/Default_en.asp

<http://www.comune.palermo.it/unita.php?sett=16&serv=35&uo=672>

<http://www.comune.palermo.it/partecipa.php?sel=3>

<http://www.corriereimmigrazione.it/ci/2013/05/il-diritto-alla-salute-che-non-cebreve/>

<http://www.ilsitodipalermo.it/content/828-dalle-8-di-oggi-urne-aperte-eleggere-palermo-la-consulta-delle-culture>

<http://www.istat.it/it/archivio/96694>

<http://www.medeu.it/notizia.php?tid=38>

<http://www.municipio.re.it/retecivica/urp/pes.nsf/web/ntwrk>