

*Publicato nell'ambito delle attività previste dal progetto di ricerca PRIN
2006 Cod. 2006118849 – Contesti urbani, processi migratori e giovani
migranti*

IVO GIUSEPPE PAZZAGLI – FEDERICA TARABUSI

Un doppio sguardo

*Etnografia delle interazioni
tra servizi e adolescenti di origine straniera*

Prima edizione: ottobre 2009

© 2009 by Guaraldi s.r.l.

Sede legale e redazione: via Grassi 13, 47900 Rimini
Tel. 0541 790194 Fax 0541 791316

www.guaraldi.it
e-mail: info@guaraldi.it

ISBN 978-88-8049-381-5

Guaraldi



Università degli studi di Bergamo
Biblioteca delle Facoltà umanistiche

Inventario n.: 069421

INDICE

Ringraziamenti	p. 7
Prefazione di <i>Ivo Giuseppe Pazzagli</i>	p. 9
Servizi in frontiera, città e giovani di "seconda generazione" di <i>Ivo Giuseppe Pazzagli</i>	p. 13
Etnografia dei servizi e giovani migranti. Prospettiva antropologica e note di metodo di <i>Federica Tarabusi</i>	p. 31
Dal punto di vista degli operatori: la costruzione sociale dei migranti nel mondo dei servizi di <i>Federica Tarabusi</i>	p. 55
Nuove generazioni a confronto: storie e percorsi di ragazze migranti in un Centro per adolescenti di <i>Federica Tarabusi</i>	p. 103

*Etnografia dei servizi e giovani migranti.
Prospettiva antropologica e note di metodo
(di Federica Tarabusi)*

L'evoluzione del fenomeno migratorio ha stimolato professionisti e studiosi a riflettere sul rapporto che, nel corso dell'ultimo decennio, si è andato strutturando tra il sistema del *welfare* e i "nuovi cittadini". Le riflessioni provenienti dal mondo accademico e da quello dei servizi hanno infatti dato vita ad un denso dibattito nel nostro Paese e offerto, dai diversi vertici osservativi, suggerimenti utili alle problematiche emerse in questo nuovo scenario.

Muovendo da questa letteratura ci proponiamo in questo capitolo di rendere conto delle coordinate teorico-metodologiche di quella che chiameremo in questa sede "etnografia dei servizi", dal momento che, almeno per quanto riguarda il contesto italiano, non sono al momento disponibili in questo ambito studi particolarmente numerosi.

La definizione di questa cornice muoverà dalla ricerca PRIN 2006 N. 2006118849 "Contesti urbani, processi migratori e giovani migranti", nella quale ci siamo proposti di focalizzare l'attenzione sulle interazioni che si sviluppano fra servizi e giovani di cosiddetta "seconda generazione" (cfr. Prefazione).

1. I servizi come ambiti di indagine

Benché in questa sede non sia possibile riferirci in maniera dettagliata agli studi e alle riflessioni che hanno

indagato il rapporto tra *welfare* e migrazione, ci sembra importante accennare agli orientamenti che hanno caratterizzato, in particolare, il dibattito nazionale e alle tendenze che hanno portato le ricerche sociali contemporanee ad avvalersi di nuove chiavi di lettura negli studi dei processi migratori.

La costruzione in ambito europeo di un forte nesso tra politiche urbane e politiche dell'immigrazione e la direzione assunta dal nostro Paese verso la "territorializzazione e localizzazione" delle politiche sociali (Martelli 2004: 307) hanno contribuito a ridimensionare l'eccessiva centralità attribuita nell'analisi dei processi migratori alle politiche dello Stato (politiche di accoglienza, regolazione dei flussi, diritti di cittadinanza, ecc.) e a indirizzare l'attenzione dei ricercatori sui processi che si attivano nell'"arena locale" (cfr. Cap. 1). Lo sguardo verso gli attori, le pratiche e i processi che "danno forma" alle politiche locali (Caponio 2006), l'analisi della natura delle comunicazioni e delle relazioni che le diverse realtà organizzative sviluppano, a livello locale, nel contesto di accoglienza (Sgrignuoli 2002; Riccio 2002; Pazzagli 2002), nonché l'esplorazione di progetti "interculturali" che si attivano in uno specifico contesto urbano (Salih 2006a) hanno così consentito ad alcune ricerche di cogliere l'impatto che il sistema del *welfare* locale esercita sui processi di inclusione/esclusione e sulle concrete condizioni di vita dei migranti.

Una riflessione di notevole importanza se consideriamo il complesso scenario che caratterizza il nostro Paese, dove, non solo il sistema *welfare* ha visto il sovrapporsi e l'alternarsi di diversi approcci organizzativi in rapporto al fenomeno migratorio¹⁴, ma si sono anche sviluppate nelle prassi, a livello locale, esperienze eterogenee che hanno dato vita a prestazioni differenti, al

punto che, come sottolinea Tognetti Bordogna, è possibile riscontrare comportamenti difforni nella stessa applicazione della normativa da parte dei diversi uffici periferici dello Stato¹⁵ (2005).

Oltre alle consapevolezze maturate all'interno degli studi generali sul fenomeno migratorio, sta emergendo dunque, sul versante opposto, la necessità di esplorare i cambiamenti prodotti dall'immigrazione negli assetti organizzativi, politici e culturali delle istituzioni del *welfare* nei diversi contesti di approdo.

