

COMUNICARE CON GLI IMMIGRATI DI SECONDA GENERAZIONE

Di Giampietro Vecchiato

Introduzione

“Quando perdiamo mi sento un fallito, quando vinciamo mi sento in colpa!”

Charlie Brown, citato da Paolo Branca, Sole 24 Ore

Doppio livello, doppio standard: questo sembra essere il nostro approccio all'integrazione sia dei migranti che dei loro figli (la seconda generazione).

Una doppia lettura che sembra condurci in un vicolo cieco, non solo psicologico.

Facciamo di tutto (anche se spesso solo a parole) per la loro integrazione ma, nel caso in cui questa avesse successo, finiremo con il pentircene. Un pentimento derivante da un profondo senso di tradimento della nostra identità, della nostra storia, della nostra cultura.

Ma anche se andiamo a leggere le “seconde generazioni” non abbiamo risposte meno ambigue e complesse.

Randa Ghazy, in Yalla Italia, afferma di non vergognarsi della sua diversità, ma neppure di non riuscire ad accettarla pienamente.

Hassan Brueno afferma invece che “il rapporto tra generazioni diverse crea un confronto tra tradizione e modernità, tra visioni della vita e del mondo che possono essere anche molto diverse tra loro”.

Diffidenza. Conflitto. Esclusione. Indifferenza. Ricerca della propria identità. Queste sembrano essere le parole-chiave che caratterizzano il rapporto generazionale a tutte le latitudini.

La domanda è: è possibile conciliare valori e tradizioni diverse con la modernità e gli stili di vita che si vanno diffondendo?

Certamente non è semplice, ma personalmente ho sempre apprezzato la cultura del dialogo e del confronto.

Può bastare?

1. La diversità: una ricchezza collettiva

“Non turbare mai l'identità degli altri”. Con queste parole il Presidente della Repubblica Carlo Azeglio Ciampi aveva affidato l'incarico di Responsabile dell'Informazione e della Comunicazione del Quirinale a Paolo Peluffo, all'inizio del suo mandato. Una particolare richiesta di attenzione che rispecchia una volontà umana e politica di rispettare e di accettare gli altri, così come sono. Ma è sempre così? Sappiamo che la diversità è difficile da accettare e anche se la globalizzazione ne ha sviluppato la consapevolezza, non ha inciso né sulle nostre idee (che restano piene di pregiudizi e di preconcetti), né tanto meno sui nostri comportamenti. Le diversità sono ancora più difficili da accettare quando toccano i valori nei quali crediamo e che costituiscono gli elementi di base della nostra identità collettiva: la religione, il sesso, le tradizioni, il colore della pelle, ecc. In questi casi si scatenano “conflitti di valore” irrisolvibili e che difficilmente possono trovare mediazione o negoziazione. Eppure la diversità è diventata una caratteristica della nostra società e l'accettazione dell'altro dovrebbe essere vissuta come un'opportunità e non come un vincolo. Ma per trasformare la diversità in opportunità è necessario che tutti si impegnino (indigeni e migranti), per il superamento di vecchi e radicati stereotipi; è necessario mettersi in ascolto dell'altro, capire le sue necessità, i suoi desideri, i suoi sogni. Senza sensi di colpa, né falsi buonismi, parlando di diritti ma anche di doveri, cercando ciò che ci unisce ma anche ciò che ci distingue e caratterizza.

Lavorare con la diversità pone una nuova sfida anche al mondo delle relazioni pubbliche e richiede un nuovo approccio alla comunicazione fatto di responsabilità individuale e sociale, di trasparenza, di creatività, di rispetto, di cultura del dialogo, dove i diversi target non sono solo “bersagli” da colpire, non sono solo “consumatori” da persuadere, ma “persone” ricche di valori, inserite in diversi e variegati sistemi di relazione.

Questa la sfida che vedrà impegnati nei prossimi anni i professionisti della comunicazione: costruire relazioni con tutti i pubblici, con tutte le diversità.

Dovremo quindi cercare sempre più e meglio come sia possibile dialogare e comunicare per la diversità (come valore in sé), con le diversità (in tutte le loro dimensioni), nella diversità (adottando, cioè, canali e strumenti utili e coerenti).

