

L'IMMIGRATO E IL MALINTESO DELLA SICUREZZA: L'INFLUENZA DEL *FRAME* SICURITARIO NELLA SPERIMENTAZIONE DI UNA PRATICA INNOVATIVA DI MEDIAZIONE CULTURALE SU STRADA

THE IMMIGRANT AND THE MISUNDERSTANDING OF THE EMERGENCY: THE INFLUENCE OF *FRAME* SECURITY IN THE PRACTICAL EXPERIMENTATION OF AN INNOVATIVE ONE OF CULTURAL MEDIATION ON ROAD

Vincenzo Romania
Universidad de Padua. Italia/Italy
vincenzo.romania@unipd.it

Recibido/Received: 01/06/09

Aceptado/Accepted: 22/09/09

RIASSUNTO

Questo paper intende analizzare le dinamiche di costruzione di ruolo sorte nella sperimentazione del servizio dei “facilitatori culturali”, una innovativa figura di mediazione culturale su strada introdotta dal Comune di Padova nel 2007. Mi focalizzerò, soprattutto, sui malintesi prodotti dal frame della sicurezza che nell’opinione pubblica viene tipicamente associato al tema delle immigrazioni. I risultati principali di questa analisi mettono in luce come le strategie individuali di *coping* dei facilitatori gli abbiano permesso di mettere in pratica il ruolo, malgrado il già citato frame securitario, nella società locale.

PAROLE CHIAVE

Comunicazione interculturale, mediazione, frame analysis, teoria del ruolo, strategie di coping.

ABSTRACT

This paper aims at analyzing the dynamics of role construction in the experimental trial of “cultural facilitators”, an innovative service of street-cultural mediation, introduced by the municipality of Padova (Italy) in 2007. I focus, mainly, on the misunderstandings produced by the frame of security associated to the issue of immigration in Italian public opinion. The main outcomes of my analysis enlighten how the individual strategies of *coping* of facilitators have allowed them to enact their role in a productive way, nevertheless the strong influence of the mentioned *frame* of security in the local society.

KEYWORDS

Intercultural communication, mediation, frame analysis, role-theory, copying strategies.

1. INTRODUZIONE

Il mio *paper* ha come oggetto i *misunderstandings* sorti durante la sperimentazione di un servizio innovativo di mediazione culturale su strada messo in atto dal giugno 2007 nel Comune di Padova ed il legame di questi malintesi con il frame securitario con cui l'immigrazione viene trattata nei mass media, dai politici e dalla opinione pubblica in Italia. La sperimentazione, della durata di un anno, ha coinvolto 18 operatori di origine straniera, appartenenti a 6 diverse aree linguistiche, definiti dal Comune come “facilitatori culturali”. Si tratta, per quanto ne sappiamo, di un esempio unico in Italia ed in Europa, nel suo genere. Essa è stata promossa all'interno di un progetto Regionale d'implementazione della sicurezza urbana ed ha riguardato i quattro quartieri a più alta concentrazione d'immigrati della città (Stanga, Arcella, Stazione, Chiesanuova). Padova è una città veneta di 210.000 abitanti, con una presenza di immigrati pari a circa l'10,5% dei residenti (dati ISTAT aggiornati al 01.01.2008), che ha vissuto in questi anni forti conflitti legati alla presenza di immigrati, dovuti principalmente a fenomeni di “ghettizzazione” e criminalità (Vianello, 2006).

La presente analisi intende far emergere i fattori che hanno originato i malintesi negli utenti del servizio, le dinamiche che hanno permesso ai facilitatori di superarli e di condividere una pratica di mediazione riconoscibile ed efficace. Il punto di vista, quindi, sarà prettamente fenomenologico, mirante a far emergere come le pratiche di mediazione culturale entrino nella vita quotidiana di una popolazione abituata a concepire gli immigrati soprattutto come problema per la sicurezza nazionale e locale.

Per quanto riguarda l'analisi situazionale delle interazioni fra facilitatori e utenti, userò come riferimento teorico, la *frame analysis* di Erving Goffman (1974). Il frame verrà quindi concepito come un insieme omogeneo di principi e di norme che strutturano l'esperienza e che permettono all'individuo di prefigurarsi quali ruoli dovrà ricoprire in una data situazione, quali azioni saranno in essa più adeguate e di costruire, a partire da ciò, una serie di premesse e di aspettative rispetto al comportamento altrui¹. Per quanto riguarda l'operativizzazione del modello teorico, il riferimento andrà alle ricerche di David Altheide (1996, 1997) il quale ha utilizzato il concetto di *frame* per studiare l'influenza dei pregiudizi e del panico morale sulla opinione pubblica. In questo caso, quindi, concretamente, studieremo come alcuni *frame* che accompagnano la definizione pubblica della presenza immigrata in Italia, abbiano influenzato il modo in cui i cittadini italiani e stranieri hanno interagito con i facilitatori culturali, una figura che, come abbiamo anticipato, non faceva parte del loro normale orizzonte di senso comune.

2. ELEMENTI DI METODOLOGIA

Nei primi mesi del 2007, sono stato contattato, insieme al professor Adriano Zamperini, dal Comune di Padova per partecipare, come soggetti terzi², ad una valutazione standardizzata del progetto. Il nostro incarico consisteva nel condurre due *survey* prima e dopo la sperimentazione del servizio, per valutare gli effetti dello stesso sulle relazioni inter-etniche e sulla vivibilità generale, nei 4 quartieri interessati dalla sperimentazione. Abbiamo così sottoposto, in due rilevazioni compiute nel giugno 2007 e nel giugno 2008,

un numero di 1.000 questionari per tranches, con un campionamento a grappolo basato sulle aree di intervento dei facilitatori culturali, su di una popolazione di riferimento pari a circa 130.000 abitanti (Romania e Zamperini, 2009). I risultati raccolti nella prima rilevazione hanno, molto in breve, fatto emergere una profonda situazione di “segregazione sociale” degli immigrati presenti nella città; un livello di fiducia istituzionale ed interpersonale molto basso; il persistere di profondi pregiudizi nella popolazione padovana, connessi in particolare a due rappresentazioni ricorrenti dell'immigrazione: un pregiudizio “legalistico”, a partire dal quale gli immigrati costituiscono una minaccia per l'ordine pubblico ed un pregiudizio “anti-distributivo” (Eberhardt e Fiske, 1998), secondo cui gli immigrati costituiscono un costo troppo alto per la società locale³.

Iniziata la sperimentazione, aldilà di questo che era il nostro compito istituzionale, abbiamo altresì trovato molto interessante studiare come i facilitatori affrontassero sperimentalmente l'*enactment* di un ruolo professionale del tutto inedito ed innovativo (Weick, 1995). Abbiamo perciò deciso di condurre una ulteriore tranche di ricerca di taglio qualitativo, volta ad analizzare il farsi del ruolo dal punto di vista processuale. La ricerca qualitativa si è avvalsa di tre ulteriori fonti di dati:

- Una *content analysis* di taglio qualitativo⁴ (Altheide, 1996), volta a comprendere come una originaria cattiva rappresentazione del servizio da parte della stampa (cfr. §3) abbia poi ingenerato una serie di equivoci, che hanno coinvolto tutti gli attori coinvolti nella sperimentazione.
- Una serie di 7 *focus groups* a cadenza mensile volti a valutare le difficoltà incontrate dai facilitatori durante la sperimentazione e le diverse contingenze sorte ed affrontate nel suo corso⁵. Questi incontri hanno coinvolto, oltre a noi ricercatori, i facilitatori stessi, i rappresentanti istituzionali del Comando della Polizia Municipale ed i rappresentanti del Comune;
- una serie di 18 interviste semi-strutturate, rivolte ai facilitatori alla fine della sperimentazione. Avevamo infatti la necessità, per esigenze di triangolazione metodologica, di ascoltare la narrazione della loro esperienza in un *setting* non istituzionale e valutare come i dati venissero influenzati dalle diverse “audiences” di riferimento. Le interviste raccolte sono state analizzate da un punto di vista interazionista, al fine di fare emergere le *role conceptions* e i *frames* coinvolti nell'interazione con i cittadini⁶.

