

Progetto Antenne
Antidiscrimination European Networks

**Rapporto di ricerca sulla
discriminazione multipla**

A cura di Claudio Baraldi
(Università di Modena e Reggio Emilia)

In base a rapporti locali di:
(Belfast)
(Cartagena)
(Cork)
(Malmo)

Rossella Cecchini e Cristina Piccinini (Modena)

1. Premesse concettuali per un'analisi della discriminazione

1. Il concetto di discriminazione

Questa ricerca propone un'analisi della discriminazione. In particolare, in base al progetto Antenne, del quale la ricerca fa parte, si propone un'analisi della cosiddetta "discriminazione multipla" in diverse realtà europee, che partecipano al progetto stesso.

Per capire di che cosa si parla in questo rapporto, quando si usano i termini "discriminazione" e "discriminazione multipla", è necessario fare alcune precisazioni preliminari di tipo concettuale.

Il concetto di "discriminazione" non è di facile definizione, nonostante venga utilizzato comunemente in sedi sociali assai diverse e senza che vi siano grandi controversie su questo uso.

In passato, la discriminazione è stata generalmente considerata soprattutto come problema in campo razziale e il concetto scientifico è stato più che altro dato per scontato su basi intuitive: tutti sanno che cos'è e quindi non ci si preoccupa di definirlo. Di conseguenza, non si tratta di un concetto molto trattato dagli scienziati sociali, negli ultimi anni: la scena delle scienze sociali è stata occupata a concetti come "diversità culturale", "pregiudizio", "razzismo".

Sebbene l'idea di razzismo sia quella che si avvicina di più a quella di discriminazione razziale, è stato osservato che non si tratta della stessa cosa¹. Inoltre, l'idea di discriminazione, per quanto ampiamente

¹ M. Banton, *Discrimination*, Open University Press, Buckingham, 1994.

applicata alle questioni razziali, non si esaurisce affatto con esse, come peraltro esprime, o vorrebbe esprimere, anche il concetto di discriminazione multipla così come è stato concepito nel progetto Antenne e, prima ancora, nelle direttive europee e dall'ONU.

Per cercare di capire meglio di che cosa si tratta, si può proporre un percorso logico di analisi, che parte dalla diversità, passa per il pregiudizio e approda alla discriminazione. Una premessa generale è che, sebbene vi siano teorie che fanno risalire alcuni dei fenomeni trattati (o anche tutti) a dimensioni psicologiche², cioè a dimensioni che non hanno un fondamento storico-sociale, la nostra tesi è che i fenomeni che stiamo trattando siano, senza eccezione alcuna, costruzioni sociali, che hanno una validità storicamente delimitata e che, quindi, dipendono primariamente dall'evoluzione delle strutture della società³. Per questo motivo, parliamo di “costruzioni sociali” e ci riferiamo ad una fase peculiare della storia della società, senza alcuna pretesa di estendere l'argomentazione ad un qualche universale umano (o addirittura biologico).

Con “diversità”, intendiamo la costruzione sociale di specificità ed unicità dei singoli esseri umani, oppure di singoli gruppi sociali umani. Se la diversità è considerata “culturale”, la specificità e l'unicità riguarda i gruppi sociali e quindi non viene attribuita a caratteristiche individuali. La cultura, infatti, viene considerata come un insieme di simboli condiviso da un determinato gruppo sociale⁴.

Il concetto di “pregiudizio” generalmente viene applicato a quest'ultima situazione di gruppo⁵, anche se questa non è una caratteristica intrinseca del concetto stesso (come si sa dai tempi di Kant): in questo campo semantico, con pregiudizio si intende una valutazione negativa nei confronti della diversità di un gruppo sociale, associata a determinate caratteristiche uniche e specifiche di tale gruppo. Anche l'origine del

² R. Brown, *Prejudice: Its social psychology*, Blackwell, Oxford, 1995; F. Moghaddam, D. Taylor, S. Wright, *Social Psychology in cross-cultural perspective*, Freeman, New York, 1993; B. Mazzara, *Appartenenza e pregiudizio*, Nis, Roma, 1996; A. Zanotti, *The modern Invention of Prejudice*, Università di Ferrara, 1991 (in italiano, *L'invenzione sociologica del pregiudizio*, Angeli, Milano, 1997).

³ C. Baraldi, M. Teodorani, *Avventure interculturali*, Calderoni, Bologna, 1998.

⁴ Le definizioni che vanno in questa direzione sono innumerevoli. Tra le varie versioni, si vedano D. Carbaugh (ed.), *Cultural communication and intercultural contact*, Lawrence Erlbaum, Hillsdale, 1990; C. Geertz, *The Interpretation of Cultures*, Baci Books, New York, 1973; A.L. Kroeber, C. Kluckhohn, *Culture: A Critical Review of Concepts and Definitions*, Peabody Museum, Cambridge, 1952.

⁵ Si vedano i testi citati alla nota 2. Inoltre, per un'analisi della dinamica complessiva dei rapporti tra gruppi, si veda il noto H. Tajfel, *Human Groups and Social Categories*, Cambridge University Press, Cambridge.

pregiudizio viene associata ad un gruppo sociale: il pregiudizio è il risultato di una valutazione negativa che uno specifico gruppo sociale opera su un altro specifico gruppo sociale, dunque è il risultato del *confronto* tra diversità.

Alla base del pregiudizio, c'è una forma particolare di confronto tra gruppi sociali diversi, che possiamo definire *etnocentrismo*⁶, è che indica etimologicamente la centrazione di un gruppo sociale sulla propria cultura, a scapito delle altre: l'etnocentrismo è una forma di comunicazione che valorizza una differenza culturale tra gruppi sociali, di un Noi su di un Loro⁷. Introducendo il concetto di etnocentrismo, entriamo in una dinamica sociale esplicita: diversità, pregiudizio e termini assimilabili (incluso quello di razzismo) sono costruzioni sociali che possono manifestarsi sul piano delle pratiche sociali, ma non necessariamente si manifestano in modo esplicito. L'etnocentrismo, invece, è una pratica sociale, cioè una forma specifica di comunicazione tra gruppi sociali.

Ogni fenomeno manifesto sul piano sociale prende forma nella comunicazione: di conseguenza, laddove si intenda osservare la discriminazione che avviene effettivamente nella società, è necessario confrontarsi non soltanto e non primariamente con il modo di pensare degli individui, ad esempio con i pregiudizi che nutrono dentro di loro o con il razzismo che covano, bensì con le manifestazioni comunicative esplicite che indicano che nella società è in atto qualcosa che denominiamo "discriminazione"⁸.