Partendo dall’affermazione di A. Jacquard secondo il quale “la nostra ricchezza collettiva sta nella diversità. L’altro, sia esso individuo o società, ci è prezioso nella misura in cui ci è dissimile”.

2. Crescere nella diversità

Come accennato, l’accettazione del confronto con la diversità assegna una grande responsabilità ai comunicatori, che devono saper affrontare e decifrare correttamente la diversità.

Se vogliamo costruire un mondo di comprensione e collaborazione dobbiamo imparare non soltanto a convivere con la diversità, ma ad abbracciarla. La comunicazione è infatti il cuore di una società costruita sul rispetto e sulla comprensione degli altri. È quindi importante che siano proprio i comunicatori a comprendere bene la diversità.

In un sistema di relazioni in cui dall’omologazione si è passati a marcare consapevolmente i propri tratti distintivi e la propria identità dalla massa, la comunicazione nella e con la diversità assume un ruolo decisivo e l’obiettivo diventa quindi quello di promuovere il valore della diversità. La consapevolezza del valore e dell’efficacia della comunicazione e delle relazioni pubbliche per affermare questo principio si sta sempre più diffondendo nella nostra società. E anche le imprese, tradizionalmente “lente” nel cogliere i segnali provenienti dalla comunità, si stanno attrezzando per affrontarla non fosse altro per la necessità di far convivere collaboratori provenienti da diversi Paesi, con lingua, cultura, religione e tradizioni completamente differenti.

Recenti studi sull’argomento hanno evidenziato come una politica orientata verso la diversità in azienda aiuti non soltanto le persone ad esprimere meglio le proprie potenzialità, ma anche l’impresa stessa a migliorare le proprie performance.

La Commissione Europea ha preparato una relazione sui vantaggi della “diversità” sul posto di lavoro. Lo studio evidenzia come le imprese orientate alla diversità siano in grado di impiegare al meglio i propri collaboratori, di aprirsi a nuovi mercati, di ridurre i costi e di migliorare i propri risultati. Un dato particolarmente interessante sta nel fatto che due terzi delle imprese esaminate hanno dichiarato che il tema della diversità le ha aiutato a migliorare la propria reputazione e più della metà che la sensibilità verso questo tema è servito ad attrarre e a mantenere personale di talento.

La diversità è quindi una ricchezza, un valore aggiunto per le organizzazioni e valorizzare la diversità significa anche aiutare le persone ad assumere uno spirito imprenditoriale, esprimendo la propria capacità di iniziativa e la propria creatività. Allo stesso tempo significa saper esprimere le proprie conoscenze e saper mettere in comune i diversi saperi e le esperienze acquisite. Distingersi attraverso il proprio patrimonio intellettuale crea per l’azienda un valore aggiunto unico ed inimitabile. La diversità non è quindi un problema, ma un’opportunità e le organizzazioni che vogliono avere successo devono prenderne coscienza e saperla gestire.

3. Ripartire dal dialogo

“Avete compreso e messo in pratica l’idea che siamo tutti parte di un insieme? Vi siete convinti che se una cellula di un organismo non si relaziona con le altre finisce con il distruggere se stessa insieme con l’organismo intero?”

Italo Calvino ci introduce in una lettura sistemica dell’ambiente e della comunità. Un quesito provocatorio su cui riflettere e una visione congiunta di individuo e società, di uno e dei molti che costituiscono l’insieme.

Soggetti diversi, nell’essenza e nella natura, con esigenze e caratteristiche proprie non sempre facilmente conciliabili. Ma irrimediabilmente abitanti dello stesso contesto, dello stesso ambiente, accomunati da tempi e luoghi e dalla continua scarsità delle risorse. La lotta per la soddisfazione dei propri bisogni, allontanandosi dalla visione primitiva, è stata oggetto degli studi sociali che hanno portato alla nascita stessa dell’economia, identificata oggi come la scienza della soddisfazione del fabbisogno attraverso lo scambio. L’economia è nata con l’uomo in quanto essere capace di scelte consapevoli di scambio a seguito del ragionamento. E il ragionamento porta ogni uomo a sentirsi uguale e diverso dagli altri allo stesso tempo. Nel dualismo distinzione-omologazione risiede il conflitto primario. Essere migliori, speciali, superiori e invincibili, con l’orgoglio della diversità in termini positivi ed elevativi. Ma al tempo stesso essere parte di un insieme, di un gruppo omogeneo e ovviamente vincente, per non essere additato ed escluso perché elemento disarmonico.

