

L'APPROCCIO INTERCULTURALE NELLA RELAZIONE DI AIUTO

Margalit Cohen-Emerique¹

Questa riflessione è la conclusione di una ricerca su un gruppo di migranti in Francia, di una pratica di formazione presso dei professionisti dell'azione sociale psico-educativa in ambiente di migrazione e di una ricerca su queste pratiche di formazione (Cohen-Emerique, 1984,1986; Malewska-Peyre, 1988). E' il risultato di un va e vieni tra teoria e pratica, centrato sull'interazione tra popolazioni migranti e agenti incaricati del loro inserimento in Francia: operatori sociali, psicologi, personale paramedico, insegnanti e formatori. (L'interazione è definita qui come un processo di scambi che, attraverso la comunicazione, permetterà agli interlocutori di influenzarsi reciprocamente).

Questo approccio interculturale potrebbe riassumersi così: ogni relazione di aiuto presso queste popolazioni si fonda sul rispetto della persona, della sua visione del mondo, del suo sistema di valori e dei suoi bisogni.

Un ascolto comprensivo, un clima di accettazione e di fiducia sono gli atteggiamenti essenziali in questa relazione. Questa formula non ha niente di originale, la si trova presso i teorici dell'azione psico-sociale e dell'aiuto psicologico. "L'azione sociale esige che non si cerchi di imporre un modello sociale, qualunque esso sia, ma che si permetta agli utenti di definire essi stessi il modello che pare loro più adatto alla soddisfazione dei loro bisogni". (Lory, 1975, 118). "Il lavoro sociale ammette il valore dell'uomo, qualunque siano la sua razza, la sua religione, le sue opinioni politiche, il suo comportamento... Si impegna a rispettare tutte le differenze che caratterizzano gli individui, i gruppi, le comunità". (Rupp, 1969).

Per "rispetto delle differenze" bisogna intendere il rispetto dell'identità socio-culturale con le sue molteplici sfaccettature di appartenenza etnica, nazionale, regionale, religiosa, classe sociale, in un approccio dinamico e non essenzialista cioè una identità in evoluzione e in cambiamento nel corso degli anni di vita nel paese di accoglienza. Per di più gli si deve aggiungere la specificità delle esperienze collegate con le traiettorie migratorie o con l'esilio politico; queste due situazioni, questi due statuti con tutto quello che implicano sul piano sociale, giuridico, economico e psicologico, generano delle crisi, delle rotture, delle strategie di adattamento nel nuovo paese che ristrutturano l'immagine di sé e i sentimenti d'appartenenza. Così il riconoscimento dell'altro, lo straniero, il diverso, passa attraverso la presa di coscienza di tutte queste dimensioni che vanno ben al di là della conoscenza della cultura d'origine.

¹Laureata in psicologia, formatrice - ricercatrice, insegnante all'*Ecole Supérieure en Travail Social* di Parigi.

E' questo un vasto programma, facile da dire ma difficile da realizzare, poichè il rispetto del diverso, la tolleranza verso l'altro, non è, come dice Francois Jacob, la forza dell'umanità. Sono degli atteggiamenti da imparare, da sviluppare, da conquistare anche in una lotta contro se stessi, nel caso del razzismo. D'altronde questi termini "rispetto degli altri", "tolleranza", sviliti dai molteplici usi, non verranno qui utilizzati, ma quelli dell'approccio e dell'atteggiamento interculturale che introducono, con il prefisso "inter", l'idea che un riconoscimento si fonda su un processo d'interazione, di comunicazione in cui due attori sono presenti: il migrante e il professionista, "l'uno e l'altro", come diceva Willy Apollon nel colloquio *Solidarités, cultures, santé mentale: un dialogue à découvrir* (Montreal 10 e 11 settembre 1992).

Ci colleghiamo qui con Martine Abdallah Pretceille (1989) la quale definisce l'interculturale come un'interazione tra due identità che si danno mutualmente un senso, in un contesto da definire ogni volta: l'interculturale è dunque innanzitutto una relazione tra due individui che hanno interiorizzato nella loro soggettività una cultura, ogni volta unica, in funzione della loro età, sesso, statuto sociale e traiettorie personali. Non si incontra una cultura, ma degli individui e dei gruppi che mettono in scena una cultura, così come il professionista, lui stesso portatore di cultura, mette in scena il suo sistema di valori e di norme nell'interazione con l'utente. L'interculturale implica così il riconoscere che ci sono presenti due attori e non uno solo, il migrante, lo straniero. L'accento deve essere messo più sul rapporto tra io e l'altro, tra l'io portatore di cultura e di sottocultura e quello che l'altro mi rimanda di quello che sono, recitando il ruolo di specchio della mia stessa identità. La differenza è sempre in rapporto a me stesso e non eretta in modo assoluto.