Infine, nella seconda tranche dell'inchiesta campionaria sono emersi miglioramenti consistenti nella fiducia interpersonale ed istituzionale e nella vivibilità percepita (cfr. §2), accompagnati però da sostanziali *misunderstandings* rispetto all'attività dei facilitatori. E da questi partirò nella mia analisi.

3. MALINTESI DEI CITTADINI

L'idea di questo paper nasce proprio dall'analisi di una domanda a risposta aperta, introdotta all'interno della seconda *survey* e presentata agli intervistati secondo la seguente espressione: “Se le dico “facilitatori culturali”, cosa le viene in mente?”. Il fine di un tale tipo di quesito a libera associazione era quello di offrire agli intervistati uno strumento il meno direttivo possibile per fare emergere, spontaneamente, le rappresentazioni sociali diffuse rispetto alla figura dei facilitatori culturali. Lo scopo era comprendere quanto

avesse influito l'esperienza diretta con i facilitatori stessi e quanto l'esposizione mediatica e quanto, infine, da questa interazione, si fosse sviluppata una rappresentazione popolare di questa nuova figura di operatori su strada. L'ipotesi di partenza era quella per cui gli intervistati avessero cercato di spiegare questa nuova figura, traducendola secondo gli schemi di familiarità tipici della vita quotidiana (Schutz, 1971) e riconducendola ad altre figure già note, all'interno del *frame* situazionale dell'incontro con lo straniero (Schutz, 1944).

In fase di analisi abbiamo pertanto ricodificato le risposte degli intervistati secondo il seguente schema, parzialmente decalcato sul modello tradizionale di scala Likert, con l'aggiunta della modalità relativa al *misunderstanding*:

Tab.1. "Se le dico "facilitatore culturale" cosa le viene in mente?"

Modalità N= 862	Percentuale valida
Non li conosce	44,3%
Li conosce ed è d'accordo con l'iniziativa	26,9%
Li conosce ed è contrario all'iniziativa	14,8%
Non comprende l'iniziativa	11,5%
D'accordo ma con dei correttivi	3,5%

Al fine di far emergere le incomprensioni, concentriamoci però sulle risposte poi ricodificate nella prima e nella quarta modalità. I risultati parlano di una netta prevalenza di coloro che non conoscono il servizio. Di questa categoria fanno parte una serie di intervistati che non sono completamente al corrente di cosa facciano i facilitatori; un'altra parte consistente che ha visto gli operatori passare su strada ma non ha mai né indagato né compreso il loro ruolo; altri ancora, persino alcuni commercianti, che vi hanno avuto addirittura un contatto ma che non hanno compreso l'attività. La maggior parte degli intervistati, quindi, non abituata ad interagire con una figura di mediatore culturale e sostanzialmente non incuriosita dalla nuova proposta del Comune di Padova, non ha approfondito la presenza di questi operatori e li ha lasciati sullo sfondo del proprio panorama quotidiano, squalificando l'iniziativa stessa come poco rilevante, poco significativa rispetto ai propri fini pratici.

Per quanto riguarda i *misunderstandings* emersi, particolare attenzione meritano le risposte libere forniteci dagli intervistati, di cui qui citeremo le più interessanti. Un intervistato scambia l'iniziativa con qualcosa di completamente diverso, semplicemente partendo dalla etichetta di "facilitatori": "Corsi per insegnare la lingua in breve tempo, la lingua italiana agli immigrati, la figura professionale del facilitatore". Altri intervistati scambiano il ruolo dei facilitatori con quello degli operatori dei call center che operano nel settore delle rimesse degli immigrati alla loro società di origine: "Traduttori che gestiscono per esempio agenzie di viaggio specializzate o scambio di denaro e contatti con la terra e famiglia di origine. Bella e utile iniziativa.". Addirittura un intervistato scambia il progetto per un progetto editoriale sull'integrazione: "Un libro che possa aiutare a noi o a loro ad integrarsi, ma sarebbe meglio che fossero loro ad adattarsi visto che noi quando andiamo l'rispettiamo le loro regole." Chi ha una minima conoscenza del servizio dei facilitatori, tende comunque di sovente a confonderne il ruolo. In alcuni casi viene sottolineata la funzione ecumenica di incontro: "Persone che girano, ragazzi e ragazze, stranieri o italiani,

per favorire l'incontro con gli italiani". In altri casi, la figura dei facilitatori viene associata ad una forma nascosta di controllo rispetto alla reale situazione dei singoli immigrati. Essi vengono quindi percepiti come dei mediatori legali chiamati a integrare dei clandestini, negoziando fra loro e l'istituzione. Ciò si traduce, nello spauracchio di un servizio volto al controllo ed alla repressione: "Informatori", "Persone che controllano".

Molti invece, semplicemente, si fermano ad una assunzione di ruolo a prima vista (*at first glance*, nei termini di Cicourel, 1972), desumendo il ruolo dei facilitatori dalla casacca che portano indosso come divisa: "i ragazzi con la casacca gialla che girano per Padova. Non ho ancora capito bene quale sia la loro funzione"; "delle persone che girano con un gilet giallo". La casacca stessa porta a farli confondere con altre figure che utilizzano il medesimo tipo di divisa, connessi in particolare alla gestione del traffico e confusi, come era avvenuto nella stampa locale con i vigili: "Pensavo fossero ausiliari del traffico.", "Immigrati-vigili"; "dei vigili stranieri che aiutano gli immigrati"; "dei vigili stranieri"; "dei vigili immigrati che non possono fare le multe".

Per altri utenti, l'assunzione di ruolo dei facilitatori fallisce poiché la loro attività, contemporanea a quella dei vigili urbani per ragioni di sicurezza, viene scambiata come attività di supporto a questi ("Persone che aiutano i vigili urbani"; "Extracomunitari in aiuto all'amministrazione comunale.") Un altro bias ricorrente sta negli interlocutori a cui il servizio si rivolge: la maggior parte degli intervistati che non ha compreso il servizio tende infatti a credere che si tratti di un servizio rivolto esclusivamente agli immigrati: "Ragazzi che passano per aiutare gli immigrati se hanno bisogno di aiuto."

Dalla analisi di tutte queste risposte, si può in sintesi concludere che:

- Alcuni cittadini, vedendo degli immigrati indossare una divisa catarifrangente li hanno scambiati per immigrati che fanno lavori rivolti ad altri immigrati (corsi di formazione).
- Alcuni li hanno visti come nuovi collaboratori delle forze dell'ordine.
- Tutti costoro non hanno compreso che si trattasse di un servizio di mediazione culturale.