Forse per una volta si potrebbe essere furbi nel vero senso della parola e capire che nella diversità ci sono molti vantaggi. Ciò che non si omologa può fornire stimoli nuovi e opportunità interessanti, impreviste e magari arricchenti. Ma per coglierle è necessario mettersi in ascolto di ciò che è esterno a noi, capirne necessità, desideri, paure e caratteristiche, in un continuo gioco di analogie e differenze. In questo terreno può crescere allora un’economia interculturale, uno spazio in cui per definizione le diverse identità sono riconosciute con rispetto e valorizzate per creare innovazione sociale, economica, scientifica e artistica.

Fare intercultura significa allora in primo luogo mettersi in comunicazione con gli altri nel senso più completo del termine, nel duplice percorso di ascolto e di condivisione. Il dialogo è una responsabilità soprattutto individuale ed è sicuramente una sfida in termini di trasparenza e di creatività, di rispetto e di innovazione. Cultura sociale, economica ma soprattutto personale, per conoscere l’altro e parlare con l’altro.

4. Il ruolo della comunicazioni e delle relazioni

Di fronte a questo scenario è fuor di dubbio che anche nel mercato si esprima una significativa esigenza di trasformazione nella rappresentazione, nella valorizzazione e nel coinvolgimento della comunità migrante, soprattutto se di seconda generazione.

Di fatto, il mercato è posto a confronto sia con una nuova “responsabilità interculturale” (che richiede una sperimentazione coraggiosa di nuovi strumenti di marketing, di gestione delle risorse umane e di governo delle relazioni), sia con una nuova “opportunità interculturale” (che offre la possibilità di estendere un modello relazionale, anche di scambio commerciale e di creare innovazione anche per i consumatori del nostro Paese).

Si tratta di una nuova responsabilità/opportunità che si può basare solo sul riconoscimento delle comunità migranti quali stakeholder con cui è importante avviare relazioni fiduciarie e di lungo periodo.

Ma affinché tali relazioni siano efficaci è necessario:

a) che le relazioni stesse si basino sulla reciprocità (“Non c’è crescita personale senza responsabilità – afferma Martin Buber – senza che l’Io non riconosca il Tu in vista del Noi”), sul reciproco rispetto e riconoscimento. Senza la presunzione, né nel soggetto emittente (il cittadino residente) né nel soggetto ricevente (il cittadino migrante) di essere portatori di valori unici, esclusivi, universali, superiori;

b) che le relazioni siano simmetriche, bi-direzionali e basate sull'ascolto e non sulla semplice trasmissione di messaggi (in questo caso parleremo di “informazione asimmetrica e unidirezionale” e non di comunicazione o di relazione) che esclude ogni forma di relazione;

c) che per gestire il confronto, ed eventualmente il conflitto, sia utilizzata una adeguata capacità relazionale e, soprattutto, sia sempre mantenuto aperto il dialogo, anche quando ogni speranza di negoziazione sembra vana.

Questi elementi, uniti al principio dell'inclusione di tutti gli stakeholder nella mappa dei pubblici da una grande responsabilità etica alla comunicazione e, di conseguenza, anche al comunicatore/relatore pubblico.

Una comunicazione chiara e trasparente, senza ambiguità o aspetti manipolativi, è una comunicazione responsabile perché l'unica che può favorire il dialogo (e non il monologo) e la comprensione fra le persone.

Una comunicazione che includa tutti gli stakeholder – nessuno escluso – nel processo comunicativo e decisionale è invece una comunicazione etica perché non esclude aprioristicamente nessun pubblico sulla base di pregiudizi o preconcetti e, soprattutto, prima di prendere ogni decisione “ascolta” tutti gli attori coinvolti.