È su questo asse che possiamo individuare un insieme di studi che hanno posto al centro del dibattito nazionale il processo di ripensamento attivato dai servizi, complessivamente o singolarmente intesi, di fronte alle trasformazioni del fenomeno migratorio, sollecitando una riflessione importante sul modo attraverso il quale si strutturano le interazioni tra i cittadini migranti, da un lato, e i servizi, dall'altro.

Rientrano in questo filone le riflessioni avviate da alcuni sociologi delle migrazioni e da diversi operatori sui temi dell'accesso e della fruizione dei servizi socio-sanitari da parte dei cittadini migranti (cfr. Tognetti Bordogna 2004; 2005; Bracci, Cardamone 2005), gli studi di caso focalizzati su specifici servizi territoriali¹⁶, i suggerimenti derivati da progetti, sperimentazioni o esperienze di "buone prassi"¹⁷, le ricerche realizzate all'interno di progetti attivati dagli Enti locali o dalle Agenzie sanitarie regionali¹⁸, le indagini che alcuni etnologi hanno effettuato sui contesti locali di accoglienza (Riccio 2002; 2008), sui servizi che si rivolgono ad un'utenza straniera (Sgrignuoli 2002; Pazzagli 2002), sulle differenze culturali e le pratiche comunicative tra operatori e utenti stranieri (Quassoli 2006).

L'importanza di questi studi è stata quella di evidenziare lo scarto tra una "formale promessa" di uguaglian-

za sostanziale implicita nel carattere universalistico del *welfare* e le dinamiche di effettive disuguaglianze sociali che si attivano nell'accesso e fruizione dei servizi.

A mettere in discussione, secondo alcuni autori, il principio universalistico sarebbero, in primo luogo, le forme di discriminazione che mutano in rapporto allo status giuridico dell'utente. Le procedure amministrative, ad esempio, introducono dei criteri e delle regole che ostacolano o limitano l'accesso al servizio da parte dell'utente, in base all'idea che "solo chi è meritorio, chi si trova in una particolare forma giuridica, ha diritto alla prestazione" (Tognetti Bordogna 2005: 56).

Altri studiosi hanno invece maggiormente evidenziato come, oltre alle discriminazioni riscontrabili sul piano giuridico, esistano anche "discriminazioni di 'fatto', che si manifestano nelle "prassi piuttosto che nella norma", a partire dalla relazione tra operatori e immigrati (Alisei 2002). Emergono qui diversi temi che vanno dai processi di disuguaglianza che si attivano nelle diverse traiettorie di accesso ai servizi (Bruni *et al.* 2007a; 2007b; Bracci, Cardamone 2005) alla questione della fruizione e conoscenza dei servizi da parte dell'utente straniero (Bonciani 2005; Tognetti Bordogna 2004; 2005), dalla "qualità delle prestazioni" offerte dal *welfare* nei confronti dei cittadini migranti (Tognetti Bordogna 2004) agli ostacoli legati alle "pratiche comunicative" tra operatori e utenti stranieri (Quassoli 2006), fino alle difficoltà degli operatori a cogliere la domanda dei migranti (Bruni *et al.* 2007a; Alisei 2002; Bonciani 2005) e ad interagire con essi senza riferirsi all'immagine dello straniero "ospite" come soggetto privo di storia (Bracci, Cardamone 2005).

L'originalità e importanza di questo dibattito è stata quella di avere implicato anche il coinvolgimento stesso dei professionisti dei servizi (quali psicologi, infermieri,

medici, etnopsichiatri, mediatori culturali, assistenti sociali, ecc.), che ha permesso di avere a disposizione non solo numerosi elementi di riflessione sul tema, ma anche le esperienze concrete elaborate da alcuni servizi territoriali del Nord Italia (Cibechini, Pavesi 2004; Fumagalli 2004; Miglioli 2004, Madoni 2004).

Esplorando, però, questa letteratura si ha l'impressione che, a fronte delle numerose riflessioni teoriche e empiriche, siano, in alcuni casi, rimasti sullo sfondo i meccanismi concreti che generano specifiche forme di discriminazione nell'incontro tra servizi e cittadini migranti.

Poco indagate sono state, ad esempio, le rappresentazioni che gli operatori costruiscono delle loro azioni, dell'utenza straniera, dei comportamenti e dei bisogni dei cittadini migranti. Se è vero, come ha rilevato parte della letteratura¹⁹, che gli operatori pur lavorando nello stesso ambiente istituzionale e normativo, "fondano i loro interventi su insiemi di premesse che li orientano a una diversa diagnosi del problema e da questa a diverse prescrizioni per l'azione" (Lanzara 1993: 224), senza una reale comprensione delle premesse che strutturano le loro azioni sul campo e la loro percezione della realtà appare allora difficile cogliere gli elementi che possono ostacolare o favorire un accesso "reale" da parte del cittadino migrante.

Per tali ragioni le indagini etnografiche che abbiamo a disposizione hanno cercato di esplorare le disuguaglianze che si generano nell'accesso ai servizi²⁰, a partire dall'analisi dei *quadri di riferimento* di cui l'operatore dispone, intesi come un insieme "di saperi, di conoscenze sedimentate che sono di tipo professionale (collegate cioè alla formazione medica, psicologica, pedagogica ecc.) e di tipo istituzionale (collegate alle norme e alle competenze basilari dell'ente in cui lavora), ma che sono anche radicate nella propria storia e in creden-

ze e personali convinzioni, maturate – e forse non sempre elaborate – nel corso del tempo” (Olivetti Manoukian 2005: 54).