Insomma, l'interculturale si svolge sempre in un contesto da definire ogni volta, poichè la relazione tra il professionista e il migrante o la sua famiglia, tra il professionista e il gruppo culturalmente diverso, non si inserisce in un contesto asettico. Si ancora in situazioni, in contesti che sono segnati dalla storia, dall'aspetto economico e politico: in breve, dalla "congiuntura". Si tratta sempre, in questa interazione, non solo di differenze culturali, ma anche di un rapporto sociale in cui c'è una cultura valorizzata di fronte ad un'altra che lo è meno, un rapporto dominante/dominato, ex-colonizzatore/ex-colonizzato, sviluppato/sottosviluppato, bianco/nero, ecc..., insomma un'identità minacciosa di fronte a un'identità minacciata; ciò genera una dinamica identitaria con delle strategie offensive e difensive da entrambe le parti. I lavori di Memmi (1966), Fanon (1952) sulla psicologia del colonizzatore e del colonizzato, i lavori di Goffman (1975) sull'interazione simbolica attraverso la stigmatizzazione, gli scritti di Camilleri (1989) che presenta un concetto della funzione strumentale dell'identità, utilizzata a dei fini di attacco e di difesa; infine i lavori di psicologia sociale sperimentale sui contatti tra gruppi etnici differenti (Vinssonneau, 1990) descrivono tutti questa dinamica identitaria basata su degli statuti di poteri differenti tra i protagonisti. Persino nella logica umanitaria che caratterizza ogni relazione di aiuto, che si svolga nel quadro di una azione sociale, di un aiuto psicoterapeutico o anche in un quadro educativo, i rapporti di potere sono sempre presenti. Riflettono il contenzioso tra i popoli che gli attori presenti rappresentano; questo contenzioso sviluppato nel corso delle relazioni tra questi popoli, o nel periodo attuale, influenza l'incontro e la comunione interculturale anche se i protagonisti presenti non vi sono mai stati implicati (per esempio: contenzioso tra francesi e migranti algerini collegato con la guerra d'Algeria).

Così, a partire da questa definizione dell'interculturale, si può dire che il processo di riconoscimento di un'alterità culturalmente differente si svolgerà all'interno di tre parametri - cultura soggettiva propria di ciascuno, interazione tra due attori e differenza di statuto sociale, economico, politico - e va a scontrarsi con la complessità e la difficoltà che questi parametri introducono. Inoltre bisogna superare lo schema semplicista che concerne l'azione professionale in ambito multi-etnico come se fosse sufficiente conoscere la cultura dell'altro o essere della stessa origine etnica per essere efficace; certamente la conoscenza oggettiva e la conoscenza dal di dentro sono importanti, ma limitarsi a queste esclude la presa di coscienza della complessità del contatto interculturale.

Noi trasformeremo questa complessità in termini di filtri, schermi, distorsioni, fonti di malintesi che interferiscono nella relazione e nella comunicazione interculturale; questi schermi sono costituiti da pregiudizi, stereotipi e anche dai valori e dalle norme del professionista, dai suoi presupposti e dalle sue ideologie che riguardano la differenza, e poi dai suoi modelli professionali e dalla missione istituzionale. Noi lavoriamo da un certo numero di anni sui filtri e gli schermi dell'azione sociale e psico-educativa in Francia che sono all'origine di incomprensioni e di malintesi, ma anche di percezioni uni-dimensionali, riduttrici, anzi de-realizzanti o svalorizzanti dell'alterità differente, che possono mettere in difficoltà la relazione d'aiuto.

L'identità stessa dell'operatore sociale, prodotto delle sue appartenenze e scelte multiple (cultura nazionale, etnica, religione o laicità) e delle sue sotto-culture (età, sesso, professione e appartenenza istituzionale), costituisce uno dei principali ostacoli al riconoscimento dell'altro che può comportare delle azioni inadeguate. Lo studio di questa identità in qualità di fattore interferente nel lavoro d'accoglienza e d'aiuto nei confronti dei migranti è diventato il nostro centro di interesse e di ricerca (Cohen-Emerique, 1989).

Il modello di famiglia nucleare prevalente nelle società moderne, le nostre norme di uguaglianza che riguardano i ruoli maschile e femminile, il nostro concetto di educazione liberale, il nostro orientamento verso il futuro e il progresso, il posto ridotto o inesistente accordato alla religione e alla spiritualità nella vita personale e, in generale, il nostro concetto individualista di soggetto opposto alla concezione olistica, comunitaria delle società non occidentali² sono delle "immagini guida" prese nel senso di Chombart de Lowe (1967), cioè delle rappresentazioni forti, molto cariche di significato emotivo, poichè si ancorano nei fondamenti culturali della personalità, nelle sue dimensioni inconse come la sessualità, la relazione con il corpo, il modello d'individuazione del soggetto e le identificazioni parentali. Queste rappresentazioni guidano la decodificazione e la valutazione di numerosi situazioni professionali in cui le relazioni familiari sono sempre presenti.