All'interno di coloro che hanno pensato ad un ruolo pro-immigrati, a loro volta, le risposte si dividono fra:

- Coloro che hanno visto il servizio come un nuovo tipo di attività commerciale a matrice etnica (i già citati call center).
- Coloro che hanno pensato che il servizio fosse erogato da associazioni o da altri attori del terzo settore, in forma "caritatevole" agli immigrati, come sostegno alla integrazione delle fasce più marginali.

Questi due tipi di risposte differiscono fra di loro per la portata semantica delle premesse: in un caso, gli immigrati vengono visti come impiegati in una attività su strada. L'immagine dei facilitatori da parte dei cittadini viene così ricondotta alla conoscenza pratica del loro inserimento in attività poco qualificate: call center, ad esempio – diffusi, del resto, nelle aree di intervento – ma anche operai nel settore stradale. Nel secondo caso, invece, l'ignoto viene ricondotto al noto, in una seconda modalità: accostando la figura dei facilitatori, con cui i cittadini non avevano parlato, con quella degli operatori di strada che aiutano poveri, senza tetto, tossicodipendenti. In entrambi i casi, però, è comune un riallineamento degli immigrati ad un frame di inserimento condizionato nel mercato del lavoro. La premessa di questo tipo di risposte è quindi il cosiddetto razzismo economico o

di status (Eberhardt e Fiske, 1998), quello che nasce quando una popolazione si sente minacciata economicamente dall'ingresso di immigrati sul proprio territorio.

Per quanto riguarda, invece, le figure del controllo sociale, comune a tutte le risposte è concepire gli operatori come degli immigrati che aiutano le forze dell'ordine italiane oppure come dei veri e propri vigili immigrati. Il primo tipo di *misunderstanding* confonde il ruolo, sminuendone l'importanza. Quando invece li si scambia per ausiliari del traffico o vigili immigrati, si ricade nella convinzione che essi lavorino, per l'appunto, per

il Comando dei Vigili con una funzione non di mediazione, ma di controllo. In questo caso, quindi, i facilitatori svolgono il ruolo di *competitors* rispetto alle scarse risorse pubbliche a disposizione delle fasce più deboli: sono immigrati che hanno rubato il lavoro agli italiani. Comune a questi due tipi di *misunderstandings* è l'idea che i facilitatori abbiano un ruolo di polizia nei confronti di altri immigrati da controllare e che quindi abbiano attraversato il confine stereotipico immigrati potenziali criminali\ italiani persone per bene.

4. ALL'ORIGINE DEI MISUNDERSTANDINGS

Ma da cosa hanno avuto origine questi due tipi di malintesi? All'origine del primo tipo, a nostro avviso, non c'è tanto un'ignoranza dei cittadini rispetto alla figura dei facilitatori, quanto piuttosto, nei termini della *frame analysis* goffmaniana, un processo di *misframing* del loro ruolo basato su di una valutazione a prima vista di quello che poteva fare un lavoratore immigrato per strada, che indossa una divisa catarifrangente. I malintesi si basavano quindi su di una conoscenza a disposizione, in termini schutziani (Schutz, 1971), di quello che gli immigrati fanno in Italia e ciò ha portato a conclusioni false partendo da premesse però pragmaticamente "vere": definendo la situazione, i cittadini si sono rifatti, in maniera acritica, alle conoscenze di senso comune.

All'origine dei secondi *misunderstandings* ci sono invece i *bias* nelle rappresentazioni sociali dei facilitatori, prodotti dalla stampa locale nella fase di presentazione pubblica del servizio, nel giugno e luglio 2007. Nel primo periodo della sperimentazione, infatti, mentre i facilitatori culturali venivano formati, il loro ruolo veniva comunicato alla cittadinanza, tramite due modalità di comunicazione sociale:

- "Diretta", basata sulla distribuzione di materiale informativo.
- "Mediata", mediante l'organizzazione di conferenze stampa di presentazione sul progetto.

I risultati della *content analysis* che abbiamo realizzato dimostrano, soprattutto, la costruzione progressiva di una intenzionale distorsione del servizio nella rappresentazione che ne ha dato la stampa locale: pur svolgendo un ruolo di mediazione culturale, i giornali locali hanno infatti rappresentato i facilitatori in maniera reiterata e non contraddittoria come dei "vigili immigrati", distorcendo del tutto le loro funzioni e le modalità di interazione con essi, dei potenziali utenti (Romania e Zamperini, 2009). Questo è avvenuto, secondo la nostra interpretazione, al fine di costruire un consenso contro l'utilizzo di risorse pubbliche in favore dell'immigrazione: la figura mediatica del "vigile immigrato" era a tal fine particolarmente efficace, in quanto associava un ruolo "tipicamente" italiano di difesa dell'ordine pubblico con una identità, quella immigrata, che invece nell'opinione pubblica viene fatta spesso coincidere con "disordine" e criminalità. In tal senso, gli articoli mettevano in guardia il cittadino da una possibile invasione delle forze dell'ordine italiane da parte degli immigrati, avallata dagli enti

pubblici.

In tale processo, una grandissima attenzione è stata dedicata dai giornalisti e dalle redazioni dei giornali, alla figura di una singola mediatrice, Malika, la cui fotografia risultava molto saliente ed efficace rispetto al messaggio che si voleva veicolare. La sua immagine poteva infatti essere presentata come la narrazione visiva di un personaggio che trasgredisce il senso comune: la “vigilessa con il velo”, il simbolo artificioso e “minaccioso” di un mutamento sociale delle nostre istituzioni, tale da includere anche gli immigrati nelle forze dell'ordine. L'associazione “vigile” + “immigrato” veniva così rafforzata dal punto di vista visivo tramite l'associazione fra due simboli, la divisa della Polizia Municipale e il velo islamico, semanticamente oppositivi lungo l'asse sicurezza/pericolo del discorso pubblico sull'immigrazione. Ed è proprio questa potente associazione ad avere probabilmente dato origine ad alcuni malintesi riprodotti nelle rappresentazioni sociali del servizio. In breve, i giornali hanno creato una distorsione del ruolo dei facilitatori per rafforzare il panico morale nei confronti degli immigrati che ha, in Italia, una base sia legalistico-sicuritaria che economica (Dal Lago, 1999). Vediamo allora come, in presenza di questi malintesi popolari, i facilitatori si sono poi trovati ad operare su strada, predendo in considerazioni i dati delle 18 interviste ai facilitatori raccolte a fine sperimentazione, nel luglio 2008.

5. PRESENTARSI AL CITTADINO

Quando i facilitatori sono scesi in strada, nelle rappresentazioni sociali dei padovani erano già radicati quei bias che avrebbero contribuito ai primi misunderstandings. In più, molta gente semplicemente non conosceva il servizio. Bisognava quindi mettere in atto strategie situazionali per superare questi due problemi. La prima parte del loro lavoro consisteva nel presentarsi ai potenziali utenti. Ciò voleva dire:

- Catturare l'attenzione dell'alter.
- Legittimarsi come “persone morali” degne di essere credute e, nel caso specifico, come “interlocutore istituzionali affidabili”.
- Comprendere chi fosse l'interlocutore con cui avrebbero avuto a che fare, ovvero operare un *role-taking at first glance* (Cicourel, 1972) dell'alter.