5. Cominciare da se stessi

All'inizio vi è quindi la relazione. Una relazione “dove l'uomo diventa Io solo a contatto con il Tu” (Buber) e dove ciascuno è tenuto a sviluppare e a dare corpo alla propria unicità e irripetibilità.

Quando l'uomo non esprime tutti i suoi talenti (o impedisce agli altri di poterlo fare) priva se stesso di una significativa occasione di crescita e di autorealizzazione, ma priva anche la comunità del suo contributo creativo.

Come abbiamo già visto è infatti la diversità, la differenziazione delle qualità e delle tendenze che costituisce la grande risorsa del genere umano!

Solo nella relazione Io-Tu ci può essere empatia; solo nella relazione Io-Tu la relazione diventa essa stessa un fine e non un mezzo. L'empatia apre la porta alla relazione, le nostre emozioni non rimangono più in superficie e ci “sentiamo sentiti” e ascoltati dagli altri.

Indubbiamente, per sua natura, l'uomo cerca di eludere ogni relazione sincera e autentica anche perché, in caso contrario, dovrebbe prendere coscienza del fatto che molte delle situazioni conflittuali che lo oppongono agli altri, sono conseguenze di conflitti già presenti nella sua mente e nel suo cuore.

Per trasformare in positivo le sue relazioni l'uomo deve quindi sforzarsi di superare il proprio conflitto interiore e pensare che a partire da se stessi è possibile dare vita ad una profonda trasformazione del mondo.

Cominciare da se stessi: questa è l'unica cosa che conta.

Per liberarci dal pregiudizio abbiamo solo una strada: prendere consapevolezza che tutto dipende da noi e volere, con tutte le nostre forze, rimetterci in gioco in una nuova visione del mondo e delle relazioni tra gli uomini. Qui e ora, non solo nelle relazioni con i migranti.

6. Un nuovo pensiero

In un'epoca caratterizzata dalla complessità e dalla multiculturalità e nella quale si tenta di valorizzare la differenza come elemento positivo per la costruzione della propria identità, alcuni ricercatori ci hanno proposto nuovi ed interessanti approcci che possono aiutarci nel comprendere il nostro modo di rappresentare la realtà e di percepire l'altro. Approcci che possono arricchire il dialogo tra le persone e, di conseguenza, sia il singolo che la comunità.

6.1 Il pensiero divergente

Il primo studioso a cambiare paradigma è J. I. Guilford che ha introdotto il concetto di “pensiero divergente” in contrapposizione al “pensiero convergente” considerato convenzionale, schematico e standardizzato.

Secondo Guilford il pensiero divergente è “caratterizzato da fluidità concettuale e capacità di riorganizzare in maniera originale gli elementi a disposizione del soggetto che appare così capace di produrre diverse risposte allo stesso quesito”.

Il soggetto “divergente” è inoltre un individuo (Marco Dallari) che riesce a far condividere al gruppo sociale di cui è parte la sua originalità e la sua tendenza a opporsi agli stereotipi, ai pregiudizi, alle soluzioni già collaudate e scontate.

Il pensiero laterale (vedi anche successivi studi di Edward De Bono) migliora sicuramente la nostra efficienza e la nostra efficacia, ma tende anche a renderci meno “conformisti”, più discontinui, più attenti alle differenze.

Perché non provare ad adottare progetti educativi più creativi, meno convenzionali ed in grado di far apprezzare a tutti gli studenti la complessità e la polivalenza della realtà?

Chi è pronto a passare da un pensiero lineare e prevedibile a un pensiero laterale, è “diverso” dagli altri perché relativizza ogni verità, ogni valore assoluto, ogni primato della razionalità e della pragmatica.

6.2 Le intelligenze multiple

E' interessante notare come lo studioso americano inauguri la tendenza a ricercare e classificare differenti forme di intelligenza.

Concezione che trova oggi un suo più marcato compimento nell'idea di “intelligenza multipla” di Howard Gardner.

Già dagli anni '80, Gardner ha basato i suoi studi sulla convinzione che la teoria classica dell'intelligenza, basata sul presupposto che esistesse un fattore unitario misurabile tramite il Quoziente d'intelligenza (QI), fosse errata. Gardner è giunto alla conclusione che gli esseri umani non sono dotati di un solo grado di intelligenza, più o meno sviluppato, ma che le intelligenze (da lui definite “intelligenze multiple”) sono diverse e relativamente indipendenti tra loro.