Inoltre, mentre alcuni studi hanno evidenziato il “difficile uso” dei servizi da parte del cittadino straniero, focalizzando le proprie riflessioni su una serie di “variabili” (quali le scarse competenze linguistiche, la disinformazione sui servizi e la cultura di provenienza dell’utente), alcune etnografie hanno mostrato l’importanza di esaminare le eterogenee condizioni sociali e materiali dei migranti per comprendere le diverse traiettorie di accesso e le multiple relazioni che costruiscono con specifici servizi territoriali (Pazzagli 2002; Riccio 2002; 2008; Salih 2006a; Bruni *et al.* 2007a).

2. *Etnografia delle interazioni tra servizi e utenti migranti*

Con molti degli studi a cui si è fatto riferimento quella che chiameremo in questa sede “etnografia dei servizi” condivide l’interesse a comprendere le interazioni che si strutturano tra servizio, da un lato, e cittadini migranti, dall’altro. Ma, rispetto ad alcune delle riflessioni maturate sul tema, la prospettiva etnografica muove dal presupposto che la relazione tra utente e operatore non sia qualcosa di “calato in un vuoto”, ma un processo che prende corpo e forma a partire dai modelli interpretativi ed esperienziali che gli interlocutori, portatori di molteplici, e spesso conflittuali, rappresentazioni, bisogni, aspettative, mettono in gioco:

L’uso e l’accesso ai servizi non rappresenta soltanto un passaggio di soglia, un movimento da fuori e dentro. L’accesso è piuttosto uno spazio relazionale fra

operatore e utente, uno spazio in cui il servizio (gli operatori, ciò che fanno o non fanno) e l’utente (il bisogno, la sua idea di bisogno) si confrontano, si attraggono, si respingono. Possiamo osservare che il contatto può essere favorito oltre che da dinamiche del tipo domanda/offerta, anche da attese, risposte pregresse, rappresentazioni e pratiche sociali che a volte confliggono (Tognetti Bordogna 2005: 65)

In base a questa premessa siamo dunque consapevoli che le idee che orientano la costruzione dell’interazione operatore-utente non sono mai “neutre”, ma vanno rapportate ai sistemi di senso e alle prospettive – intese come gli strumenti “che organizza[no] l’attenzione e l’interpretazione” (Hannerz 1998: 85) – a partire dai quali gli attori (operatori e cittadini migranti) agiscono, osservano la realtà e attribuiscono molteplici significati all’esperienza.

Invece di chiederci allora quali sono le “variabili” che entrano in gioco nell’interazione con l’utenza straniera o focalizzare prevalentemente l’attenzione sulla “variabile cultura” (intesa in questo caso più come un insieme di tratti pre-definiti che come una serie di processi attraverso cui i soggetti producono, riproducono e negoziano rappresentazioni della realtà), ci interrogheremo sulle categorie interpretative che le persone utilizzano negli specifici contesti e sui significati che i nostri informatori conferiscono alle pratiche proprie e altrui. Per cogliere le dinamiche e i processi che si attivano nello “spazio relazionale” fra operatore e utente diventa dunque necessario un certo sforzo euristico e interpretativo, che richiede al ricercatore di sospendere ogni giudizio sulla realtà e mettere in discussione ciò che agli interlocutori, dai diversi vertici di osservazione, appare scontato.

Queste premesse ci invitano a considerare come la scelta di adottare una prospettiva contestuale e situata non sia dunque legata a una speculare passione per il “micro”, ma al tentativo di muovere dalla realtà sociale e professionale degli attori per cogliere le interazioni concrete che si definiscono tra operatore e utente migrante. Un approccio che, come vedremo, può permettere di cogliere alcuni aspetti talvolta trascurati dalla letteratura sul tema.

2.1. Dall'analisi organizzativa all'etnografia dei contesti

Rispetto alle riflessioni che hanno cercato di offrire una visione sistemica e un quadro di insieme del sistema del *welfare*, un approccio *dal basso* permette, in primo luogo, di comprendere dall'interno le diversità che caratterizzano il mondo dei servizi attraverso l'analisi delle culture professionali e dei diversi contesti organizzativi (Piccardo, Besozzo 1996), dei sistemi valoriali di riferimento e dei modelli operativi di cui sono portatori gli operatori.

Le ricerche etnografiche che si sono rivolte ai servizi territoriali e alle micro-organizzazioni del *welfare* hanno infatti mostrato come i processi che governano le traiettorie di accesso e la fruizione dei servizi non possano essere mai assunti in termini universali, ma risentano sempre di una serie di elementi contestuali e situazionali. Questo è quanto emerso, ad esempio, nell'indagine di Veronica Lo Presti, condotta recentemente nei servizi di segretariato sociale di 4 municipalità del Comune di Roma. Muovendo dall'analisi dei criteri in base ai quali gli operatori appartenenti ai diversi servizi “classificano e giudicano quotidianamente gli utenti, al di là delle regole scritte e formali” (2009: 209), la ricer-

catrice ha mostrato come la molteplicità degli approcci, delle storie, delle culture organizzative che caratterizzano i quattro servizi territoriali producano diverse conseguenze sia sulle modalità di accesso e fruizione da parte dell'utente, sia sulle più ampie strutture organizzative (il servizio sociale nel suo complesso), arrivando anche a modificarle e a stravolgere la rete dei rapporti formali e informali tra i vari attori.