Un evento apparentemente banale e di limitata estensione spazio-temporale assumeva quindi i contorni di un articolato e complesso processo di *framing* dell'interazione (Goffman, 1974), basato su di una combinazione di presentazione del sé, legittimazione, *role-taking*. Tutte queste fasi, come risulta dalle interviste, sono strettamente interconnesse. A seconda di chi avevano davanti, infatti, i facilitatori sceglievano diverse strategie per presentare in maniera differenziata il loro servizio, legittimarsi e conquistare la fiducia dell'interlocutore.

Partiamo per comodità dal *role-taking*. Le variabili fondamentali valutate dai facilitatori culturali per definire l'identità, il ruolo e le aspettative rispetto agli interlocutori erano due:

- La personalità dell'alter, e conseguentemente la sua disponibilità potenziale.
- La nazionalità: se avevano che fare con italiani o con extra-comunitari.

Questo processo viene al meglio esemplificato da questo brano di intervista ad un facilitatore:

“Innanzitutto bisogna capire chi è questa persona, prima insomma uno studio un pochetto

superficiale bisogna farlo per vedere qual è... nella metodica insomma, perché questa è una abilità che credo anche i facilitatori hanno un po' acquisito. Quindi si vede se la persona è disponibile prima di tutto, oppure se la persona lo è meno. La persona che è disponibile si cerca di entrare con calma, e con il sorriso e... con la casacchina ovviamente, e anche il distintivo e quindi si dice: "Signora, lei..." (FC1, donna, marocchina).

Per quanto riguarda il primo punto, è interessante sottolineare come, specie nel primo periodo, i facilitatori abbiano incontrato in alcuni potenziali interlocutori dei veri e propri "blocchi all'interazione": un rappresentante istituzionale, votato alla risoluzione dei conflitti etnici, talvolta veniva completamente rifiutato da parte di tutti coloro che ritenevano non utile implementare un servizio del genere. Una volta vagliata la disponibilità del soggetto, come racconta l'intervistata, i facilitatori entravano nell'interazione rispettandone i rituali condivisi nella società locale, al fine di meglio predisporre la disponibilità a comunicare (Goffman, 1967). La netta differenza nella presentazione del servizio ad italiani e stranieri è invece indicativa di un'aspettativa nei confronti della pratica divergente in termini di aspettative, richieste potenziali, bisogni cognitivi, competenze interculturali da parte di italiani e stranieri, ancora legata al frame securitario.

"Come spieghi agli italiani quello che fa un facilitatore.?"

Il facilitatore serve per educare le persone e sta portando la sicurezza a Padova, il facilitatore può servire a risolvere tutte le problematiche delle zone più calde di Padova, li porta alle istituzioni competenti che...che cercano a risolvere i vostri problemi

Ed agli immigrati?

Allora...per l'immigrato per...il servizio di facilitazione è un servizio che vi dà disponibilità di...di integrazione eh...è un...servizio a favore del cittadino immigrato per uscire dal posto dove si nasconde." (FC2, marocchino).

Agli italiani, come racconta l'intervistato, il servizio veniva presentato come uno strumento volto al 'ripristino della legalità'. L'intervistato usa l'espressione "zone più calde" rivelando un ricorso alle categorie tipiche del giornalismo sensazionalistico, il che rivela un'interiorizzazione del dibattito mediatico o un'aspettativa chiara di ricezione del tema da parte del ricevente. In tal senso, il servizio viene ricondotto dagli utenti e a volte dagli stessi operatori alle pratiche paternalistiche di educazione o ri-educazione degli immigrati alla legalità, tipiche di alcune espressioni del race-talk. Come vedremo anche più avanti, concepire così l'attività di mediazione vuol dire ricadere in quello che Corlett definisce "razzismo basato sulla benevolenza", il quale probabilmente informa diverse pratiche di mediazione culturale e diverse politiche per l'integrazione in occidente:

"Related to inferiority-based racism is "benevolence"-based racism, where an agent *appears* to be doing something good for or with a target (at least) because of the target's ethnicity. However, the agent's actions and accompanying prejudice in such a case turn out to be a form of racism" (Corlett 2003, 71).

Agli immigrati, al contrario, l'attività veniva presentata come uno strumento loro rivolto per fornire informazioni e potenzialmente risorse per l'integrazione e l'emersione da alcune condizioni di clandestinità. Siamo quindi davanti a due tipi di presentazione divergenti e sostanzialmente difforni rispetto alla concezione classica di mediazione culturale (Jandt, 2007): nel primo caso ci si avvicina di più al concetto di mediazione

legale, in quanto risoluzione o prevenzione di conflitti; nel secondo, ad un servizio sociale di supporto, che avvicina l'attività ad altre iniziative già presenti nel terzo settore.

La scelta differenziata della presentazione ha una chiara matrice strategica, oltre che performativa. Ad entrambe le categorie di interlocutori, il servizio viene infatti presentato, come un 'noi lavoriamo per voi, nelle relazioni con loro': il mediatore cioè, a seconda di chi trova come suo interlocutore, dichiara di *stare dalla sua parte*. Ciò presuppone una precisa "assunzione dell'altrui *standpoint*" (Turner, 1956): da tutti ci si aspettava che il servizio non fosse abbastanza conosciuto e che venisse, quindi, potenzialmente criticato. Per conquistare la fiducia della cittadinanza, bisognava sposare allora il loro punto di vista e soddisfare le loro esigenze, anche se in contrasto fra di loro. Il comportamento dei facilitatori è stato quindi un comportamento strategico di *coping*, per risolvere la diffidenza e i malintesi che hanno fatto da contesto alla loro azione.

Una volta assunto il ruolo altrui, il passo successivo consisteva nel conquistare la fiducia altrui:

"La principale difficoltà è essere credibili. Perché non è facile, anche se conosci una persona normale e stai per i cavoli tuoi... se stai per la strada e ti metti a parlare con qualcuno c'è, non dico l'indifferenza, ma comunque la tendenza a tenere una certa distanza che all'inizio va bene, sto parlando con te aspetta che ci conosciamo meglio poi mi metto a parlare delle mie cose... io prendo lo stesso esempio però a un livello un po' più alto più avanzato perché siamo stranieri, siamo una figura che è stata presentata malissimo non dico male ma malissimo, pessimamente. E la gente sicuramente non conosceva il nostro ruolo. Non sapeva bene perché siamo là. Ovviamente non sei un vigile urbano, non sei polizia di stato, non sei nessuno. [...]. La prima difficoltà è farsi presentare e passare per credibili, passare per qualcuno che veramente è lì per fare qualcosa per aiutare e non come qualcuno ha anche pensato prendere dei soldi dai contribuenti e mettersi in tasca, distinti saluti a prescindere da quello che si fa." (FC3, uomo, albanese).

Il lungo brano d'intervista contiene molti elementi interessanti e correlati. A partire da esso si comprende quali fossero i *frame* che andavano creati volta volta dai facilitatori, incontrando un italiano. Attraverso gli atti linguistici di presentazione, i facilitatori erano chiamati a sviluppare:

- Un "*frame* di validazione istituzionale" del servizio: 'siamo un servizio utile', poiché lo stesso non era ancora così conosciuto da possedere, nel senso comune, da garantire le basi per la sua legittimazione.
- Un "*frame* di legittimazione" degli operatori come adeguati portatori di ruolo: 'siamo le persone giuste per ricoprire questo ruolo'. Nelle rappresentazioni sociali degli utenti, come emerge, ciò non era infatti così "dato per scontato".