In modo coerente con i concetti espressi anche nella legislazione internazionale, la discriminazione può essere osservata come una manifestazione sociale, cioè comunicativa, di pregiudizi riferiti alle diversità. La discriminazione è quindi una manifestazione di etnocentrismo: in particolare, possiamo definire la discriminazione come la realizzazione pratica dell'etnocentrismo, attraverso un'azione specifica che assume un valore comunicativo (dall'insulto alla manifestazione pubblica contro un gruppo sociale, dall'internamento

⁶ B. Pearce, *Communication and the Human Condition*, Southern Illinois University Press, Carbondale, 1989.

⁷ S. Moscovici, *The Phenomenon of Social Representations*, in R. Farr, S. Moscovici (eds.), *Social Representations*, Cambridge University Press, Cambridge, 1984.

⁸ La comunicazione si compone di azione e comprensione, che insieme determinano un'informazione sociale, cioè dei significati socialmente costruiti. V. N. Luhmann, *Soziale Systeme*, Suhrkamp, Frankfurt a.M., 1984; N. Luhmann, *The Autopoiesis of Social Systems*, in G. Geyer, J. Van der Zouwen (eds.), *Sociocybernetic Paradoxes*, Sage, London, 1986. V. anche C. Baraldi, *Il disagio della società*, Angeli, Milano, 1999.

all'espulsione, dalla mancata erogazione di un servizio al rifiuto di accesso ad un autobus o ad una cena).

La discriminazione esiste se e quando viene agita da qualcuno e compresa da qualcun altro: è questa unità di azione e comprensione che crea il significato sociale della discriminazione, cioè che porta ad interpretare un significato sociale (un'informazione) come discriminatoria. Come poi concretamente si esprima la discriminazione è una questione empirica: soltanto osservando situazioni comunicative specifiche, è possibile determinare quali sono i gruppi discriminati (che comprendono un significato di discriminazione), quali sono i gruppi che discriminano (che agiscono in modo discriminatorio), come avviene la discriminazione e in quali specifici contesti si produce.

E' importante mettere in evidenza che la discriminazione deve essere osservata nella comunicazione per esistere. Ne consegue anche che chi osserva la discriminazione può essere direttamente coinvolto nella comunicazione discriminatoria, oppure può essere esterno ad essa. Non necessariamente, ad esempio, ciò che viene osservato come "discriminatorio" da un esperto, dall'esponente di un'organizzazione che lotta contro la discriminazione o da un politico, viene osservato come tale anche da colui o coloro che vengono osservati come "discriminati" o da coloro che discriminano.

In questa prospettiva, nei rapporti tra gruppi sociali, possiamo distinguere una discriminazione di base da una discriminazione fondata sulla riflessione. La discriminazione di base è quella che non viene osservata nel quadro dei rapporti tra gruppi sociali o singoli soggetti coinvolti nella comunicazione: la discriminazione è osservata dall'esterno, ma non nel sistema che la produce. Agli occhi di un osservatore esterno, quest'ultimo crea discriminazione, senza che i partecipanti lo osservino. La discriminazione fondata sulla riflessione, invece, viene osservata direttamente nella comunicazione tra gruppi o soggetti.

Naturalmente, non è escluso che una discriminazione di base venga osservata dai partecipanti in un secondo tempo, a fronte della stimolazione di una comunicazione successiva che rende i soggetti "consapevoli", come si usa dire, della discriminazione stessa, attraverso, ad esempio, un lavoro di ricerca. In tal caso, la riflessione sulla discriminazione viene attivata in un secondo tempo. L'attivazione di questa riflessione è anche un tipo di risultato che si propone implicitamente di conseguire il progetto Antenne.

Tuttavia, ci si può benissimo trovare di fronte ad una situazione in cui, invece, ciò non accade, poiché l'osservazione esterna della discriminazione non corrisponde all'osservazione interna. Questa

situazione comporta un importante interrogativo: come ci si comporta in questi casi se si intende combattere la discriminazione? Da una parte, si può tentare di praticare la via della “coscientizzazione” dei soggetti discriminati, per mezzo di appositi strumenti. Dall’altra parte, però si pone il problema del diritto di un osservatore esterno di parlare “a nome” di soggetti o gruppi che non si ritengono (o non dichiarano di essere) discriminati, bloccando paradossalmente il loro empowerment nei confronti della discriminazione. Nelle conclusioni, torneremo su questo importante problema.

2. L’osservazione della discriminazione nel progetto Antenne

La difficoltà nel proporre una definizione univoca di discriminazione che tenga conto dell’osservazione interna ed esterna è dimostrata dalle scelte che sono state fatte dai diversi partner del progetto Antenne. Di fronte al problema di verificare sul piano empirico la discriminazione, essi hanno agito in modo diverso e non soltanto per motivi di coerenza con il contesto locale di azione.

Partendo da una propria osservazione dei gruppi discriminati e dei presumibili fattori rilevanti di discriminazione, ciascun partner del progetto ha proposto una propria costruzione sociale del problema affrontato.

I gruppi di soggetti discriminati sono stati scelti primariamente allo scopo di verificare se ed in che modo essi si auto-definiscono come tali, ma la scelta è partita dalle ipotesi dell’osservatore esterno, cioè dell’organizzazione che ha partecipato al progetto a livello locale. Questa modalità di scelta ha comportato una difficoltà rilevante di tipo empirico: se da una parte è vero che non può evitare di identificare, in linea di massima, i gruppi che gli appaiono discriminati nella società secondo proprie categorie, un osservatore esterno deve però anche necessariamente far riferimento all’auto-osservazione di tali gruppi per poter definire le forme ed i modi della discriminazione, in ultima analisi la sua effettiva consistenza. La questione del rapporto tra osservazione esterna ed auto-osservazione è una delle più delicate nel campo delle scienze sociali, poiché entrambe sono indispensabili per l’analisi e devono articolarsi tra loro.

La scelta dei fattori di discriminazione da prendere in considerazione è stata invece relativamente standardizzata: si è inteso osservare come problema principale di discriminazione l’offerta di servizi alle persone

nella società europea, in base al fatto che tale società presenta al proprio interno delle caratteristiche relativamente omogenee per questo aspetto⁹. Questa scelta di fattori è stata determinata dal fatto che la discriminazione deve poter essere socialmente visibile e che, quindi, è necessario poter individuare specifici contesti sociali nei quali essa può avvenire e può, eventualmente, essere fronteggiata. La volontà che ha mosso questa scelta è di tipo *politico e pratico*: costruire una struttura sociale di facilitazione nell'accesso ai servizi per i gruppi discriminati, sempre ovviamente sullo sfondo della discriminazione che avviene nella società in generale.