Se questa ed altre ricerche ci offrono quindi un'immagine composita e articolata dell'“arcipelago dei servizi” (Pazzagli 2002), un approccio etnografico ci consente anche di mettere in discussione una visione monolitica delle singole organizzazioni.

Non è questa la sede per esaminare le controversie che hanno caratterizzato la tradizione degli studi organizzativi in merito al concetto di “cultura organizzativa”²¹. Ma è forse necessario qui evidenziare come il dibattito interno all'antropologia (in particolare la revisione epistemologica e critica del concetto di cultura) abbia imposto di sgombrare il campo da una certa “culturologia” (Hannerz 1988), tesa a leggere la cultura organizzativa come “datità”, come un sistema omogeneo e condiviso di norme, saperi, valori e credenze, che agirebbero “per mezzo” delle persone. Un ripensamento del concetto di “cultura” che ha favorito l'emergere di una visione dell'organizzazione come realtà mantenuta in vita da processi di “attivazione” dei suoi membri (Weick 1988) e una centratura sui processi di costruzione e negoziazione dei significati che si costruiscono all'interno di specifici contesti organizzativi (Piccardo, Besozzo 1996).

Queste consapevolezza ci invitano dunque a esplorare le rappresentazioni e le pratiche quotidiane che vengono elaborate e negoziate nei diversi contesti organizzativi, a partire dall'analisi delle diverse rappresenta-

zioni dell'oggetto di lavoro (Olivetti Manoukian 1998), delle eterogenee prospettive da cui gli attori professionali osservano la realtà, della natura situata dei saperi e delle pratiche lavorative (Gherardi 2004), delle storie organizzative e delle narrazioni che prendono "corpo" e vengono legittimate negli specifici contesti istituzionali (Czarniawska 2000).

Sebbene queste riflessioni ci portano ad avvicinare l'etnografia agli approcci di analisi organizzativa, è bene sottolineare che questa prospettiva vuole, però, prendere le distanze da tutti quegli studi che hanno teso a isolare l'organizzazione dal più ampio contesto in cui si inscrivono le pratiche, le interazioni e le rappresentazioni degli attori specificamente indagate. L'"etnografia dei contesti", al contrario, si configura in questo caso come lo studio delle pratiche e rappresentazioni degli attori professionali a partire dal contesto non solo organizzativo, ma anche locale e sociale in cui esse si inscrivono e dalla dimensione transnazionale e globale entro cui si esplicano²².

Inoltre, se è vero che le organizzazioni sono "arene di idee" dove si mettono in gioco e negoziano una pluralità di costrutti culturali e visioni del mondo (Ferrante, Zan 1994), è vero anche che queste non sono mai neutre (né neutrali), ma producono e riproducono disuguaglianze attraverso processi e pratiche organizzative (Bruni *et al.* 2007b), che si esplicano all'interno di precise dinamiche di potere. Il rapporto tra operatore e utente, in particolare, non è solo governato da asimmetrie di potere legate ai ruoli che gli attori rivestono nella specifica situazione sociale, ma anche mediato da una serie di elementi contestuali (il capitale sociale e culturale di cui sono in possesso gli interlocutori, la competenza culturale rispetto al contesto in cui essi agiscono, il prestigio sociale del gruppo a cui si appartiene, la pre-

senza o meno di terzi nel corso dell'interazione, la lingua utilizzata nel corso dell'interazione, le risorse istituzionali messe a disposizione, ecc.) che vanno a definire rapporti di potere complessi, non facilmente decifrabili.

2.2. Fuori/dentro i servizi: un "doppio sguardo"

Esiste una differenza sostanziale tra l'etnografia delle interazioni tra servizi e utenti migranti (che, come abbiamo visto, muove dal presupposto che l'accesso e l'uso dei servizi si espliciti in uno "spazio relazionale" tra operatore e utente) e le prospettive di analisi organizzativa che hanno focalizzato l'attenzione sugli effetti prodotti dai processi e dalle pratiche organizzative, trascurando spesso il punto di vista dell'utente. Queste indagini – che potremmo definire come *etnografie "nei" servizi* – pur proponendosi di indagare le diverse traiettorie di accesso e le forme di disuguaglianza che si generano nella fruizione dei servizi, hanno infatti attribuito più importanza ai meccanismi di funzionamento del singolo servizio che non alle specifiche condizioni di vita, percezioni e caratteristiche del singolo utente.

In base a un approccio antropologico orientato all'analisi dei servizi risulta invece riduttivo guardare ai servizi come a contesti dove si "attivano" significati (Weick 1988) e non, viceversa, al cittadino migrante come importante elemento di sfida e cambiamento per le istituzioni del *welfare* e ci impedisce di cogliere nell'incontro tra servizi e utenti stranieri un rapporto dialettico i cui effetti sono complessi e molteplici. Alcune ricerche etnografiche hanno evidenziato, ad esempio, esiti diversi nella percezione e fruizione dei servizi da parte del cittadino straniero, in rapporto alle notevoli differenze che, non solo sul piano culturale, caratterizzano la

popolazione migrante (Sgrignuoli 2002; Riccio 2002; Pazzagli 2002). Per comprendere questi processi è necessario, però, mettere sotto osservazione non solo lo “sguardo dell’operatore”, ma anche lo “sguardo dell’utente”, che si trova a vivere specifiche difficoltà nel rapporto con il servizio.