Tutto ciò ha voluto dire riuscire a creare un contesto morale legittimo entro cui operare in "bona fide" (Garfinkel, 1963) con gli utenti. Nel brano citato, l'intervistato prende come riferimento principale le forze dell'ordine locali, in quanto è ad esse, per eccellenza, che si riconosce la massima "fiducia", il che rimette ancora una volta in gioco il *frame* della mediazione come servizio alla legalità. I facilitatori, infatti, hanno spesso usato su strada la strategia di comparare la loro attività a quella di altri operatori del settore della sicurezza e quindi, l'intento iniziale di mettere in atto un servizio di mediazione culturale è stato disconfermato anche dalla loro pratica.

Per quanto riguarda la legittimazione personale, la maggior parte degli intervistati

ha sottolineato l'importanza delle competenze linguistiche. Un'altra fonte fondamentale di legittimazione è stata costituita, in termini goffmaniani, dalla ambientazione dalla "facciata" (Goffman, 1959\1969) ed, in particolare, dalla divisa che per molti ha funto da simbolo di status in termini, per l'appunto, di reputazione istituzionale. Gli operatori, a tal proposito, sono stati muniti di una divisa di colore giallo, catarifrangente, con la denominazione indicata sulle spalle della casacca. Essa, va detto, non era facilmente distinguibile da altre divise utilizzate da altre forze dell'ordine italiane e ciò, non a caso, ha creato la base per la nascita di alcuni dei già citati malintesi. Facciata e competenze linguistiche sono naturalmente entrate in interazione, nelle presentazioni dei facilitatori e ciò emerge dai due casi molto interessanti di seguito riportati:

"Qualche volta mi parlano anche della mia bella parlata, perché colpisco, porta il velo, è nera straniera, caspita però parla bene italiano. Quindi, me ne accorgo che li stupisce e ci ho giocato molto su questo." (FC4, marocchina).

"Aldilà del fatto che noi indossiamo le casacche siamo sempre stranieri, mi ricordo che più di una volta che passando così, qualcuno ha tirato la sua borsa come per dire...è una cosa che capita anche a me spesso in autobus, che qualcuno ritira la sua borsa, come per dire..magari mi ruba qualcosa, il fatto che noi indossavamo le casacche, non è che loro pensavano: "Ah! Loro non possono rubare, perché loro hanno le casacche, no, siamo sempre stati stranieri. Questo sì". (FC5, nigeriana).

Nel primo caso, l'intervistatrice dichiara di aver usato una strategia di *coping* per volgere a proprio favore una relazione apparentemente contraddittoria fra due simboli della propria "facciata":

- Il velo, simbolo islamico di religione e tradizione culturale, connotato nella società locale come simbolo di una potenziale minaccia terroristica.
- La casacca del Comune di Padova, simbolo di appartenenza ad un corpo di Polizia Municipale, e per eccellenza, simbolo di affidabilità. Nella sua facciata, "sicurezza ed insicurezza", pertanto, coesistevano.

L'ancoraggio simbolico che risolve l'ambivalenza dei simboli è, appunto, la competenza linguistica: la facilitatrice dimostra cioè, attraverso le sue capacità linguistiche di essere "performativamente" una rappresentante delle istituzioni locali, ovvero di avere costruito e conquistato il suo ruolo tramite la "condotta" (Plummer, 2002).

Nel secondo caso accade esattamente, la cosa opposta: una operatrice percepisce la "casacca" come uno scudo insufficiente per difendere uno straniero di "pelle nera", dalla stigmatizzazione dei suoi potenziali utenti. La casacca viene semantizzata come il simbolo di uno status di legalità che non funziona quando a indossarla è una persona di pelle nera: fra casacca e colore della pelle, cioè fra due simboli marcatori di identità, l'interazione è tale per cui la casacca non è sufficiente a coprire lo "stigma" di potenziale criminale (Goffman, 1968). Cosa che riguarda soprattutto gli africani, secondo quanto emerge anche da altre interviste, come se alcune differenze, quali la pelle nera, trasparissero anche sotto la divisa e in Italia, nelle discriminazioni di razzismo valesse fortemente il principio della *color line* introdotto da Bogardus (1928).

6. INTERAGIRE CON I CITTADINI: FRA DIFFIDENZA E DISCRIMINAZIONE

Una volta definita la cornice istituzionale ed i "ruoli istituzionali" (facilitatore/

utente) in essa ricompresi, iniziando ad interagire con gli utenti, entrava in gioco quel processo di negoziazione dei ruoli, che si basa sulle attribuzioni reciproche. In ciò fondamentali sono stati gli atteggiamenti dimostrati dagli utenti nei confronti dei facilitatori.

Per quanto riguarda gli utenti immigrati, si è venuta chiaramente a porre una differenza netta, fra gli interlocutori regolari e quelli irregolari. Per la componente regolare, l'introduzione dei facilitatori è stata vista come una sorta di emancipazione della loro condizione di stigmatizzati nella sfera pubblica locale: i facilitatori sono stati infatti utilizzati spesso dagli immigrati regolari delle zone più difficili della città (zona industriale e zona ferroviaria), per denunciare la presenza di una micro-criminalità immigrata, definita come sgradita e poco regolata dal Comune. Questo ha segnato simbolicamente un doppio distacco dal pregiudizio immigrato= irregolare. In primo luogo, in termini di appartenenza e fedeltà inter-etnica alla condizione di immigrati, poiché denunciando gli irregolari e i criminali, costoro hanno dichiarato: 'noi siamo diversi da loro'. In secondo luogo, accusando il Comune di non aver fatto abbastanza per regolare l'immigrazione, essi hanno spostato, da loro stessi alle istituzioni regolatrici, la responsabilità rispetto alla criminalità degli immigrati. Ai facilitatori è stato così attribuito il ruolo di rappresentanti degli immigrati "buoni", loro difensori simbolici e pratici nei confronti degli irregolari:

"Gli immigrati dicevano che avevano gli stessi problemi dei padovani, erano disturbati da questi spacciatori, mentre i padovani dicevano sì gli spacciatori son dei compaesani nostri ma non sono soli, sono aiutati anche da italiani, cioè vedevano la realtà un po' più chiara come era in confronto con i padovani, e anche loro erano disturbati, perché avevano famiglia, lavoravano e non volevano essere discriminati per colpa di...dieci, venti persone che volevano fare altro lavoro" (FC6, rumeno).

Attraverso questa attribuzione di ruolo è stata quindi riallineata la relazione immigrato/locale rispetto al piano regolare/irregolare: la definizione di una *counter-identity* oppositiva ai criminali, è servita agli immigrati regolari per legittimarsi. Con gli immigrati irregolari o con tutti coloro più specificatamente coinvolti in attività illecite, il problema principale di relazione era, invece, correlato al *role-set* del facilitatori ed alla specifica tensione di ruolo che veniva a crearsi fra l'essere collaboratori di un ente pubblico italiano, che opera su strada accanto alla Polizia Municipale, e l'essere contemporaneamente immigrati. Un tale "condizione" portava infatti la maggior parte degli immigrati che avevano una qualsiasi forma di ansia nei confronti delle forze dell'ordine, a non fidarsi dei facilitatori culturali. I ruoli che venivano etero-attribuiti loro erano, a seconda dei casi, quelli di:

- "Spia": il facilitatore fa finta di essere un immigrato amico, spesso un connazionale, di cui ci si può "fidare", per poi carpire da noi delle informazioni.
- "Controllore": la divisa annulla la sua appartenenza etnica. Il facilitatore, come qualsiasi altro collaboratore di un corpo di polizia italiano, non mira all'integrazione degli stranieri, ma al controllo della clandestinità e delle attività criminali che coinvolgono immigrati.