La scelta è stata resa ancora più complicata dal fatto che il progetto Antenne si occupa di una discriminazione che viene definita come "multipla". Il significato di questo aggettivo è tutt'altro che definito, nonostante le posizioni di principio enunciate a livello internazionale.

3. La discriminazione "multipla"

In senso stretto, una discriminazione viene definita come "multipla" laddove lo stesso gruppo sociale sia discriminato per più motivi e rispetto a più caratteristiche.

Questa definizione, apparentemente ovvia, nasconde numerose insidie. In senso proprio, infatti, tutte le forme di discriminazione sono multiple: ad esempio, il fatto di essere discriminati per il colore della pelle determina pratiche sociali di discriminazione che investono automaticamente anche altri aspetti, che vanno dal fatto di poter produrre scelte intime libere (impossibilità di matrimoni misti), al fatto di poter creare una cultura del lavoro adeguata (mancanza di offerte di lavoro), alla possibilità di scegliere politicamente in modo autonomo (esclusione dall'elettorato attivo o, nei casi estremi, passivo). Questa interpretazione della discriminazione multipla, che fa riferimento alle diverse caratteristiche legate ad un solo fattore di partenza, è alla base della scelta fatta a *Cartagena*, laddove si è partiti dal presupposto che i giovani, in quanto tali, costituiscano un gruppo discriminato in modo multiplo, cioè che la condizione giovanile produca fattori molteplici di discriminazione.

Tuttavia, con discriminazione multipla si intende più frequentemente un fenomeno associato ad una *pluriappartenenza*, cioè al fatto che lo stesso soggetto viene osservato come appartenente a più gruppi sociali: ad

⁹ Esistono evidentemente dei motivi rilevanti per questo, che riguardano la struttura della società e che qui non possiamo esplorare. V. N. Luhmann e R. De Giorgi, *Teoria della società*, Angeli, Milano, 1992.

esempio, come nella scelta effettuata a Rosengard (Malmo), è appartenente ad un gruppo etnico ed insieme al genere femminile. In questo caso, la discriminazione multipla è data dal fatto di essere insieme discriminati sia per il colore della pelle (o per l'origine etnica), sia per il gender di appartenenza.

Questo tipo di scelte crea problemi dal punto di vista concettuale, poiché si parte dalla combinazione di categorie diverse (gender ed etnia), che crea un problema di combinazione di caratteristiche culturali diverse: si tratta quindi di precisare con molta attenzione le caratteristiche che creano discriminazione nella *combinazione* tra l'etnia ed il genere. Apparentemente, il genere femminile o la condizione giovanile (o infantile) si prestano piuttosto bene a questo tipo di combinazioni, per cui costituiscono scelte di partenza relativamente "facili". Più difficile è lavorare con combinazioni come malattie mentali e genere, oppure AIDS ed etnia, e così via. In tutti questi casi, comunque, la discriminazione può anche non essere considerata multipla in senso stretto, essendo possibile interpretarla come il risultato di un fattore prevalente di discriminazione, al quale se ne accompagna uno secondario (a condizione di riuscire a capire qual è il fattore prevalente: etnia o genere?).

La difficoltà con queste scelte è data dal fatto che partono dal presupposto che uno stesso individuo possa essere dislocato socialmente in base a ad un'appartenenza prevalente o a più appartenenze, possa cioè essere scisso almeno in due. In realtà, l'osservazione di questa condizione di scissione non è oggi per nulla scontata: in una società come quella europea attuale è, anzi, assai diffusa l'osservazione di una personalizzazione¹⁰ dell'individuo, che porta ad osservarlo come unico e specifico e quindi non appartenente ad un gruppo, tanto meno scindibile tra più appartenenze.

Ciò porta ad osservare il fenomeno della discriminazione in un'altra prospettiva, che è quella scelta a Modena e che è stata suggerita da Modena, in qualità di coordinamento centrale, anche per gli altri partner (suggerimento seguito a Belfast e Cork): la discriminazione multipla non viene considerata in relazione alle "appartenenze" degli individui, bensì in relazione alla strutturazione della società, a partire dall'osservazione che nella società possono esistere molteplici forme di discriminazione e molteplici gruppi sociali discriminati. Secondo questa interpretazione, la discriminazione multipla, non è un fenomeno che riguarda il singolo individuo o il singolo gruppo sociale, oppure la combinazione tra gruppi sociali o appartenente individuali, bensì è data dal fatto che la società

¹⁰ C. Baraldi, *op. cit.*

complessiva crea molte forme diverse di discriminazione, che coinvolgono individui e gruppi diversi.

Nonostante siamo convinti che questa interpretazione sia più funzionale alla descrizione e alla comprensione del fenomeno della discriminazione multipla nella società attuale, data l'incertezza di fondo che comunque caratterizza la definizione di discriminazione multipla, abbiamo considerato le diverse scelte fatte dai partner come tutte legittime e degne quindi di attenzione (e di valutazione sul piano scientifico). Di conseguenza, non è stata fatta la scelta di "imporre" una sola definizione. Dal punto di vista pratico, ciò ha però inevitabilmente creato problemi di comparazione.

2. La comparazione tra le realtà locali: possibilità e limiti

1. La scelta dei soggetti discriminati

Svolgendo una ricerca simultaneamente in cinque luoghi geograficamente e culturalmente diversi (Belfast, Cartagena, Cork, Malmo e Modena), sorgono inevitabilmente molti problemi di comparazione. Se poi, a ciò si aggiunge il problema posto in precedenza, delle scelte di interpretazione del concetto di discriminazione multipla, la comparazione diventa ancora più difficile.

In base alle scelte dei singoli partner, i soggetti considerati come discriminati sono risultati i seguenti:

Belfast: minoranze etniche e minoranze culturali

Cartagena: giovani tra i 16 ed i 30 anni

Cork: minoranze etniche e homeless

Malmo: donne immigrate

Modena: minoranze etniche, disabili e malati di AIDS

Come si vede, l'unica variabile diffusamente presente (ma comunque assente a Cartagena) è quella delle minoranze etniche, entro la quale si possono anche prendere in considerazione i risultati di Malmo. Per il

resto, si ha una gamma molto diversificata di gruppi sociali, rispetto ai quali la comparabilità è impossibile. Anche per le minoranze etniche, inoltre, non c'è stata un'omogeneità nella scelta dei soggetti da inserire in concreto nel campione.