Gardner arriva a identificarne almeno sette differenti tipologie: la logico-matematica, la linguistica, la spaziale, la musicale, la cinestetica, l'intrapersonale (l'abilità di comprendere le proprie emozioni e di incanalarle in forme socialmente accettabili) e l'interpersonale (abilità di interpretare le emozioni, le motivazioni, gli stati d'animo degli altri).

La conoscenza di se stessi (intelligenza intrapersonale) e la conoscenza delle dinamiche relazionali (intelligenza interpersonale) diventano quindi due fattori fondamentali per determinare il benessere delle persone e quindi anche i loro comportamenti nelle organizzazioni.

Daniel Goleman ha ben sintetizzato queste abilità intra e interpersonali con il termine “intelligenza sociale” che sta ad indicare il passaggio da una prospettiva individuale ad una relazionale, dalle doti intrinseche al singolo individuo a ciò che emerge quando una persona è coinvolta in una relazione.

Questo ampliamento ci permette di guardare oltre il singolo individuo e capire cosa si manifesta concretamente nell'interazione fra due o più persone e ci permette inoltre di superare l'autoreferenzialità e l'egoistico interesse personale per cogliere le esigenze, le necessità e le aspettative degli altri.

Il superamento di una lettura esclusivamente “matematica” del quoziente di intelligenza a favore di una visione più globale e olistica dell'uomo, ne valorizza abilità fino ad oggi poco considerate e scarsamente valorizzate.

L'intelligenza vista da questa nuova prospettiva ci permette di ri-dare nuovo valore alla diversità e di evidenziarne la discontinuità, la rottura e la differenza con la visione stereotipata e accademica del passato.

Le intelligenze multiple di Gardner, se esaminate con interesse anziché con diffidenza, ci permettono di guardare agli altri con occhi nuovi, con meno certezze, con meno verità, ma con simpatia ed accoglienza. In questo modo – afferma Marco Dallari – la differenza viene rivendicata come un valore, come una condizione positiva dell’esistere, del conoscere, del pensare.

6.3 Il pensiero post-formale di Kramer

Anche l’applicazione di questa forma di pensiero – sia pure con tutti gli aggiustamenti del caso – ci può fornire alcune utili indicazioni per accogliere, elaborare e comprendere la diversità.

Lo studioso americano D. A. Kramer ha individuato tre caratteristiche essenziali del pensiero post-formale: il relativismo, l’accettazione delle contraddizioni, l’integrazione.

Con il termine *relativismo* Kramer intende affermare che la nostra visione non è sempre quella “giusta e vera”, ma una delle tante possibili.

Questa visione comporta l’*accettazione delle contraddizioni* che non vengono più considerate errori ma ingredienti strutturali alla realtà.

Secondo Dallari ciò permette di elaborare il concetto di ambivalenza e di accettare che emozioni e sentimenti apparentemente inconciliabili (come amore e odio, attrazione e repulsione, desiderio e paura) possano coesistere.

A loro volta, i soggetti dotati di questo tipo di pensiero acquistano la capacità di *integrazione* di idee e opinioni contrastanti in un quadro inclusivo e coerente, cercando di conciliare e rendere praticabili contraddizioni e ambivalenze.

Anche se questa capacità è considerata scarsamente rappresentativa del pensiero adulto (gli studiosi la considerano tipica del pensiero infantile) ritengo che possa essere utilizzata con successo nell’inserimento delle seconde generazioni di migranti perché li può aiutare a dialogare con soggetti portatori di valori e visioni differenti, incongruenti o addirittura conflittuali.

Credo sia necessario elaborare una strategia educativa che favorisca lo sviluppo nelle persone di questo approccio, forse l’unico che può valorizzare la complessità dei linguaggi, dell’espressione e della realizzazione personale. Una modalità di pensiero che può aiutare le persone che si vivono e che si considerano “cittadini del mondo” o che si “vergognano della loro diversità” a “mettersi nei panni dell’altro” per rappresentare e ricomporre interiormente punti di vista diversi e spesso lontani.