Le attribuzioni del ruolo di *spia* si sono spesso basate su esperienze precedenti vissute in patria, ove un tipo di controllo sociale mascherato evidentemente esiste. L'immigrato albanese o iraniano vedeva così nei facilitatori culturali un attore sociale che

non metteva in scena una rappresentazione “bona fide” del suo reale ruolo (Goffman, 1959), ma che voleva semplicemente imbrogliarlo per carpire informazioni sulla sua attività illecita.

“La prima [difficoltà] proprio in primis era l’approccio, l’approccio con gli stranieri perché...”ecco son arrivate le spie”, questa era la prima...cosa che io notavo magari nella mia comunità, per altre comunità magari la cosa era diversa, magari dipende, dall’educazione della comunità da dove viene, e a come è stata educata, non a queste figure però alle forze dell’ordine quanto meno. Per quanto riguarda la comunità araba, un po’ ci vedevano con riguardo, insomma, con sospetto, e quello con cui comportarmi meglio, fare la bella faccia e poi basta insomma. Per loro va tutto bene, in che un po’ mi puzza visto che non è vero che è tutto ok, tutto tranquillo”. (FC4, marocchina).

Nella dinamica del “controllore” rientra, invece, una attribuzione che non dipendeva da vissuti precedenti quanto da una diffidenza di base verso le istituzioni locali, il che ha reso ancor più necessaria la conquista, la costruzione e la negoziazione di un rapporto di fiducia con questa fascia di utenti:

"Gli immigrati forse sono più sospettosi perché vedono un altro straniero, che si è della stessa razza, ma... Forse è stata la parte sbagliata, non è con loro ma è contro di loro, era il dilemma all’inizio. Perché è vero che si parlava la stessa lingua, gli stessi costumi, stesso tutto, perché comunque hai una divisa che mette un certo disagio forse è troppo ma comunque sei più attento e fai più attenzione ai dettagli. Dunque prima cosa che forse si doveva fare con gli stranieri più che con e gli italiani era conquistare la loro fiducia, siamo qua per voi e non contro di voi.[...] Ma per far capire questa cosa quali segnali ci sono voluti direi anche sei mesi." (Fc7, albanese, uomo).

Il facilitatore veniva quindi percepito come un traditore, una persona che, in qualche modo, ha perso la propria specificità culturale per “passare” a rappresentare l’istituzione locale. Gli veniva quindi attribuito lo stigma di un assimilato, un “diverso” che ha tradito la propria “diversità”. Tutto ciò ha comportato evidenti “*stress* emozionali” per i facilitatori, legati alla specifica *role tension* straniero/fedele ad una istituzione italiana di controllo, come abbiamo potuto constatare nei focus groups. Questa dinamica emerge anche secondo una *perspective by incongruence* (Burns, 1997), dall’episodio che segue, nel quale un immigrato che si trovava in una condizione di relativa devianza, chiede al facilitatore di non scegliere un approccio discorsivo di mediazione per approcciarlo, ma di comportarsi “onestamente” come un “controllore”:

“Ho detto: “Guardate che noi siamo ospiti in questo paese, gli ospiti cercano di integrarsi dentro nella società nella quale vivono, rispettare le regole”. Una persona mi ha risposto: “Non puoi raccontarmi tutta quella storia, tu devi dirmi butta le bottiglie”(FC2, marocchino).

Anche il “dato per scontato” degli immigrati, quindi, non comprendeva una professione pubblica che coinvolge immigrati, impegnati in una attività di mediazione e questo ha portato a notevoli fraintendimenti della reale funzione dei facilitatori. A parte gli intervistati che abbiamo citato, altri hanno riportato resoconti di buone pratiche di mediazione, raccontando di essere riusciti, attraverso prolungate interazioni con i *gate-keepers*, a conquistare la fiducia anche degli immigrati intenti in attività criminali, come gli spacciatori, riuscendo persino in qualche caso ad instradarli verso vie alternative

all'illegalità.

Per quanto riguarda gli utenti italiani, a partire dalle loro richieste, è stato possibile comprendere come i ruoli etero-attribuiti ai facilitatori fossero essenzialmente di tre tipi:

- “Controllori”, come per gli immigrati.
- “Educatori” dei propri connazionali “selvaggi”.
- “Burattini ingenui”, a servizio del Comune di Padova.

Non mi andrò a concentrare estesamente, per ragioni di spazio sul primo punto, già considerato a proposito degli utenti immigrati. Desidero invece approfondire il secondo poiché è, a mio avviso, lo sviluppo coerente di un atteggiamento etnocentrico da cui hanno avuto origine alcune delle più note manifestazioni storiche del razzismo (Taguieff, 2001). Il pregiudizio dello straniero come “buon selvaggio” è infatti alla base della giustificazione storica del colonialismo (Todorov, 1992) e dell'imperialismo culturale post-coloniale (Said). Tale forma di pregiudizio si sviluppa oggi in forme meno evidenti, come il già citato razzismo orientato alla benevolenza. Questa dinamica è particolarmente evidente nel brano di intervista che segue:

"All'inizio chi non ce la faceva a fare un confronto te la buttava anche lì, occupatevi dei vostri, educateli e poi venite qua. Poi c'era anche, questo l'ho scritto nella relazione che ho dato al commando, questa confusione di questa figura come capo comunità, o capo tribù. Quindi quando loro si rivolgevano a noi all'inizio, noi non eravamo dell'amministrazione pubblica, eravamo un capo clan che dovevamo occuparci dei nostri ed era molto interessante anche da questo punto di vista." (FC8, arabo).

Gli italiani, quindi, attraverso le loro richieste attribuivano ai facilitatori culturali il ruolo di “educatori” tenuti a trasmettere ai loro connazionali le norme della legalità e dell'ordine pubblico. L'attribuzione ai facilitatori del ruolo di “capo-tribù” che comunica dal chiuso della propria etnia con il proprio gruppo richiama una visione “comunitaristica-tribale” degli immigrati come gruppo chiuso ed organizzato secondo modelli sociali pre-moderni. In questo *frame*, del resto, rientra anche l'ansia tipica delle democrazie occidentali di trovare forme di rappresentanza tali da poter trovare nelle diverse etnie degli “interlocutori” politici. Altresi, a partire dalle richieste degli utenti si comprende come le istituzioni italiane vengano concepite ancora come dei corpi monolitici di difesa dell'identità nazionale, tali da poter coinvolgere gli immigrati sono nella forma di rapporti esterni, non come operatori ma al più come collaborator i “amichevoli” impegnati in attività di *lobbying*, il che gioca ancora una volta sul sottile confine legalità/illegalità connesso al discorso sulla migrazione.