Cork e Modena sono accomunate dalla scelta di gruppi sociali apparentemente ben definiti, nei confronti dei quali la discriminazione può essere considerata significativa. In questi due casi, si richiede anche di distinguere l'analisi della discriminazione in sottocomponenti, poiché i gruppi sono diversi e comportano dinamiche di discriminazione diverse. Tuttavia, una vera e propria omogeneità non si presenta per le minoranze etniche, che raccolgono soggetti di varia provenienza. A Cork, in particolare, la varietà è particolarmente ampia, poiché include asylum seekers, Irish Traveller, irlandesi con genitori stranieri o adottati, immigrati occidentali, rifugiati. Una maggiore omogeneità è stata conseguita soltanto attraverso due focused interviews a donne nomadi e asylum seekers africani. A Modena, la focused interview è invece stata anch'essa relativamente disomogenea, anche se è stata svolta nei confronti di un'associazione di appoggio agli immigrati.

Belfast ha scelto di analizzare due gruppi "misti", che includono cioè diverse forme di discriminazione sotto la denominazione assai generica di "minoranze culturali" e "minoranze etniche". Anche in questo caso, siamo in una situazione simile a quella di Cork. Anche in questo caso, le due focused interviews realizzate hanno coinvolto due gruppi sociali relativamente più delimitati: un gruppo di immigrati dall'America Latina e un gruppo accomunato da scelte sessuali diverse dall'eterosessualità dominante. Nel caso di Belfast, non è in realtà possibile analizzare dei sottogruppi specifici, se non per l'aspetto piuttosto limitato delle due focused interviews.

Il problema dell'analisi di sottogruppi non si pone, ovviamente, nemmeno per Cartagena e Malmo: in entrambe le realtà locali, l'idea che la discriminazione multipla sia riferita ad un unico gruppo sociale ha portato ad una scelta apparentemente omogenea. Tuttavia, i gruppi scelti sono in realtà altamente differenziati internamente: i giovani tra i 16 ed i 30 anni scelti a Cartagena sono una categoria vasta ed indefinita; le donne immigrate di Malmo sono una categoria molto più definita e ristretta, ma comunque chiaramente differenziata per età ed origine etnica.

Le motivazioni di queste scelte delle diverse organizzazioni locali sono diverse.

A Modena, la motivazione è stata determinata dall'analisi della situazione cittadina, che ha portato a considerare come primariamente rilevante (ancorché decisamente inferiore rispetto ad altre parti dell'UE)

il problema delle minoranze etniche e a trattare come relativamente rilevante quello di alcune forme di menomazione sanitaria (disabilità motoria e AIDS). Questa seconda scelta è stata anche legata allo stato di difficoltà diffusa del sistema socio-sanitario italiano, a fronte di malattie croniche e di forme di assistenza non ospedaliera, sebbene Modena non si caratterizzi come uno dei poli più problematici dal punto di vista sanitario. In un certo senso, Modena si è posta nella prospettiva di realizzare un laboratorio di tipo preventivo: essendo i problemi relativamente contenuti, si cerca di evitare che si diffondano e cristallizzino.

Alla fine del 2000, nel Comune di Modena, risultavano residenti 7.346 cittadini stranieri di cui 558 cittadini dell'UE e 6.788 extracomunitari, pari a circa il 4% della popolazione complessiva, prevalentemente provenienti da Africa settentrionale (soprattutto Marocco, con il 16,6% del totale), Ghana (13,6%), Filippine (10,1%) ed Albania (8,2%), che nell'insieme coprono oltre la metà degli immigrati.

Per quel che riguarda i malati di AIDS, dal 1982 al 2000 si sono registrati 47.503 casi a livello nazionale, di cui 4.608 (dal 1984) in Emilia Romagna, che è al secondo posto tra le regioni italiane. Nella provincia di Modena, dal 1984 al 2000 sono stati notificati 579 casi, dei quali 538 relativi a residenti. Per quanto riguarda l'infezione da HIV, le segnalazioni (dal 1985 al primo semestre del 2001) sono state 1.528, di cui 1.389 di residenti italiani e 139 di stranieri. Tra i casi segnalati, prevalgono nettamente i tossicodipendenti (897 casi), mentre gli eterosessuali sono molto più numerosi degli omosessuali (426 contro 188).

Infine, la presenza dei disabili nel comune di Modena, negli anni 2000/2001, è stata di 477 unità, 281 maschi e 196 femmine, 350 adulti e 127 minori. Questi soggetti hanno usufruito di servizi del Comune, soprattutto per trasporto (129), attività del tempo libero (95), occupazione (90) e servizi domiciliari e territoriali (86).

A Cork, come a Modena, la scelta è stata determinata da criteri di rilevanza locale. Tuttavia, nel caso di Cork, è risultato evidente un maggiore senso di emergenza rispetto ai gruppi scelti.

L'idea di "minoranze etniche" è stata presentata come composita. Anzitutto, ne fa parte una folta comunità di nomadi (Irish Traveller), complessivamente stimata in circa 25.000 soggetti in Irlanda (pari a circa lo 0,5% della popolazione), presenti in buon numero (sebbene non precisato) anche nell'area di Cork. Non si tratta di stranieri, ma di cittadini irlandesi. In secondo luogo, ne fanno parte asylum seekers (circa 1.000 presenti a Cork) e rifugiati (che però non sono stati

considerati in modo specifico nella ricerca¹¹). Nel complesso, la situazione di discriminazione appare più rilevante per gli Irish Traveller, ma anche gli asylum seekers sono percentualmente una presenza più rilevante che a Modena. Per entrambe le categorie, comunque, si sente l'urgenza di interventi.