Esse costituiscono delle zone sensibili, piene di malintesi e di incomprensioni, al momento dell'incontro dei professionisti con delle persone uscite da società in cui predominano la sottomissione della donna, lo statuto patriarcale del padre o del capo del clan, i castighi corporali nell'educazione del bambino, il modello comunitario della persona e l'importanza del sacro e del magico nella vita di tutti i giorni. Questi modelli non solo sono diversi dai

²Carlos Steriln evocava nella sua conferenza plenaria (al colloquio *Solidarités, cultures, santé mentale: un dialogue à découvrir* -Solidarietà, culture, salute mentale: un dialogo da scoprire-) questa stessa opposizione in termini di concezione "antropocentrica" dell'uomo delle società occidentali in opposizione ad una concezione "cosmocentrica" delle altre società.

nostri, ma ci rimandano anche a degli arcaismi, a dei modelli di identificazione superati, dunque rifiutati e rimossi, che ci fanno vedere nell'altro, nei suoi comportamenti e nei suoi ruoli, l'opposto e l'antimodello di tutto ciò che la modernità ci ha fatto conquistare. E' come se si ritornasse indietro, minacciati di perdere le acquisizioni di questa modernità, ancora fragili e conflittuali all'interno dell'individuo o all'interno della società stessa.

Generalmente quello che noi chiamiamo zone sensibili è in relazione con il ritorno del rimosso. Come dice Devereux (1980), una cultura si caratterizza non solamente attraverso quello che valorizza, ma anche attraverso quello che rifugge e i comportamenti eliminati dai modelli in vigore sono altrettanto importanti da studiare quanto i primi perchè possono riapparire in ogni momento. Il confronto con una differenza culturale può far risorgere due tipi di rimozione. Il primo è "l'abominevole", l'"impensabile" in una cultura ma che è valorizzata nell'altra (per esempio: i rituali corporei considerati come indecenti o irrispettosi in una cultura che sono invece nell'altra segno di educazione o di rispetto). Il secondo tipo si situa nel confronto con degli arcaismi: antichi modelli rimossi che risvegliano angoscia poichè, in realtà, a livello individuale e sociale, i nuovi modelli sono ancora fragili, minacciati dal ritorno degli arcaismi (per esempio: l'utilizzo della lingua inglese da parte dei migranti del Quebec, oppure lo statuto della donna sottomessa facente parte delle società musulmane).

Questi arcaismi sono all'origine di una relazione interculturale conflittuale che spesso genera, da parte del professionista minacciato nella sua identità, una pressione verso l'acculturazione, vera e propria violenza simbolica, all'antipode del riconoscimento identitario dell'altro. Violenza simbolica e non fisica o morale, che squalifica l'altro e nega all'aiutato culturalmente differente il senso di ciò che fonda la sua appartenenza, di "ciò che è credibile per lui" (Appollon, 1992); è a questo punto che l'aiutato è minacciato a sua volta.

La relazione interculturale costituisce dunque una minaccia per le due parti presenti; questo ci fa insistere sul pericolo di esplosione nelle relazioni interculturali che si svolgono a partire da una dinamica di minacciante/minacciato, problematica che meriterebbe un'analisi a sè.

Ecco una spiegazione dei filtri e degli schermi che sono la fonte di distorsioni nella percezione e nella comprensione dell'altro e che mettono in difficoltà il processo di aiuto. Non si tratta di fare lo scarica barile nei confronti dei professionisti dell'azione sociale ed educativa: questi filtri e schermi si trovano anche presso gli scienziati. Così il pensiero etnologico ha fatto fatica a fare emergere il fatto esotico e a descrivere civiltà e altri popoli così come erano, sbarazzati da preconcetti e ideologie.

Dopo questi sviluppi sulle distorsioni e sui malintesi, fonti di incomprensioni, cioè di tensioni e di fallimenti nella relazione d'aiuto, è il caso di dire che solo un atteggiamento, un approccio interculturale, permetterà di superare o di aggirare queste difficoltà, poichè il sapere oggettivo sulla specificità dell'altro risulta insufficiente, quasi pericoloso, se si limita a sè stesso.

I nostri termini di approccio e di atteggiamento si scompongono qui in tre fasi: il decentramento, per meglio delineare la propria identità socioculturale, la penetrazione del sistema di riferimento dell'altro, infine la negoziazione e la mediazione. Le prime due non sono nuove, sono preconizzate dagli etnologi e antropologi come Balandier e Althabe (1988) che insistono su questo doppio cammino dell'etnologo contemporaneamente dentro e fuori. Dentro, attraverso l'indagine partecipativa che gli permette di penetrare in un universo

straniero, di fare l'apprendimento dei linguaggi e dei codici di comportamento che vi regnano, di penetrarvi persino in modo iniziatico. Fuori grazie alla sua funzione di ricercatore, grazie alla sua cultura, alla sua collocazione provvisoria in un altro ambiente in cui lui mira a cogliere le variabili (e non) della propria cultura. Questa situazione in apparenza destabilizzatrice, dice Balandier, è la sola che permette una presa di distanza col proprio oggetto di studio e di conseguenza che si rivela fruttuosa a livello dell'analisi.

Le tre fasi sono presentate secondo un ordine didattico; nella realtà, esse si incrociano poi si allontanano l'una dall'altra per incontrarsi di nuovo. L'approccio interculturale è un approccio dinamico e dialettico.