Per quanto riguarda l'attribuzione ai facilitatori del ruolo di “burattini” nelle mani del Comune, essa è stata messa in atto soprattutto dalle persone più anziane e dagli oppositori politici della giunta municipale. Si tratta spesso di un esempio di razzismo aperto (Corlett, cit.) A partire da questa attribuzione, i facilitatori venivano percepiti come dei bambini ingenui ed incapaci di rendersi conto da soli dei meccanismi istituzionali italiani.

"Dopo un po' che il progetto è andato avanti è cominciato a vedersi un po' di agitazione dai parte di padovani, dell'età un po' anziana, nel senso che siccome si vedeva che non c'erano cambiamenti anche se noi stavamo operando da un po' di tempo in quelle zone là, c'era un po' di sfiducia che noi eravamo lì come burattini di una politica che aveva altre cose da fare,

alla fine erano come abituati da questi giochi della politica e ci hanno dato una idea del "Voi siete qua perché dovevate essere, vabbè. Non è che cambierete tanto..." (FC9, rumeno).

L'atto linguistico con cui l'anziano padovano, protagonista del racconto, mette in guardia il facilitatore ha questi effetti sulla auto-percezione ed etero-attribuzione del ruolo:

- Sei uno straniero.
- Stai lavorando per l'amministrazione comunale in un progetto che non produce risultati;
- Tutto ciò per te che non sei abbastanza avvezzo, come Noi, ai giochi della politica può apparire indipendente dalle intenzioni del soggetto promotore...
- ...In realtà il fine della sperimentazione è puramente quello di un auto-promozione politica da parte degli enti promotori.
- Ed in questo gioco il tuo ruolo è quello di burattino, o se si vuole pubblicità ambulante per conto della Municipalità.

Ancora una volta, la *role-tension* straniero/operatore di una istituzione italiana non veniva accettata come legittima dagli utenti e veniva altresì ri-allenata secondo forme alternative di *framing* (Goffman 1974). Casi del genere sono stati, in effetti, molto frequenti e ritornano praticamente in tutte le interviste analizzate, tanto che probabilmente in questa dinamica rientra anche una forma di opposizione politica alle scelte della municipalità nel campo della migrazione. In altri casi, però, riguardanti soprattutto le richieste degli immigrati, sono stati i facilitatori culturali stessi a sentirsi dei burattini, percependo di non poter fare quanto volevano per risolvere la situazione dei propri connazionali. Nel loro vissuto, questo tipo di etero-attribuzione è stata amplificata psicologicamente dall'auto-percezione di non essere adeguatamente valorizzati da parte dell'amministrazione comunale e le due componenti, etero- ed auto-attribuzione si sono rafforzate a vicenda.

7. CONTRO I MISUNDERSTANDINGS: STRATEGIE DI COPING

Per reagire ai malintesi ed ai pregiudizi, progressivamente, i facilitatori culturali hanno adottato una serie di strategie di *coping*, sia individuali che collettive per affrontare il problema, rivoltandolo in una risorsa per l'interazione. In particolare, le strategie adottate sono state altamente influenzate dalla forma "diadica" del servizio: coppie di facilitatori agivano quotidianamente su strada, nei 4 quartieri della sperimentazione, in due finestre orarie di 3 ore ciascuna. I due facilitatori che venivano abbinati dovevano, secondo un impostazione in tal senso molto produttiva, appartenere a due aree linguistiche differenti. Le strategie hanno riguardato principalmente colui, dei due, che aveva il compito di iniziare la interazione e, nel caso di interazioni brevi e non problematiche, di portarla anche a termine. Dalle interviste sono emerse, a tal proposito, le seguenti dinamiche strategiche:

- Quando si presentavano immigrati di una delle due aree linguistiche rappresentate, naturalmente il facilitatore di riferimento tendeva a prendere la parola e ad interagire.
- Quando si aveva a che fare con immigrati della stessa area continentale di uno dei due (un rumeno che interagisce con un facilitatore albanese), questa costituiva un'altra fonte, seppur meno obbligatoria della prima, di selezione.
- Quando si aveva a che fare con un italiano, poiché tutti i facilitatori culturali si

sentivano “osservati, giudicati e valutati”, ad interagire era colui che possedeva o dimostrava migliori capacità relazionali e soprattutto linguistiche.

- Quando si interagiva con arabi, nel caso in cui i facilitatori erano una coppia mista per genere, tendeva a prendere la parola più spesso l'uomo, poiché questa “preferenza” era implicita, o persino esplicita nell'atteggiamento dell'interlocutore.

La coppia quindi, pur negoziando la modalità operativa nella fase di preparazione all'incontro con l'utente, tendeva ad agire più spesso con una distribuzione di ruoli adatta all'interazione e determinata dall'interlocutore: un facilitatore culturale si poneva come interlocutore principale ed un secondo nella posizione di “astante legittimo” o di coadiuvatore (Goffman, 1981). La modalità di coppia ha risposto quindi sostanzialmente a due logiche di *coping*:

- Ha permesso alla coppia di adattarsi alle diverse tipologie di utenti incontrate, riducendo l'impatto negativo degli atteggiamenti di diffidenza nell'utenza.
- Ha permesso di distribuire le conoscenze rispetto alle pratiche fra colleghi, costituendo così una fonte continua di “apprendimento” (Wenger, 1998/2007).
- Ha permesso di reagire attivamente ai *misunderstandings* di cui abbiamo parlato in precedenza.

8. CONCLUSIONI: L'ESPERIENZA DEI FACILITATORI CULTURALI FRA MISFRAMING E AGENCY

In conclusione, è possibile ricostruire l'esperienza dei facilitatori culturali come l'esperienza di un gruppo di operatori interculturali che, chiamati ad interpretare un ruolo di cui mancava il copione e combattendo contro i mulini a vento di un ruolo che era stato frainteso dai cittadini, si sono trovati a fare da pendolari fra più sceneggiature, fra più modelli di attore sociale, ispirando la propria azione a quella di altri repertori noti, riconducendo l'ignoto al noto, secondo i modelli tipici di riflessione e classificazione della vita quotidiana ed adattando le loro conoscenze alle diverse contingenze incontrate nel corso della sperimentazione. Tutto ciò è stato esperito all'interno di situazioni di interazione incorniciate da *frames* che da una parte non comprendevano il loro ruolo, dall'altra lo negavano riducendo la questione della “governance” dell'immigrazione alla sfera del controllo pubblico. Questi frames hanno prodotto notevoli e continui *misunderstandings* rispetto al loro ruolo ed alla loro attività. Ciò nonostante i facilitatori sono riusciti ad apportare apprezzabili miglioramenti alle relazioni interetniche nel loro quartiere.

E' possibile validare questa affermazione rifacendoci in estrema sintesi ai dati della seconda tranche della *survey*, compiuta nel giugno 2008 ad un anno dalla introduzione dei facilitatori. In particolare, gli *items* relativi agli atteggiamenti verso l'*alter* – calcolati in maniera speculare per italiani e stranieri –, gli *items* relativi alla vivibilità generale dei quartieri e soprattutto gli *items* relativi alla fiducia istituzionale sono sensibilmente migliorati (Romania e Zamperini, 2009). Questi dati confermano quindi, a livello politico, come l'esperienza costituisca una buona prassi nella “governance” dei fenomeni migratori su scala locale, tanto che il Comune di Padova ha deciso di riproporre l'attività, per un ulteriore periodo di 18 mesi, a partire da giugno 2009.