Ancora più urgente è considerato l'intervento rivolto agli homeless, che sono circa 28.000 nel paese, mentre a Cork si stima che più di 100 persone ogni notte dormano fuori, con un numero crescente di giovani tra i 21 ed i 35 anni, che mette in evidenza un nuovo fenomeno di esclusione sociale precoce. A livello locale, è molto sentito il problema della casa, rispetto al quale si osserva una considerevole inadeguatezza di interventi. Le liste di attesa per la casa includono circa 1.300 famiglie, contro le 150 case che vengono costruite con fondi pubblici ogni anno. La mancanza di case viene considerata a livello locale come una delle cause principali della condizione degli homeless, anche se, come vedremo, la ricerca non ha messo in evidenza questo aspetto come primario. D'altra parte, lo stesso report di ricerca locale ha sottolineato come la condizione di homeless sia decisamente più complicata di quella di un semplice soggetto che non ha casa, comportando anche la costruzione di un'identità peculiare che rende difficile operare una nuova inclusione nella società.

A Belfast, la scelta delle minoranze etniche e culturali è stata determinata dalle relazioni significative intrecciate dall'organizzazione locale con tali minoranze, allo scopo di rafforzare la loro partecipazione attiva alla vita sociale. L'organizzazione locale non ha fornito dati precisi sulla loro consistenza a Belfast o nell'Irlanda del Nord, pur sostenendo che la loro presenza è stata in passato sottovalutata a causa della rilevanza del conflitto interno tra cattolici e protestanti, che ha oscurato il fenomeno dell'immigrazione dall'esterno, che pure si è verificato negli ultimi anni.

A Malmo, e per la precisione nel distretto di Rosengard, il gruppo delle donne immigrate è stato scelto perché considerato particolarmente a rischio di discriminazione, anche per la presenza di figli che esse debbono accudire e che quindi tendono ad escluderle dalla vita sociale locale. Nel distretto di Rosengard, vivono 20.000 persone, l'84% delle quali proviene da paesi stranieri. Nel distretto vengono parlate oltre 50 lingue diverse ed i gruppi culturali più numerosi provengono dalla ex-Yugoslavia, dall'Iraq, dal Libano e dalla Polonia.

A Cartagena, infine, la scelta dei giovani è stata determinata dall'osservazione crescente di problemi, soprattutto di tipo formativo,

¹¹ Un solo rifugiato è stato intervistato.

lavorativo e di abitazione. A Cartagena, i giovani tra i 16 ed i 30 anni sono 45.000, pari a circa il 25% della popolazione, con una lieve maggioranza di maschi e con una lieve maggioranza di soggetti sopra i 20 anni, secondo l'organizzazione locale come conseguenza della crescita quantitativa dell'Università.

2. Tecniche e campionamento

Dato che le scelte dei gruppi discriminati hanno creato limitate possibilità di comparazione, si è cercato di introdurre una dimensione metodologica comune, consistente di uno schema per due interviste semi-strutturate audio-registrate, ai soggetti scelti come discriminati (allegato 1) e ai soggetti rappresentativi dei servizi (allegato 2), una focused interview ai gruppi di soggetti discriminati, in particolare che hanno fatto parte della rete locale (allegato 3) ed un questionario chiuso, rivolto ai soggetti considerati discriminati (allegato 4).

Il questionario prevede le seguenti aree tematiche: 1) percezione della discriminazione (e senso di appartenenza ad un gruppo culturale); 2) modi, fattori, situazioni, luoghi, gruppi che sono alla base della discriminazione; 3) discriminazione nei confronti di altri gruppi sociali (con le stesse modalità di analisi), 4) analisi dei servizi conosciuti in relazione alle opportunità di accesso e ai fattori di miglioramento della qualità; 5) percezione della protezione dalla discriminazione e delle azioni contro la discriminazione, sia dei soggetti intervistati che di altri soggetti che possono sostenerne l'azione; 6) prospettiva sulla diversità; 7) dati socioanagrafici.

La struttura delle interviste approfondisce quella del questionario e concerne le seguenti aree tematiche: 1) percezione di discriminazione ed identificazione degli episodi di discriminazione, dei soggetti o gruppi che discriminano, dei fattori e delle motivazioni della discriminazione, delle situazioni e dei contesti in cui la discriminazione avviene; 2) discriminazione più generale che si produce nella società, con le stesse caratteristiche della precedente e con riferimento anche ad altri eventuali gruppi sociali discriminati; 3) servizi di welfare e per le persone, in rapporto alla discriminazione, cioè alle eventuali modalità e forme della discriminazione in essi presenti; 4) percezione e valutazione delle opportunità di protezione dalla discriminazione, di azione attiva nei suoi confronti e di sostegno della lotta alla discriminazione; 5) analisi generale della diversità e dei suoi significati sociali.

La struttura delle focused interview ricalca nella sostanza quella delle interviste, ma non è stata rispettata da tutti i diversi partner che li hanno

svolti (tutti tranne Cartagena), che hanno provveduto ad adattarla alle esigenze locali.

Nel corso della ricerca, si sono creati problemi per la disomogeneità del campionamento operato a livello locale, determinati soprattutto dalle difficoltà incontrate nel somministrare un questionario chiuso a numeri ragionevoli di soggetti e nel realizzare delle focused interviews effettivamente partecipate. Queste difficoltà sono associate alla natura dei gruppi scelti e ai problemi incontrati nel coinvolgerli nella ricerca. Il questionario chiuso, infatti, oltre a richiedere il raggiungimento di un elevato numero di soggetti, non facile per categorie sociali che sono escluse o emarginate (non a caso, l'unico successo completo è stato conseguito a Cartagena, dove coinvolti erano i giovani), determina anche rapporti freddi ed impersonali tra il rilevatore ed il soggetto, anch'essi particolarmente improbabili con soggetti che possono essere sospettosi o poco interessati alla ricerca.

La netta preferenza di tutti i partner per lo strumento qualitativo dell'intervista semi-strutturata ha avuto il duplice significato di fronteggiare le difficoltà pratiche di raggiungimento dei destinatari (riducendo drasticamente il numero di soggetti contattati) ed enfatizzare la facilitazione creata dal rapporto interpersonale tra ricercatore ed intervistato in situazioni delicate. Qualche critica è stata avanzata anche nei confronti dell'intervista semi-strutturata, considerata troppo vincolante e rigida. Tuttavia, la necessità di creare un minimo di comparabilità, in una ricerca presentata come "transnazionale", che non significa creare una semplice somma di analisi, ha determinato la scelta di mantenere uno schema comune, che inevitabilmente ha portato anche a selezionare le possibilità di libera espressione a livello locale. Va comunque detto che tutti i partner hanno avuto la possibilità di verificare, prima dell'avvio della ricerca, i contenuti e la struttura dell'intervista e di proporre scelte diverse o criticare le scelte fatte.