Diversamente dalle etnografie che potremmo definire “nei” servizi, l’etnografia “dei” servizi non delimita quindi il proprio campo all’interno dell’organizzazione, ma si rivolge anche alle reti sociali che coinvolgono gli informatori nei diversi contesti di vita quotidiana (spazi urbani, luoghi di lavoro e di aggregazione, ecc.). Il “punto di vista” dell’utente viene cioè compreso alla luce delle sue specifiche traiettorie esistenziali, delle sue effettive condizioni di vita (materiali e sociali), dell’esperienza migratoria propria e familiare e del contesto locale in cui si trova a interagire. Come vedremo in seguito, ad esempio, le relazioni che alcune giovani di origine straniera costruiscono con i servizi appaiono scarsamente decifrabili se non si tiene conto dei loro molteplici percorsi di identificazione e delle loro modalità di “gestire la differenza” nei diversi contesti di vita quotidiana (Bosisio *et al.* 2005). In questo senso, l’esplorazione di ciò che succede “fuori” dal servizio facilita la comprensione di ciò che accade “dentro” al servizio.

Una tale prospettiva può permetterci di porre sotto osservazione critica tutte quelle forme di riduzionismo culturale che hanno teso a “cristallizzare” gli individui in categorie predefinite e indifferenziate (ad es. l’utenza straniera, i cittadini migranti, le seconde generazioni, ecc.) o attribuito rilevanza ad alcuni aspetti (ad es. la provenienza dell’utente) piuttosto che ad altri. L’appartenenza di genere, l’età, l’esperienza migratoria, le rappresentazioni discriminanti provenienti dall’esterno, le

reti sociali su cui il cittadino migrante può contare – aspetti talvolta trascurati dalla letteratura sul tema – influenzano infatti fortemente, come vedremo, il modo attraverso cui gli utenti migranti percepiscono i servizi del territorio e interagiscono con i rispettivi operatori.

3. Accesso al campo e “servizi di frontiera”

Nel corso della ricerca, la fase esplorativa aveva permesso di rilevare, attraverso l’analisi di alcuni servizi territoriali (gli sportelli informativi di quartiere, i servizi di pronto intervento per minori o rivolti all’accoglienza di donne sole o con minori a carico), la necessità di esplorare più in profondità le interazioni concrete che si sviluppano tra servizi orientati ai giovani e adolescenti di cosiddetta “seconda generazione” (cfr. Cap. 1).

Dal punto di vista dell’accesso al campo, i servizi non rappresentano certo contesti che rendono al ricercatore la vita facile. Le tematiche delicate e intime che vengono affrontate, la riservatezza dei colloqui e la resistenza non rara degli operatori impongono all’etnografo di dotarsi di molteplici strategie di indagine e talvolta di scegliere il proprio campo anche in base alle condizioni di partenza.

Lo Spazio Giovani, un servizio dell’ASL di Bologna rivolto a ragazzi e ragazze di età compresa tra i 14 e i 20 anni, era apparso come un “campo” favorevole.

Al momento della ricerca il servizio era già da tempo coinvolto in un processo di riflessione importante sulle questioni poste dalla presenza di diversi giovani stranieri o di origine straniera; l’accesso crescente al servizio di adolescenti di cosiddetta “seconda generazione” aveva infatti sollecitato gli operatori ad interrogarsi sulle proprie modalità operative, ad attivare una

serie di interventi formativi e specifiche ricerche volte ad affinare la comprensione delle situazioni che si presentavano nell'incontro con l'utenza straniera. Questi processi erano in qualche modo connessi alla specificità del contesto, definito precedentemente come "servizio di frontiera" (cfr. Cap. 1. 3), ovvero orientato ad attivare un "incontro" ravvicinato e profondo (su tematiche intime e delicate, quali quelle che rientrano nella sfera della salute) con i giovani utenti non solo per accogliere un bisogno concreto, ma anche ma per entrare in un gioco relazionale complesso e impegnativo per entrambi gli attori.

In contesti come questi è più facile allora che si attivino, di fronte a cambiamenti importanti come la diversificazione dell'utenza, processi di riflessione, consapevolezza, interrogativi che consentono al ricercatore di cogliere in maniera più profonda le difficoltà dell'incontro tra l'operatore e il giovane utente.

Rispetto ai diversi servizi territoriali che si interfacciano a Bologna con l'utenza straniera, lo Spazio Giovani rappresentava dunque un osservatorio privilegiato non solo per esaminare l'inserimento di minori e giovani migranti nei servizi della città (trattandosi di un servizio orientato agli adolescenti) ma anche per comprendere le difficoltà, le letture, le risposte elaborate dall'interno dagli operatori di fronte alle problematiche poste dalla presenza degli adolescenti stranieri ai servizi socio-sanitari (cfr. Cap. 1).