IL DECENTRAMENTO

Il decentramento è prendere distanza da sé, riflettendo su sé stesso, come soggetto che si percepisce in quanto oggetto, portatore di una cultura e di sotto-culture alle quali si integrano dei modelli professionali e delle norme istituzionali, ricollocate di volta in volta in una prospettiva personale. E' solo attraverso una migliore conoscenza di sé, della propria identità sociale e culturale, che si potrà far emergere la relatività dei propri punti di vista. Sempre tenendo presente che, senza colpevolizzarsi, l'etnocentrismo così come i pregiudizi e gli stereotipi sono propri dell'uomo, sono processi normali inerenti la sua appartenenza ad una società e a dei gruppi. L'importante è circoscriverli meglio e soprattutto lottare contro la "bestia immonda" quale è il razzismo, che minaccia ognuno di noi in determinati contesti.

Avendo riflettuto molto sulla necessità d'integrare il decentramento nella formazione all'approccio interculturale, noi abbiamo sviluppato il metodo degli incidenti critici (degli choc culturali) basato sul principio che il decentramento non può che operarsi nello scontro con il diverso. Quest'ultimo, a causa dei suoi comportamenti e delle sue attitudini che ci sembrano stranissime e incomprensibili, assume il ruolo di rivelatore di noi stessi, una sorta di specchio che riflette le nostre norme e i nostri valori. Attraverso il disagio che suscita, ma a condizione che ci si soffermi, poichè va a contrastare gli atteggiamenti di tolleranza e di accettazione dell'altro che caratterizzano il modello ideale di chi aiuta, lo choc culturale permetterà di accedere ai propri quadri di riferimento. (Cohen-Emerique, 1984, 1985; Roy, 1991; Legault e Lafrenière, 1992).

Diffidare delle prime impressioni

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

Far emergere le "immagini guida"

Soffermarsi sullo choc culturale, significa anche essere attenti ai valori impliciti, alle "immagini guida" attraverso le quali sono decodificate e valutate numerose situazioni professionali nelle quali le relazioni familiari sono sempre presenti, significa far emergere i propri modelli e valori, concernenti i ruoli maschili e femminili, la vita familiare, l'educazione del bambino, lo spazio della religione e del sacro nella propria vita e i valori concernenti la

persona. Per non parlare dei modelli meno coscienti: i tabù della comunicazione (quello che non si può dire a seconda delle situazioni e degli interlocutori presenti), la concezione del tempo e dello spazio, il rapporto con il corpo che, secondo la Scuola di Palo Alto, costituiscono le differenze culturali fondamentali che interferiscono sempre nelle situazioni di contatto interculturale (Hall, 1974; 1990).

Riflettere sui propri presupposti

Soffermarsi sullo choc culturale, significa anche procedere in un lavoro di riflessione su certi nostri presupposti che ci appaiono delle evidenze, e questo perché da un lato le consideriamo come dati scientifici, dall'altro perché "è sempre stato così"; queste evidenze devono essere quindi passate al setaccio del dubbio, dato che non possono essere utilizzate nei confronti di contesti culturali differenti dal nostro. È il dubbio epistemologico che caratterizza la tarda modernità, nella quale il ricercatore riflette sul suo coinvolgimento e l'attore sociale coniuga insieme l'atto di conoscenza di sé stesso e l'azione stessa. In breve, si tratta di mettere in dubbio le nostre evidenze, i nostri presupposti basati sui modelli tecnico-scientifici occidentali, su di una concezione individualistica della persona, su di un tipo di controllo della natura e del cosmo, e molti altri ancora. Ci limiteremo a citarne uno: la rappresentazione del cambiamento sociale e culturale dei migranti nel paese di accoglienza: la concezione di una acculturazione lineare rappresentata come il passaggio da uno stato A ad uno stato B, da una società tradizionale ad una società moderna, dalla cultura d'origine alla cultura d'accoglienza, avviene senza transizione, ispirandosi alle teorie evoluzionistiche che ritengono che le società in via di industrializzazione e urbanizzazione adotteranno le forme sociali della modernità, come la struttura familiare nucleare, l'emancipazione dello statuto della donna, lo sviluppo dell'individualismo e la laicizzazione della società. Infatti l'esempio del Giappone, per niente trascurabile, illustra bene la complessità dei cambiamenti delle società rispetto ad uno specifico contesto storico, sociale e culturale.

A livello individuale, il corso delle ricerche in Francia sulle identità in processi di cambiamento, in particolare nella seconda generazione, mette in evidenza la molteplicità delle strategie elaborate dagli individui per integrare la nuova cultura con quella vecchia (Camilleri e altri, 1990); si creano delle nuove identità prodotte dall'acculturazione che tentano, senza riuscirci sempre, di superare le difficoltà e i conflitti derivanti dal passaggio da un mondo ad un altro: sia preservando le antiche fedeltà senza negarsi la possibilità, almeno strumentale, di trovare una collocazione nel nuovo paese, sia facendo coesistere due mondi antagonisti mantenendoli distinti, sia infine situandosi al di là delle frontiere nazionali per non essere rinchiusi in un'identità o assegnati ad una scelta unica tra il paese d'accoglienza o il paese d'origine dei genitori. Le forme sono molteplici e ogni volta uniche. Per i professionisti, la concezione semplicista del cambiamento si pone come ostacolo alla scoperta e al riconoscimento di queste costellazioni identitarie complesse e conflittuali e non permette l'accompagnamento necessario a questa elaborazione.

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

Decentrarsi per conoscersi meglio, per meglio situarsi in rapporto a sé e agli altri, permette di penetrare il sistema dell'altro.