Le difficoltà di campionamento hanno portato ad una distribuzione differenziata dei soggetti coinvolti nella ricerca, come mostra la tabella che segue, che illustra anche la grande quantità di lavoro comunque realizzato e la mole considerevole di dati raccolti per la ricerca.

	INT SD	INT KW	FI	Q
Belfast	15	17	2	-
Cartagena	30	20	-	400
Cork	26	20	3	-
Malmo	25	20	4*	-
Modena	30	20	3**	76

Totale 126 97 12 476

* FI Svolte con lo stesso gruppo

** Un delle tre FI è stata svolta con sole due persone, per problemi di reperimento degli altri soggetti

Legenda:

INT SD: Interviste semi-strutturate ai soggetti discriminati

INT KW: Interviste ai key witnesses (operatori e responsabili dei servizi)

FI: Focused interviews

Q: Questionari chiusi.

Come abbiamo detto, le 126 interviste ai soggetti appartenenti a gruppi ipotizzati come discriminati includono un'ampia casistica. I due gruppi più omogenei sono quelli di Cartagena e Malmo. A Belfast, Cork e Modena, i gruppi sono invece molto più variegati. Come abbiamo accennato, i soggetti appartenenti a minoranze etniche, che sono presenti nell'indagine in quasi tutte le realtà locali, appartengono ad un'ampia varietà di etnie e stati, fatto che rende impossibile una comparazione transnazionale veramente significativa. Poco compatto è anche il gruppo con problemi di carattere sanitario a Modena, che include sia i portatori di handicap motori, quanto i malati di AIDS. Soltanto a Cork, c'è un gruppo compatto, dato dagli homeless, sebbene le cause che hanno portato a questa condizione siano anch'esse molto variegate.

Per quel che riguarda le focused interviews, il livello di omogeneità è più elevato, trattandosi quasi sempre di soggetti che appartengono a gruppi più omogenei. A Belfast, le due focused interviews hanno coinvolto le categorie relativamente specifiche dei latino americani e dei diversi sessuali, con una maggiore omogeneità rispetto alle interviste. A Cork, sono stati coinvolti gli asylum seekers che vivono in un villaggio ad hoc, un gruppo di donne nomadi facenti riferimento ad una rete specifica ed un gruppo di homeless che dorme presso una struttura protetta. A Modena, sono stati coinvolti gli immigrati facenti riferimento ad un'Associazione (Molteplice), i membri di associazioni per l'handicap ed un'associazione che si occupa di malati di AIDS. A Malmo, infine, le focused interviews sono state svolte con donne immigrate che fanno parte della rete locale costruita nel quadro di Antenne.

I questionari sono stati distribuiti soltanto a Cartagena e Modena. A Cartagena, il questionario ha coinvolto 400 giovani tra i 16 ed i 30 anni che hanno compilato i questionari sono quasi tutti di Cartagena ed in larghissima maggioranza (92%) spagnoli, non sposati (82%), molti con titoli di studio superiori (30% laurea e 29% scuola media superiore), per un terzo studenti e per il resto soprattutto disoccupati o in cerca di prima occupazione (25%) oppure operai (24%) o, più raramente, impiegati (6%), che vivono soprattutto nella famiglia di origine (71%), oppure, in minoranza, con un partner ed eventuali figli (17%). A Modena, si sono incontrate parecchie difficoltà nella distribuzione dei questionari, che alla fine sono stati utilizzati soprattutto come sostegno rispetto alle interviste realizzate. I 76 questionari sono stati compilati prevalentemente da stranieri (50), mentre molto ridotta è la presenza di portatori di handicap (15) e malati di AIDS (11). Si tratta soprattutto di maschi (61,3%), in prevalenza tunisini (23,5%) e nigeriani (23,5%) e comunque africani. Per lo più si tratta di persone che vivono a Modena ormai da molti anni (soltanto il 14% da meno di due anni). Il campione è equamente distribuito tra soggetti sposati e liberi. Il 53% dei soggetti è dotato di un titolo di scuola media superiore o laurea, mentre pochissimi non hanno un titolo equivalente alla licenza media. Il 38% dei rispondenti svolge lavori manuali, il 20% è disoccupato ed il 16% svolge lavori impiegatizi. Rari sono i casi di lavoro professionalizzato, a dimostrazione della scarsa corrispondenza con i titoli di studio. Soltanto il 24% vive con la propria famiglia (partner sposato nel 14% dei casi, anche figli nel restante 10%), mentre il 20% vive con la famiglia di origine, il 20% da solo e gli altri con amici o altre persone.

Molto più compatta è stata in tutte le realtà locali la rilevazione dedicata ai servizi, poiché, pur avendo ogni realtà locale scelto i servizi più rappresentativi, la gamma di scelte è più ristretta, per il fatto che la società europea offre una tipologia limitata di servizi alle persone: ovunque, immigrazione, lavoro, casa, servizi sociali, sanitari e formativi costituiscono gli aspetti più rilevante del sistema di servizi.

3. Struttura dell'esposizione dei risultati

Questo quadro di scelte evidenzia le difficoltà di comparazione che si sono presentate nel corso della ricerca, nonostante l'imponente mole di dati raccolti.

Per superare queste difficoltà, la comparazione è stata realizzata per aree tematiche, focalizzandosi in particolare sui diversi aspetti *qualitativi* della discriminazione e dell'offerta di servizi.

Nell'esposizione dei risultati della ricerca, non partiamo dunque dalla differenziazione tra i gruppi sociali scelti, dando per scontato che su questo piano non esiste alcuna possibilità di comparazione. Ci basiamo invece sulle aree tematiche inerenti alla discriminazione, che investono sia le interviste ai soggetti dei gruppi discriminati, sia le interviste ai servizi, sia infine le focused interviews.

La struttura dei capitoli che seguono si presenta quindi in modo sequenziale, come successione di analisi del significato del sentirsi e dell'essere discriminati da parte dei soggetti intervistati a livello locale (capitolo 3), del significato generale della discriminazione nella società (capitolo 4), del significato della diversità, in rapporto alla discriminazione (capitolo 5), del rapporto tra i servizi ed i soggetti discriminati (capitolo 6) e della lotta alla discriminazione (capitolo 7).

Per massimizzare le possibilità di comparazione transnazionale, partiremo anzitutto da un'analisi separata dei risultati, condotta per ciascuna area geografica, per poi procedere ad una sintesi comparativa nel capitolo conclusivo, nel quale trarremo alcune le conclusioni generali, che serviranno come base di partenza per percepire il significato del rapporto tra risultati di ricerca e progetti di facilitazione attivati o attivabili a livello locale.