L'accesso al campo era così facilitato dalla postura riflessiva assunta dall'*équipe* del servizio, realmente interessata a collaborare alla ricerca e ad agevolare, su ogni versante, il percorso etnografico. Gli operatori si erano infatti mostrati da subito disponibili non solo a ripetuti colloqui, ma anche a contattare e a cercare i pos-

sibili informatori tra gli utenti, difficilmente reperibili dall'etnografo senza la mediazione del servizio.

Da febbraio a dicembre 2008 si sono quindi alternati momenti di osservazione nella sede del servizio a conversazioni con diversi testimoni privilegiati: nove operatori del servizio, che costituivano gran parte del personale complessivo (due educatori, un'assistente sociale, due operatori sociali, due psicologi, una ginecologa, un'assistente sanitaria), una decina di utenti italiane e nove adolescenti di origine straniera, utenti del servizio. La scelta di focalizzarsi prevalentemente su utenti di sesso femminile non è solo stata dettata dal "profilo" di utenza del servizio (gli utenti che accedono allo Spazio Giovani sono prevalentemente donne, con un'incidenza maschile intorno al 10% sull'utenza complessiva), ma anche dalle questioni poste, nel corso dei colloqui, dagli stessi operatori. Le difficoltà emerse nel rapporto con l'utenza richiama infatti prevalentemente "casi" di ragazze coinvolte in percorsi di contraccezione, gravidanze o interruzioni volontarie di gravidanza e riguardanti, in maniera più ampia, la sfera dei comportamenti a rischio.

Rispetto alle conversazioni e all'osservazione etnografica sono, però, necessarie due ulteriori considerazioni.

La prima ha a che fare con le sedi in cui avvenivano gli incontri e con le implicazioni che questa scelta comporta nella costruzione del rapporto tra antropologo e informatore in termini di "politiche dell'identità" (Fabietti 1998). Il fatto di incontrare le utenti nelle sedi del servizio avrebbe potuto, ad esempio, favorire ai loro occhi una rappresentazione dell'identità del ricercatore vicina a quella degli operatori. Per questa ragione, e anche per le ragioni esposte nel paragrafo precedente, le conversazioni con le utenti sono avvenute prevalentemente fuori dal servizio, nei loro contesti informali di

vita, mentre i nove operatori sono stati incontrati nel proprio luogo di lavoro con l'obiettivo di farli sentirsi maggiormente a loro agio.

La seconda considerazione chiama invece in causa la già menzionata questione dell'accesso al campo. Rispetto a servizi di informazione ed orientamento, spesso esplorati dalla letteratura, servizi *di frontiera* come lo Spazio Giovani pongono, per la natura del contesto, dei maggiori vincoli all'etnografo in termini di accesso al campo. Nei servizi sociali e sanitari subentra infatti il problema di tutelare in ogni forma la *privacy* degli utenti e di non potere accedere agli ambulatori dove vengono effettuati visite o colloqui da parte degli operatori²³ (assistenti sociali, psicologi, ginecologi, ecc.).

Pertanto l'osservazione etnografica si è orientata a tutti quegli spazi e contesti che potrebbero sembrare, a un primo sguardo, "neutri" (la sala di attesa, i corridoi, la stanza dove si ricevono le telefonate, le conversazioni tra operatori, ecc.), ma che, in realtà, offrono un materiale etnografico sofisticato e comunque utile per leggere le dinamiche organizzative e interattive.

Anche per questi motivi la ricerca ha scelto di privilegiare nel corso dell'indagine una metodologia complementare all'osservazione partecipante, capace di cogliere le interazioni tra servizio e utente attraverso una particolare forma di rielaborazione dell'esperienza: la narrazione.

3.1. L'approccio narrativo

Nel corso della ricerca molte conversazioni erano costituite da racconti, che consentivano agli interlocutori di collegare episodi ed eventi specifici della propria storia lavorativa o di vita.

La gestione libera della conversazione e la disposizione del ricercatore a lasciare fluire liberamente il racconto favorivano sicuramente la costruzione di un tale *setting* narrativo; ma erano talvolta gli stessi informatori – in particolare quelli con cui si erano costruiti più significativi rapporti di fiducia – a mostrare una imprevedibile volontà di raccontarsi.

Attraverso questa modalità gli operatori non solo facevano riferimento a esempi concreti, a eventi, a episodi della loro quotidianità lavorativa, ma soprattutto elaboravano e organizzavano la propria esperienza in forma di racconto:

L'altro giorno è venuta una donna del Bangladesh che avrà avuto, non so, una quarantina di anni. Si è presentata allo sportello con un'amica e ha iniziato a dirmi che il figlio non si trovava bene a scuola, nella sua classe, che voleva cambiargli scuola ... io le ho interrotte subito, dicendo che io su quello non ci potevo fare niente, che non erano nel posto giusto, che forse dovevano parlare con la Preside ... Voglio dire ... ho la sala di aspetto piena di gente, un sacco di roba da sbrigare, di situazioni da capire ... e mi vengono pure persone che mi chiedono di contattare un medico o di cambiare scuola al figlio? Una mia collega dice sempre "tu sei troppo paziente, se qualcuno ha sbagliato ufficio digli di andare da un'altra parte senza farla tanto lunga!". E infatti lo so ... ma è una parola! questa signora non è che fosse maleducata o cosa, però stava lì, mi guardava perplessa e parlava con l'amica nella loro lingua ... perché, guarda, è tipico ... quando vengono in due vuol dire che si "coalizzano" e si piazzano lì del tipo "non me ne vado finché non mi aiuti!" ... ma questo non ti sembra un atteggiamento arrogante? Delle volte mi chiedo chissà se loro si rendono conto di cosa vuol dire