LA PENETRAZIONE NEL SISTEMA DELL'ALTRO

Appropriarsi della cultura dell'altro in un approccio empatico, dal di dentro, attraverso gli occhi dell'altro esige un'attitudine all'apertura, uno sforzo personale di curiosità "per la scoperta delle linee di forza che in una cultura si ordinano attorno ad elementi di riferimento di base e di significazione fondamentale interpretati e integrati in modo unico dalla persona" (Douyon, 1988). Il termine cultura è qui definito a differenti livelli e attraverso le sue diverse modificazioni; questo vale soprattutto se si tiene conto che in realtà una larga maggioranza dei migranti che si trovano in Francia e nel Québec sono installati da diversi anni e hanno vissuto processi di acculturazione; nel caso di giovani figli di immigrati, si tratterà quindi di scoprire le loro nuove identità, costruite a partire da diversi codici culturali, e le loro strategie identitarie.

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

Informarsi

Innanzitutto, informarsi attraverso delle letture, dei corsi sulla cultura dell'altro, è un passo che non si può che incoraggiare ma che rimarrà insufficiente, se non pericoloso se l'osservazione si limita ad un sapere obiettivo che non cerca di integrare la dimensione individuale significativa per la persona in questione. E' con il paziente o con l'utente che questa scoperta sarà più ricca. Come dice Emerson Douyon, "attraverso una lingua parlata dalle consonanze nuove, al di là del linguaggio silenzioso, questo utente diversamente dagli altri ci invita a scoprire un universo di differenze del quale noi non possediamo le chiavi" (1988, 17). Senza questa percezione dell'intimo, non vi sarà reale empatia.

In tal modo la formazione avrà come obiettivo di apprendere a porre delle domande che andranno al di là della raccolta dell'informazione, nella ricerca di una reale comunicazione, punto di partenza per il riconoscimento dell'altro.

L'ascolto

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

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

La comunicazione non verbale

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

Viaggiare

Per terminare, la migliore via di accesso all'altro diverso, è lo spaesamento; attraverso l'immersione corporale nella diversità, nel paesaggio, negli stili di vita e nell'esotismo, questa alterità lontana diventerà parte di noi.

Prendere tempo

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

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

LA NEGOZIAZIONE E LA MEDIAZIONE

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

afferma l'uguaglianza dei diritti per tutti a livello giuridico, mentre il riconoscimento delle differenze solo nella sfera del privato.

Il dibattito non si colloca qui a livello socio-politico. Affronta le situazioni conflittuali che i professionisti dell'aiuto devono trattare come, per esempio, un bambino picchiato violentemente da suo padre perchè gli ha mancato di rispetto, trasgressione grave nella società di origine dei genitori, ma punizione che, per noi, mette in pericolo il minore; oppure una ragazza rinchiusa in casa dai suoi genitori perchè ha trasgredito i principi relativi al valore della donna nel paese d'origine; oppure delle adolescenti la cui famiglia è contraria alle gite ecologiche a causa delle classi miste, quando per noi la mescolanza maschi e femmine è considerata attualmente un buon sistema per lo sviluppo dell'identità sessuale. In queste situazioni si pone sempre la stessa domanda: fin dove tollerare questi comportamenti in accordo con la società d'origine ma che per noi sono una minaccia per il bambino, per la sua socializzazione e per i nostri principi educativi?

Non vi è una risposta globale a questi interrogativi. Solo un processo di negoziazione, caso per caso, può far intravedere una via d'uscita a questo problema complesso. Negoziare “è assicurare una serie di scambi, di punti di vista, di passi per giungere ad un accordo, per giungere ad un termine come in un negoziato”. Fare una mediazione “è un'impresa destinata a mettere d'accordo, a conciliare o riconciliare delle persone o dei gruppi” (Dizionario Robert). In entrambi i casi, si tratta di giungere ad un minimo di accordo, di compromesso, ad un terreno comune per una serie di passi, di scambi per evitare il conflitto e -nel contesto dell'azione sociale o educativa- evitare la violenza simbolica nella quale uno dei protagonisti impone il proprio codice all'altro, sia in un processo di assimilazione che nega l'altro così come egli è (“Qui voi siete in Francia, diventate come noi!”), sia adottando un atteggiamento d'indifferenza (“Rimanete quello che siete, noi siamo quello che siamo, non si può cambiare niente!”). Selim Abou (1982) mostra quanto questo atteggiamento di indifferenza sotto la maschera del rispetto delle differenze e del relativismo culturale è molto più pernicioso dell'assimilazione, almeno è più sincera. In entrambi i casi, l'altro, se non è tenuto in conto, reagirà con delle resistenze o una sottomissione passiva che non possono garantire un terreno propizio per la risoluzione dei problemi, o del processo di aiuto.

Trovare questo minimo di compromesso, questo spazio comune, è un processo complesso, poichè si tratta di limitare le frontiere al di là delle quali ciascun protagonista non può andare, sia perchè perde la sua identità, sia perchè si marginalizza in rapporto al proprio gruppo o commette un errore in rapporto alla sua missione professionale.