3. Sentirsi ed essere discriminati

1. Introduzione

In questo capitolo, affronteremo una serie di questioni legate all'osservazione della discriminazione delle categorie sociali scelte a livello locale per la ricerca.

Il capitolo è basato sui risultati delle domande inerenti all'osservazione dell'effettivo grado di discriminazione, dei fattori di discriminazione, dei soggetti che discriminano, dei modi e dei contesti di discriminazione da parte di soggetti appartenenti ai gruppi sociali, operatori dei servizi e membri dei gruppi sottoposti a focused interviews. Laddove è stato distribuito il questionario, ci si basa anche sulle domande in esso contenute che riguardano questi temi.

2. Belfast

Per quel che riguarda campione di minoranze etniche e culturali intervistato a Belfast, la metà dei soggetti ha dichiarato di sentirsi discriminata. La discriminazione viene osservata soprattutto nella vita quotidiana (per strada, nei negozi, nel quartiere, nei bar per omosessuali), ma anche sul luogo di lavoro, nella forma di insulti, negli ospedali e a scuola, per questi due ultimi contesti come mancanza di considerazione. I due gruppi intervistati attraverso le focused interviews (latino americani e minoranze sessuali) hanno osservato in modo generalizzato una discriminazione nei loro confronti, sebbene non sempre essa avvenga quotidianamente.

Come principali fattori di discriminazione sono stati identificati il colore della pelle, l'orientamento sessuale (su cui si è molto insistito, soprattutto ovviamente nella focused interview con i diversi sessuali), la cultura di riferimento e la lingua, la disabilità. La differenza culturale è stata considerata il fattore più rilevante, che colpisce soprattutto i più giovani.

La discriminazione è stata sperimentata in modo diretto dal 60% dei rispondenti (nove), dunque da più soggetti di quanti si sentano discriminati in modo significativo, soprattutto in ospedali, scuole, servizi, oltre che nella vita quotidiana. Più che una discriminazione istituzionalizzata, si osserva in modo prevalente una discriminazione negli atteggiamenti personali dei soggetti: le motivazioni della discriminazione vengono infatti considerate di tipo soprattutto psicologico e riguardano la difficoltà degli individui nell'accettare la diversità degli altri. In conseguenza di ciò, la conoscenza reciproca viene osservata come il modo più importante per attenuare o eliminare la discriminazione.

Tuttavia, quando si osservano le situazioni prevalenti di discriminazione, al fattore personale, si affianca anche quello istituzionale: infatti, oltre alla mancanza di ascolto, compaiono anche come fattori rilevanti la mancanza di strutture per disabili e le difficoltà di accesso ai servizi. Si addossano, inoltre, responsabilità alle autorità locali, considerate resistenti al cambiamento: in particolare, i servizi di governo locale vengono considerati incompetenti nel far fronte ai problemi dell'utenza ed inadempienti nel promuovere l'uguaglianza degli accessi. Il contatto con i dipendenti dei servizi appare come l'aspetto più delicato: questi ultimi, infatti, non vengono considerati molto disponibili all'aiuto e all'ascolto. Si può così osservare un'oscillazione tra osservazione di deficit strutturali, che rinviano alle responsabilità dei decisori e dunque del sistema politico, e deficit culturali che si riverberano nelle difficoltà psicologiche degli operatori ad ascoltare e aiutare i soggetti discriminati.

I deficit dei servizi sono stati ampiamente riconosciuti dalla maggioranza (undici) dei diciassette KW (key witnesses) intervistati. La discriminazione più frequentemente citata è stata quella che riguarda i nomadi irlandesi o Irish Travellers (IT), ai quali non viene assicurato lo spazio di vita sufficiente, che è diverso da quello di comunità residenziali.

I fattori di discriminazione considerati più rilevanti sono quelli etnici: ad esempio, si sottolinea che la competenza nella lingua contribuisce fortemente a discriminare. Altri fattori di discriminazione vengono indicati nel genere, nell'età, nell'orientamento sessuale e nella disabilità. Infine, anche la divisione tra protestanti e cattolici (definita dal report

locale “struttura dell’Irlanda del Nord”) contribuisce a creare discriminazione, ad esempio, per quel che riguarda sempre le questioni linguistiche (difficoltà ad utilizzare la propria lingua, sia essa l’Irlandese, oppure l’Ulster Scots) e per quel che riguarda il trattamento degli ex-carcerati delle due diverse fazioni. Tra gli altri casi citati di discriminazione, troviamo quelli dei pazienti con il cancro trattati con poca sensibilità e delle persone con lavori di scarso prestigio.

I *servizi sanitari* sono stati segnalati come particolarmente discriminatori: in particolare, al loro interno si stigmatizzano i disoccupati, che ricevono benefici dallo stato e vengono quindi trattati come dei disgraziati. I KW sostengono comunque che la discriminazione avviene ovunque, ma in particolare nei luoghi in cui le persone accedono ai servizi, come le scuole e i club giovanili. La discriminazione si manifesta soprattutto come mancata considerazione di temi rilevanti e richieste formulate dai soggetti discriminati, come nel caso degli IT, oppure come nel caso dalla mancanza di rispetto per le esigenze femminili (soprattutto a carattere familiare, dio accudimento dei figli) in molte organizzazioni lavorative che sono dominate da maschi.

3. Cartagena

Come abbiamo detto, la categoria di soggetti scelta a Cartagena è quella dei giovani, ai quali sono stati somministrati 400 questionari e 30 interviste semi-strutturate. Dai questionari (v. capitolo 1), risulta che la società locale è ancora monoculturale: il problema delle minoranze non sembra presentarsi¹². Il problema più rilevante che si evince da questi dati generali è invece quello della disoccupazione, soprattutto intellettuale, che sembra associata ad un prolungamento della presenza in famiglia e alla scarsa formazione di nuove famiglie. Molto marginali sono le scelte di uscire dalla famiglia di origine per vivere con amici o da soli.

Si tratta comunque di una categoria molto vasta e variegata, per la quale è molto difficile trovare un minimo comune denominatore per quel che riguarda la discriminazione. La scelta dei soggetti per le interviste semi-strutturate ha anche creato una differenza significativa rispetto al campione generale.