Ma l'esperienza dei facilitatori culturali suggerisce soprattutto importanti considerazioni a livello teorico. Anzitutto, viene confermato uno degli assunti centrali della *frame analysis*, ovvero la cosiddetta 'resistenza della *Gestalt*': gli attori sociali, sia a livello individuale che collettivo, tendono a ri-allineare e ricomprendere l'innovazione, riconducendo l'ignoto al noto, e sminuendone gli effetti de-costruttivi dell'esperienza "dell'altro" rispetto ai modelli del senso comune. In secondo luogo, similmente a quanto era emerso nella ricerca su di una ricerca da me compiuta sulle strategie di mimetismo sociale messe in atto dagli immigrati albanesi (Romania, 2004), viene a riconfermarsi la possibilità di *agency* dell'individuo ed in particolare dell'immigrato, anche in contesti altamente discreditanti a livello di *framing* e di *role definitions*. Le strategie di *coping* dei facilitatori dimostrano, in tal senso, la validità di uno degli assunti cardine della scuola di Palo Alto: le persone non agiscono semplicemente all'interno di contesti situati (Watzlawick et al., 1967) ma creano e ricreano tali contesti continuamente, tramite le loro interazioni. A livello epistemologico va infine sottolineato come il nostro studio conferma come sia possibile studiare fenomeni macrosociali a partire da una ottica interazionista (Romania, 2008).

NOTAS

¹ "Io assumo che le definizioni di una situazione siano costruite in accordo con i principi di organizzazione che governano gli eventi – almeno quelli sociali – e il nostro coinvolgimento soggettivo in essi; *frame* è la parola che io uso per riferirmi a questi elementi di base che sono in grado di identificare. Questa è la mia definizione di *frame*. La mia espressione *frame analysis* è uno slogan per riferirmi in questi termini all'esame dell'organizzazione dell'esperienza" (Goffman 1974/2001: 54).

² Tale ricorso ad un soggetto terzo accademico chiamato a valutare il progetto era previsto nella stessa delibera della Regione Veneto che ha finanziato il progetto.

³ Sono stati analizzati tutti gli articoli comparsi nel corso della sperimentazione sulle due principali testate locali, *il Mattino* ed *Il Gazzettino* edizione padovana, nel periodo giugno 2007-giugno 2008 e contenenti riferimenti al progetto.

⁴ Sono stati analizzati tutti gli articoli comparsi nel corso della sperimentazione sulle due principali testate locali, *il Mattino* ed *Il Gazzettino* edizione padovana, nel periodo giugno 2007-giugno 2008 e contenenti riferimenti al progetto.

⁵ I focus groups hanno avuto luogo da settembre 2007 a marzo 2008 ed hanno coinvolto un numero variabile fra 10 e 16 facilitatori, più i rappresentanti istituzionali che coordinavano il progetto. La durata media dei 7 incontri è stata di 150 minuti. Il materiale trascritto è stato analizzato con il supporto del software Atlas.ti

⁶ Tutte le interviste hanno avuto luogo nel luglio 2008, nella settimana immediatamente successiva la conclusione della sperimentazione, presso i nostri studi universitari. Esse hanno avuto una durata media fra i 60 ed i 100 minuti.

BIBLIOGRAFÍA

- ALTHEIDE, D. (1996): *Qualitative Media Analysis*, Thousand Oaks, Sage.
 - (1997): "The news media, the problem frame, and the production of fear". *The Sociological Quarterly*, 38, pp. 646–668.
 BOGARDUS, E. S. (1928): *Immigration and race attitudes*, Boston, D. C. Heath.
 CICOUREL, A. V. (1972): *Basic and Normative Rules in the Negotiation of Status and Role*. In Sudnow, D. a cura di, *Studies in Social Interaction*, New York, Free Press, pp. 229-258.

- CORLETT, J. A. (2003): *Race, Racism, and Reparations*, Ithaca, New York, Cornell University Press.
- DAL LAGO, A. (1999): *Non-persone: l'esclusione dei migranti in una società globale*, Milano, Feltrinelli.
- EBERHARDT, J. L. e FISKE, S. T. (1998): *Confronting racism: the problem and the response*, Thousand Oaks, Sage.
- GAERTNER, S. L. e DOVIDIO, J. F. (1986): *Prejudice, discrimination, and racism*, Orlando, Florida, Academic Press.
- GARFINKEL, H. (1963): "A conception of and experiments with trust as a condition of stable and concerted actions", in Harvey, O.J. a cura di, *Motivation and social interaction*, New York, Ronald Press, pp. 197-238.
- GOFFMAN, E. (1959): *The Presentation of Self in Everyday Life*. Garden City, New York, Doubleday.
- (1967): *Interaction ritual*, Garden City, Doubleday.
- (1968): *Stigma: notes on the management of spoiled identity*, Harmondsworth, Penguin.
- (1974): *Frame Analysis: An Essay on the Organization of Experience*. New York, Harper & Row.
- (1981): *Forms of Talk*, Philadelphia, University of Pennsylvania Press.
- JANDT, F. E. (2007): *An Introduction to Intercultural Communication*, Thousand Oaks, Sage.
- PLUMMER, K. (2002): *Symbolic Interactionism and Sexual Conduct: An Emergent Perspective*, in WILLIAMS e STEIN, a cura di, *Sexuality and Gender*, Oxford, Blackwell.
- ROMANIA, V. (2004): *Farsi passare per italiani*, Carocci, Roma.
- (2008): *Le cornici dell'interazione. La comunicazione interpersonale nei contesti della vita quotidiana*, Napoli, Liguori.
- ROMANIA, V. e ZAMPERINI, A. (2009, in stampa): *La città multiculturale*, Milano, Angeli.
- SAID, E. (1985): *Orientalism*, London, Penguin Books.
- SCHUTZ, A. (1944): "The Stranger", *American Journal of Sociology*, 48, pp. 499-507.
- (1971): *Collected Papers*, The Hague, Martinus Nijhoff.
- TAGUIEFF, P. A. (2001): *The Force of Prejudice: On Racism and Its Doubles*, Minneapolis, University of Minnesota Press.
- TODOROV, T. (1992): *The Conquest of America: the Question of the Other*, New York, Harper.
- TURNER, R. H. (1956): "Role-taking, Role Standpoint, and Reference-group Behavior," *American Journal of Sociology*. LVI, 316-328.
- VIANELLO, F. ed.(2006): *Ai margini della città*, Roma, Carocci.
- WATZLAWICK, P.; BEAVIN, J. y JACKSON, D. (1967): *The Pragmatics of Human Communication*, New York, Norton.
- WEICK K, E. (1995): *Sensemaking in Organizations*, Thousand Oaks, Sage.
- WENGER, E. (1998): *Community of practice*, Cambridge, Cambridge University Press.

Breve currículo:

Vincenzo Romania

Trabaja en la Universidad de Padua como investigador en Sociología de los procesos culturales. Es profesor de Sociología de las migraciones y Sociología de la comunicación. Además coordina la actividad científica del departamento de los "mediadores culturales" del Ayuntamiento de Padua. Es autor de cuatro textos sobre la identidad y el reconocimiento, y de varios artículos aparecidos en revistas científicas.