Cercheremo di sviscerare il quadro teorico di questa negoziazione affrontando prima di tutto le premesse che le tappe di messa a fuoco e di scoperta del sistema dell'altro avranno favorito.

Le tre premesse alla negoziazione e alla mediazione

La prima premessa consiste nel riconoscere che si ha a che fare con un conflitto di valori fra la famiglia migrante e la società di accoglienza (o anche il professionista) e non con dei comportamenti aberranti, anormali, da modificare o da inibire.

La seconda premessa implica di considerare l'altro, il migrante, la sua famiglia come partner uguale senza il quale non si potrà trovare nessuna soluzione; da qui l'importanza accordata al suo potere e al suo punto di vista. Così nel conflitto classico, a volte violento, che oppone un padre musulmano alla propria figlia, bisogna tenere conto della logica del padre pur riconoscendo la legittimità delle aspirazioni della figlia ad una più grande libertà, tenendo conto soprattutto che si è socializzata in un sistema educativo diverso da quello del padre, pur avendone interiorizzati i divieti che fondano la sua appartenenza di origine. Problema delicato questo, che conviene affrontare attraverso la negoziazione e non imponendo di colpo una soluzione dall'esterno: un condizionamento della ragazza sarebbe sentito come una violenza, suscettibile essa stessa di scatenare delle reazioni negative, in particolare l'allontanamento dal padre, che diventerebbe causa di disfunzioni familiari gravi: patologia mentale, delinquenza, ecc...

Terza premessa, l'avvicinamento può realizzarsi solo nei due sensi, l'uno verso l'altro, ed essere poi il punto di partenza di un cambiamento delle due parti, ammesso con consapevolezza da ciascuna. Questo processo di avvicinamento consiste in un ridispiegamento di uno spazio di evoluzione per il professionista innanzitutto, approccio inabituale per lui, poichè generalmente il cambiamento è atteso sempre dall'altro, dal migrante; ciò necessita una certa flessibilità da parte degli operatori sociali e delle istituzioni che essi rappresentano, da qui l'importanza di una negoziazione innanzitutto tra i professionisti e i responsabili delle loro istituzioni.

Gli studi di psicologia sociale sperimentale sui contatti etnici (Vinssoneau, 1990) vengono a rinforzare questa idea di condizioni preliminari alla negoziazione; alcune esperienze in laboratorio hanno mostrato che i contatti inter-gruppi avverranno tanto più facilmente se da una parte ci sono dei supporti istituzionali che li incoraggeranno e dall'altra se gli individui si immagineranno che stanno perseguendo degli obiettivi condivisi con il gruppo straniero; ciò suppone che tra i protagonisti del contatto c'è una interdipendenza e una equivalenza di statuti in vista di una cooperazione (anche se queste esperienze mostrano i limiti dello statuto di uguaglianza).

Infine, qualunque analisi di comportamenti inter-gruppi o di contatti tra individui di origine etnica differenti deve essere fatta a partire dal parametro di appartenenza ad un gruppo e non in senso personale. Così è essenziale per i professionisti essere sensibilizzati alla dinamica identitaria che caratterizza le relazioni interculturali.

I principi della negoziazione

Quali sono i principi della negoziazione? Si pone infatti qui una domanda molto più ampia: quella dell'apprendimento della tolleranza e della coesistenza di gruppi e di persone diverse culturalmente. Abbiamo trovato delle risposte presso filosofi, psico-sociologi, psicanalisti e antropologi.

L'approccio filosofico:

Per Henri Atlan, biologo e filosofo, tra le culture come tra gli individui di culture e di confessioni dalle convinzioni opposte, deve poter esistere qualcosa di diverso dall'approccio sordo e la volontà di dominio, cioè l'accettazione attenta e critica della razionalità dell'altro,

dei suoi postulati e della sua argomentazione, esaminandoli caso per caso. Propone uno scambio continuo per meglio comprendere le proprie posizioni e quelle dell'altro, in un processo di razionalità comparativa: è aprendosi nel pensiero come nell'azione ad un modo nuovo di universalità, "costruita" piuttosto che dedotta e plasmata man mano piuttosto che scontata o supposta, che potrà dispiegare uno spazio di evoluzione per le altre forme di razionalità umana.

L'approccio psicologico:

Ritroviamo questa idea di processo di elaborazione e di costruzione in comune di nuove norme in Michel Pagé (1991). Esponendo la sua concezione di una gestione di una società pluralista sul piano culturale, precognizza di moltiplicare le interazioni: "poichè è proprio in queste interazioni che hanno luogo all'interno dei quadri istituzionali che gli individui sono obbligati a comunicare, dialogare per costruire insieme una rappresentazione congiunta, "co-costruire" delle realtà nelle quali essi vivono all'interno di una relazione interpersonale soddisfacente per tutti" (1991, 16-17). Il modello di comunicazione che è soggiacente a questa visione delle cose suppone che gli individui che interagiscono nella comunicazione fanno molto più che trasmettersi l'un l'altro delle informazioni: precognizza un vero e proprio dialogo, in cui l'influenza è mutuale.