stare a uno sportello nove ore con tutta la gente seccata nella sala di aspetto che ti viene sempre a chiedere quando è il suo turno mentre stai parlando con un altro ... con tutta l'attenzione che poi devi fare alle normative, alle verifiche ... sono cose delicate ... arriva uno invece e ti interrompe! Comunque alla fine la signora è andata via e dopo un po' di giorni è venuta l'amica a dirmi che aveva parlato con la Preside ... [sorridente e fa una smorfia] così ho capito che proprio non avevano capito nulla di quello che avevo detto!

Questo breve racconto può offrire un buon esempio dell'importanza che assume la costruzione narrativa della esperienza nel processo etnografico.

Riportando l'episodio l'operatore si contraddice almeno una volta ("questa signora non è che fosse maleducata"; "non ti sembra un atteggiamento arrogante?"), favorisce il punto di vista dei colleghi ma non quello dell'utente ("una mia collega dice sempre"), utilizza dei termini precisi per definire la situazione e privilegiare il suo punto di vista su di essa ("si coalizzano", "si piazzano") e sviluppa un'interpretazione della sua esperienza in relazione alla logica esplicativa che ha acquisito credibilità nel contesto locale e organizzativo in cui abitualmente agisce ("perché, guarda, è tipico").

Attraverso la narrazione gli informatori danno coerenza alla propria storia lavorativa, alle proprie azioni e collegano gli eventi in un racconto denso di significato. La trama della narrazione, l'uso di determinate parole e espressioni (che possono smentire quanto detto precedentemente), le contraddizioni, le ambiguità, la tendenza a collocare il racconto in un certo contesto e a privilegiare alcuni punti di vista o eventi piuttosto che altri (perché ad esempio l'operatore non ci racconta le motivazioni per cui la signora voleva cambiare scuola al fi-

glio?) offrono all'etnografo un materiale empirico particolarmente sofisticato per leggere non solo le esperienze vissute, ma anche le modalità attraverso cui queste vengono osservate, rappresentate, investite di significato e organizzate in forma di storia.

Importante, a questo proposito, quanto sostiene Byron Good:

È vero possiamo svolgere indagini dirette e esplicite, ma spesso impariamo molto di più dall'esperienza altrui ascoltando i racconti di quanto è accaduto loro o intorno a loro. La narrazione è una forma in cui l'esperienza viene rappresentata e raccontata, in cui le attività e gli eventi sono presentati in un ordine significativo e coerente, dove le attività e gli eventi sono descritti insieme alle esperienze che li accompagnano e alla significanza che dà alle persone coinvolte il senso di queste esperienze (1999: 214)

In base a quanto detto dall'antropologo, potremmo pensare all'"etnografia dell'esperienza" (Kleinam 1991, in Good 1999: 180), come a un'indagine che si rivolge non tanto all'esperienza vissuta nella sua immediatezza, quanto alla costruzione e organizzazione di tale esperienza nella biografia individuale.

Sebbene l'esperienza sia sempre molto più ricca di quanto non sia la sua narrazione, quest'ultima è in grado, a differenza dell'esperienza limitata e contestualizzata del tempo presente, anche di proiettare le nostre attività ed esperienze nel futuro, organizzando i nostri desideri verso "fini immaginati" o forme di esperienza che la nostra vita o attività specifica sono intenzionate a esaudire (Good 1999: 214). A differenza del discorso razionale, caratterizzato dalla costruzione di classi equivalenti, come categorie o schemi (organizzate in una struttura gerarchica in base ai principi di induzione e

deduzione propri della logica formale), la narrazione è infatti una realtà “al congiuntivo” (Bruner 1986: 34), che cioè non trae la sua forza dal riferimento a una “realtà extralinguistica” ma dall’apertura alla negoziazione del significato. La descrizione dello stesso evento può infatti rivelare in diverse occasioni varie dimensioni dell’esperienza, può essere accompagnata dal punto di vista di un familiare o di una persona particolarmente significativa per quella esperienza o essere caratterizzata da contraddizioni, ambiguità o ambivalenze. Inoltre proprio perché “i narratori sono nel mezzo del racconto che stanno narrando”, essi sono attivamente impegnati nel dare un senso alle proprie azioni e alle vicende che le hanno accompagnate (Good 1999).