Da parte sua, Carmel Camilleri (1991) tenta di dare una risposta alla domanda qui sopra citata: quale negoziazione in caso di conflitti di valori? Per lui, si tratta di ritrovare un avvicinamento tra due sistemi di valori opposti attraverso un serio confronto dei codici implicati, esigendo dai partner che accedano ad un livello più profondo di comprensione, cioè che riflettano sui modelli e sulle logiche che fondano i codici in questione, permettendo a ciascuno di prendere coscienza della dinamica particolare della propria cultura. Questo esame dei codici presenti potrà sfociare nella creazione di nuove norme, di nuove modalità d'azione, in una parola: nella creatività culturale.

Così, questi tre teorici dell'ambito sociale esprimono, in termini diversi, gli stessi principi per coesistere nella comprensione dei gruppi e delle culture:

- esame razionale delle logiche che vengono in contatto, sottoforma di dialoghi e di ricerche in comune;
- inter-critica e critica delle verità definitive, e infine
- pervenire ad una modificazione mutuale e a delle rappresentazioni "co-costruite" di una stessa realtà, anzi in una creazione culturale; si potrebbe persino dire creare "l'universalizzabile" e non più imporre di colpo "l'universalità".

Questo cambiamento, questa creazione culturale, sarà facilitata rendendo esplicito ciò che è implicito. Uscendo dall'implicito potranno essere chiarite le opposizioni che spesso non sono degli antagonismi a dei valori condivisi universalmente. Così per esempio un operatore sociale che cerchi il valore implicito riguardante un aiuto finanziario accordato ad una famiglia africana, ma utilizzata per partire per il suo paese in vacanza e non per comperare delle cose necessarie ai bambini, constatava che l'organismo finanziatore e la famiglia cercavano entrambi, in ultima analisi, il benessere del bambino. Mentre per il servizio sociale questo benessere poteva essere raggiunto attraverso un benessere materiale moderato, per la famiglia l'aiuto serviva a mantenere i legami familiari, altrettanto importanti ai suoi occhi, se non di più, del benessere materiale per la serenità dei bambini.

L'approccio psicanalitico:

Jacques Hassoun, psicanalista, arricchisce questa nozione di esplicitare l'implicito nel cuore del processo di negoziazione (Seminario sull'adolescenza del GRAP, ottobre 1991). Egli insiste sul ruolo di negoziatore dei professionisti dell'aiuto, al quale dà il senso "di liberare gli interstizi possibili, di lavorare sui margini degli uni e degli altri", in particolare quando ci si occupa di giovani della seconda generazione dell'immigrazione che sono in situazione di passaggio dalla tradizione alla modernità. Per lui, questa transizione è importante poiché essa conserva le dimensioni della tradizione, dell'arcaismo, facendo leva sui valori nuovi, creando anche nuove norme. Il ruolo dell'operatore sociale è quello di essere l'accompagnatore di questo passaggio con i giovani, proponendosi come mediatore tra loro e la società circostante. "Se distruggiamo l'arcaismo, neghiamo questa transizione e imponiamo un passaggio violento. E' dunque il dogmatismo che può evolvere molto in fretta verso il totalitarismo". Così la negoziazione evita il pericolo della violenza simbolica qui sopra citata.

L'approccio etnologico:

Secondo i dati dell'etnologia, ogni cultura comprende un nocciolo duro ben integrato e relativamente stabile che consiste in concetti universali e in specificità mutualmente adattate e una zona fluida, poco integrata, costantemente mutevole, di alternative che circonda il nocciolo, che si adatta alle circostanze e ai contatti con altri gruppi culturali. Barth (1969) parla di frontiere etniche che circondano il nocciolo dell'identità culturale collettiva. Le frontiere non sono definite una volta per tutte, ma sono mobili, una sorta di cerchi concentrici che potranno essere superati a seconda delle situazioni e delle zone culturali in questione fino al nocciolo duro, generalmente nascosto agli occhi dell'osservatore esterno, un tipo di "cultura di base" che assicura l'ultima differenziazione tra quelli che sono considerati come membri e gli altri; non si potrà quindi trasbordare senza minacciare i fondamenti culturali dell'identità collettiva, la sua coerenza, il suo sistema di significati e senza suscitare delle relazioni di critica, perfino di rifiuto, da parte del gruppo che può andare fino alla scomunica.

A livello individuale, a dispetto dello schema di condizionamento culturale esistente in ogni società, l'individuo deborda attraverso i propri bisogni i rigori del sistema, tanto più che non sono tutte le specificità culturali in generale che assicureranno la differenziazione con la quale la persona definisce la propria appartenenza e al di là della quale non può andare se vuole restare membro del proprio gruppo oppure evitare il rifiuto totale da parte dei suoi compatrioti o percepirsi come traditore. Saranno mantenute le specificità culturali che l'individuo giudicherà significative, quelle che possono influenzare tutta la vita quotidiana o limitarsi a certi settori di attività. In situazione di acculturazione, se non trova nella gamma dei comportamenti appresi quello che gli permette di agire di fronte alla situazione nuova, può operare un'innovazione sociale.