Rispetto agli operatori, le narrazioni delle adolescenti si avvicinavano spesso alla forma delle “storie di vita”, permettendo all’etnografo di collocare esperienze singolari (come la relazione con lo Spazio Giovani), episodi unici e irripetibili (la gravidanza) all’interno delle più ampie trame biografiche:

Quando è nata lei non ero ... diciamo ... pronta ... e questo per i classici problemi che una famiglia straniera può avere in Italia. Abbiamo vissuto in quel periodo con lo stipendio di mio padre che fa il muratore, mia mamma allora era senza lavoro e dovevamo pensare al fratellino piccolo. Per me già non era stato facile arrivare qua, andare in una scuola nuova, imparare l’italiano, cambiare tutto! Allora poi me ne rendevo conto fino a un certo punto ... ma guarda che spostarsi, cambiare vita non è una cosa così ... Io mi sono trovata ad aiutare la mia famiglia e non ero tranquilla ... ecco ... Se penso a mia figlia dico che vorrei che fosse felice, cioè almeno serena, che avesse quello che hanno i suoi amici ... Io in Romania ho avuto un’infanzia abbastan-

za serena ... dico abbastanza perché se penso che alla fine non ho avuto mia mamma e adesso so che una mamma è tutto ... la mamma è proprio tutto per un figlio! Certo non è stata mica colpa sua ... lei ha cercato solo di darmi un futuro [...] mi piacerebbe anche iscrivermi all’Università quando lei sarà grande ... adesso devo pensare a tante cose, sono una mamma ... ma poi quando la situazione sarà un po’ tranquilla, dico anche nel senso dei soldi, penso proprio che studierò [...] Anche se ho avuto molta paura prima di partorire, adesso penso spesso che è bello che io sarò una mamma giovane per lei perché anche vedo le mie compagne di classe che hanno le mamme giovani che si confidano e vanno in centro insieme ... io la porterò a fare dei gran viaggi ... perché io poi ho sempre sognato di visitare dei posti ... per quello all’inizio ero contenta di venire in Italia, ma diciamo che quello per l’Italia non era proprio il tipo di viaggio che io sognavo ...

Nel raccontare un avvenimento unico, di centrale importanza nella sua vita, Ludmila²⁴ riordina la propria storia e costruisce una trama che organizza gli eventi in base ai significati che alcune persone e certe esperienze rivestono nella sua vita. La giovane rilegge infatti la propria esperienza migratoria e le situazioni familiari passate alla luce del tempo presente e proietta chi l’ascolta all’interno della propria immaginazione, carica di desideri e pulsioni, ma anche di timori ed angosce, comprensibili solo alla luce dell’esperienza narrata. La struttura temporale della narrazione consente cioè a chi racconta di organizzare l’esperienza in base a una “provincia soggettiva di significato”, che muove dalla rappresentazione dell’esperienza vissuta e non dall’ordine sequenziale degli eventi.

Note:

¹⁴ Di fronte all'incalzare del fenomeno migratorio, il sistema del welfare è stato pensato in Italia prevalentemente in base a due approcci organizzativi: un approccio orientato alla "trasversalità dei servizi", volto a predisporre strutture che accolgono trasversalmente utenti italiani e immigrati e un approccio orientato alla specificità dei servizi, indirizzato a creare nuove strutture, specifiche per gli utenti immigrati. Talvolta sono stati progettati dispositivi di aiuto nei diversi servizi territoriali (come la mediazione interculturale, ecc.), volti a fornire un sostegno concreto agli operatori. Per tali ragioni, Tognetti Bordogna definisce questi servizi "accompagnati" (2004; 2005).

¹⁵ L'autrice sottolinea, ad esempio, come questo accada nel caso della gestione da parte delle Questure dei procedimenti relativi alla disciplina dello status dei cittadini stranieri.

¹⁶ Si vedano, tra gli altri: Lombardi (2004); Fumagalli (2004); Visconti (2004); Martelli (2004); Salih (2006a).

¹⁷ Si vedano, tra gli altri: Tognetti Bordogna, Del Rio (2004); Cibechini, Pavesi (2004); Fumagalli (2004); Miglioli (2004); Madoni (2004).

¹⁸ Si vedano, tra gli altri: Alisei (2002), Provincia di Modena (2008), Bruni *et al.* (2007b).

¹⁹ Su questa questione si vedano anche, fra gli altri: Martelli (2004); Olivetti Manoukian (1998; 2005).

²⁰ Tra le ricerche che si sono focalizzate sulle dinamiche di disuguaglianza nell'accesso ai servizi da parte degli utenti stranieri e italiani segnaliamo: Bruni *et al.* (2007a), Lo Presti (2009).

²¹ Sul concetto di "cultura organizzativa" abbiamo a disposizione una letteratura molto ampia proveniente da diverse aree disciplinari. Segnaliamo, tra gli altri: Morgan (1986); Wright (1994); Piccardo, Besozzo (1996); Gherardi (2004).

²² Sull'approccio etnografico allo studio delle organizzazioni e dei "mondi professionali" si vedano, in particolare: Dal Lago, De Biasi (2002).

²³ Nel corso di una ricerca commissionata dalla Regione Emilia-Romagna e rivolta allo studio dei processi organizzativi che scandiscono le traiettorie di accesso ai servizi, Attila Bruni e la sua équipe di ricerca hanno evidenziato le difficoltà di accedere, specie nei consultori, ai colloqui privati tra operatori e utenti. Pur assicurando che la *privacy* venisse rispettata in tutti i suoi aspetti (non annotando i nomi di nessuna persona), il personale non mancava di rispondere che "il colloquio che avviene lì dentro è una cosa molto delicata" (Bruni *et al.* 2007b).

²⁴ Si segnala che i nomi utilizzati nel testo da questo momento in poi per indicare gli informatori (sia che si tratti degli operatori, sia che si tratti degli utenti, italiani e migranti) saranno fittizi per rispetto dell'anonimato e della *privacy* di ogni soggetto coinvolto nella ricerca.