In una parola, le differenti strade attraverso le quali i gruppi come gli individui mantengono la loro differenziazione non è un processo definito una volta per tutte, ma un insieme complesso di modalità di assimilazione e di differenziazione, tutta una dialettica che necessita un'analisi differente a seconda dei gruppi etnici, delle zone culturali e delle situazioni di contatto. Certo i modelli sociali sono rigidi, persistono a lungo come modelli anche se sono inadeguati, ma allo stesso tempo, esiste tutta una zona mobile di margini di adattamento, Così dei bambini

ouloufes (Senegal) nati in Francia sono chiamati dai loro genitori “molliti, deboli” per differenziarli da quelli nati nel paese che sono stati socializzati secondo il modello di forza e resistenza specifica all'individuo di questa etnia e all'africano in generale. Attraverso questa definizione, i giovani usciti dall'emigrazione sono emarginati da un modello senza tuttavia esserne rifiutati; essi si collocano negli interstizi culturali.

La negoziazione per regolare i conflitti tra due modelli culturali cercherà di situarsi proprio in questo margine, in questi interstizi che allo stesso tempo l'individuo e il gruppo elaborano per permettere l'evoluzione e correggere la meccanicità dei modelli culturali.

Alla luce di questi molteplici chiarimenti, filosofico, etnologico, psico-sociologico e psicanalitico, sulla soluzione dei conflitti di valori che emergono in occasione di interazioni sociali significative tra persone di culture differenti, si può dire che il processo di negoziazione avrà come scopo quello di generare attraverso la comunicazione e il confronto degli interstizi e dei margini di libertà all'interno dei quali la coesistenza è possibile, sia elaborando un compromesso in cui ciascuno si riconosca anche tollerando l'altro, sia creando nuovi modelli.

Secondo E. Enriquez (1987), “l'appello al consenso, alla concertazione, alla discussione tranquilla che echeggia in tutti i discorsi dominanti non sarebbe altro che il sintomo di un corpo sociale che non sa come risolvere i suoi problemi fondamentali e che non prevederebbe come rimedio a questi che dei palliativi progressivi”. Non si può che rallegrarsene poiché “una lenta evoluzione significa un'accettazione del gioco democratico, una rinuncia alla violenza e all'ipnosi, madre di tutti i totalitarismi...”.

Non si può forse dire che formare all'approccio interculturale trae spunto dall'approccio universale d'apprendimento alla tolleranza e alla coesistenza dei popoli e delle culture?

I LIMITI DELL'APPROCCIO INTERCULTURALE.

Per terminare, bisogna insistere sui limiti di questo approccio. Essenziale per fondare i quadri di una relazione di aiuto, essa non potrà da sola risolvere tutte le difficoltà incontrate nella pratica degli operatori di socializzazione. Così come non si può, secondo l'adagio, riformare la società per decreto, a meno che di intraprendere una lunga evoluzione delle abitudini e delle mentalità, così pure non si può assicurare un lavoro valido in situazione interculturale senza delineare i limiti di un approccio di decentramento, di comprensione e di negoziazione. I limiti sono di due tipi.

Limite d'ordine culturale

La comprensione di codici culturali molto lontani dai propri può essere spesso molto difficile, persino impossibile, tanto più che l'intervento dei professionisti avviene spesso in situazione di crisi, appesantita da conflitti individuali e familiari. Non si può che incoraggiare di far appello a dei mediatori usciti dalle comunità d'origine; ben inseriti in entrambe le culture, potranno meglio decodificare le situazioni complesse e far passare i messaggi delle due parti.

Però possono incontrare, anche loro, delle difficoltà di comprensione, concernenti i loro patrioti, legate generalmente alle differenze di classi sociali, di livelli d'acculturazione e di strategie di integrazione alla società di accoglienza. Sterlin (1987) dice appunto: "L'esperienza ci confronta quotidianamente con il seguente paradosso: l'operatore omeo-etnico (medico, psicologo, infermiere, criminologo, ecc.) formato nelle istituzioni della società di accoglienza è altrettanto sprovvisto dell'operatore etero-etnico per far fronte alle difficoltà della pratica in ambiente etnico. Un operatore sociale haitiano è altrettanto handicappato del suo collega franco-canadese per intervenire nella comunità haitiana (pag. 98). Aggiungeremo che talvolta può essere più handicappato, perchè i suoi compatrioti attendono da lui delle risposte alle loro domande in nome della solidarietà che lega i migranti di una stessa origine. Però quando questo professionista non può rispondere a tali domande si sente molto a disagio, perchè gli si rimanda un'immagine di rinnegato o di traditore. Affinchè possa meglio circoscrivere questi differenti aspetti ha comunque bisogno di formazione.

Limite di ordine istituzionale

Finchè non ci saranno vere e proprie misure di integrazione riguardanti l'habitat, l'impiego, la scuola, l'ospedale, ecc... e più precisamente fintanto che non verrà sviluppato un vero e proprio sforzo di considerazione delle differenze culturali, dall'accoglienza fino al potere decisionale, questo approccio interculturale richiesto agli operatori del sociale e dell'educativo si scontrerà con la propria impotenza. Come asseriva Sterlin (1992): "Tutte le istituzioni funzionano in sistemi etnocentrici: la scuola, l'ospedale, ecc... Solamente un'evoluzione da parte loro permetterà la tanto sospirata integrazione dei migranti".

(traduzione a cura di Silvia Giannoni, Marco Muzzana e Giancarlo Domenghini)