Nel campione generale, i giovani hanno dichiarato di sentirsi discriminati soltanto nel 38% dei casi, prevalentemente per motivi professionali (32%) ed economici (21%). Invece, il 100% dei 30 giovani

¹² Nonostante che i rappresentanti del Centro de Investigacion para el desarrollo abbiano dichiarato che esiste un incremento consistente degli immigrati nell’area.

intervistati risponde che c'è discriminazione nei loro confronti, segnalando però come fattori di discriminazione una serie di aspetti piuttosto variegati, nessuno dei quali peraltro corrisponde a quelli segnalati dal campione che ha compilato il questionario: l'età, che risulta il fattore più citato, la razza, l'appartenenza ad un'altra cultura, il livello di istruzione, ed anche il genere e la lingua. Nessuno di questi fattori, nemmeno l'età (citata da cinque soggetti) si rivela particolarmente significativo dal punto di vista quantitativo.

I soggetti che hanno risposto al questionario dichiarano che a discriminare sono prevalentemente le persone sconosciute (33%), oppure le istituzioni (33%). Nemmeno i gruppi che effettuano discriminazione sono invece identificati in modo chiaro dai trenta intervistati, anche se, in questo caso, c'è coerenza con il campione generale, in quanto vengono soprattutto osservate discriminazioni che provengono dalla società generale e dalle persone che non si conoscono (sette segnalazioni ciascuno). Altre segnalazioni, ma sempre in numero molto ridotto, riguardano le istituzioni ed i servizi.

Nel campione generale, alla discriminazione vengono associate la mancanza di servizi (28%) e la mancanza di una rete di solidarietà (18%). Le modalità principali di discriminazione sono date dalla violenza psicologica (72%), dalla mancanza di servizi (49%) e dalla mancanza di rispetto (41%). Pochissimi denunciano violenze fisiche (5%), mentre anche la mancanza di partecipazione sociale non è primariamente rilevante (34%). Per i giovani intervistati, invece, le forme di discriminazione più diffuse sono la mancanza di rispetto (otto risposte) e la difficoltà di accesso ai servizi (sette), seguono la mancanza di sensibilità e la mancanza di attenzione.

Secondo i giovani del campione generale, la discriminazione si attua soprattutto nei rapporti con le forze dell'ordine (49% spesso e 13% qualche volta), molto più raramente sul luogo di lavoro (16% spesso e 21% qualche volta) e a scuola (8% spesso e 31% qualche volta). Per i giovani intervistati, le situazioni più frequenti di discriminazione sono invece quelle del tempo libero (in discoteche, parchi, aree ricreative), seguite dalle situazioni lavorative, scolastiche e di accesso ai servizi.

Complessivamente, si nota, tra i giovani intervistati in modo più approfondito, una frammentazione di prospettive, che porta a ritenere che la discriminazione sia da essi enfatizzata in modo spropositato rispetto a quanto accade per gli altri gruppi sociali, sebbene il senso forte di auto-esclusione dei giovani non sia da sottovalutare e sia presente anche nel campione generale.

In effetti, è piuttosto il senso di *separatezza* dalla società, piuttosto che una situazione di discriminazione, a colpire nelle osservazioni dei

giovani di Cartagena (ma anche nei giovani di altri luoghi d'Europa). Sebbene ciò sia più evidente per gli intervistati, anche a livello di campione generale, il significato molto forte assegnato alla violenza psicologica e alla mancanza di rispetto da parte soprattutto di persone sconosciute e delle istituzioni sembra segnalare una sensibilità elevata nei confronti dei rapporti sociali. Preoccupante, appare il rapporto negativo con le forze dell'ordine, segnalato come molto frequente da metà del campione generale.

La scelta del gruppo di intervistati ha comunque creato una deviazione dei risultati verso una connotazione più netta della discriminazione nell'approfondimento qualitativo. In realtà, la situazione complessiva vissuta dai giovani di Cartagena si configura come relativamente discriminante e come focalizzata soprattutto sui problemi istituzionali, lavorativi e professionali (oltre che sui pessimi rapporti con le forze dell'ordine, che sono una costante nel mondo giovanile odierno), vissuti come violenza psicologica e mancanza di rispetto. Non è da sottovalutare, peraltro, l'insoddisfazione per i servizi, che riprenderemo in seguito.

Nella analisi di Cartagena, si può anche osservare una netta differenza tra la prospettiva del gruppo scelto come discriminato e prospettiva degli operatori dei servizi (KW). I KW di Cartagena sono tutti convinti che tra gli utenti dei loro servizi vi siano dei soggetti discriminati. Tuttavia, il problema della discriminazione viene associato primariamente all'appartenenza a determinati gruppi sociali da parte degli utenti, piuttosto che al servizio o a condizioni particolari di discriminazione nella società. Le cause di discriminazione sarebbero date dal fatto di appartenere ad un'altra cultura, dalla mancanza di denaro e dalla razza, sebbene i fattori indicati siano molto frammentati (compaiono anche, tra gli altri, il livello di istruzione, l'ideologia, la lingua, la dipendenza da alcol e droghe, la situazione familiare, ecc.).

Le difficoltà di accesso ai servizi, come quelli per il lavoro e la casa, costituiscono l'aspetto più evidente della discriminazione secondo un terzo di KW intervistati, seguita dalla mancanza di attenzione e di rispetto e dalla violenza psicologica.

E' da rimarcare il fatto che tra questi intervistati non viene proposta alcuna osservazione critica o problematica sulla condizione dei giovani.

4. Cork

La scelta degli homeless a Cork ha permesso di assicurare una stabile auto-osservazione della discriminazione: tutti i soggetti intervistati

hanno sostenuto, infatti, di essere discriminati in modo generalizzato, praticamente per tutte le azioni della vita quotidiana, a causa del loro status di homeless, che crea uno stigma stabile e di difficile eliminazione. Essere homeless significa entrare in un circolo vizioso che esclude stabilmente dalla vita sociale, attraverso l'impossibilità di trovare alloggio e lavoro. Da una parte, la mancanza di denaro esclude da ogni rapporto sociale significativo. Dall'altra parte, anche in presenza di denaro, la condizione visibile di homeless (cioè lo stato di mancanza di accuratezza del corpo) determina sospetti ed esclusione. In particolare, è l'assenza di un alloggio stabile che viene osservata dagli intervistati come problema primario, più che l'assenza di lavoro.

Sono stati citati, in prevalenza, problemi di discriminazione legati alla quotidianità: 1) problemi di cura, soprattutto della salute, che mettono in contatto con operatori sanitari disinteressati e scortesi; 2) problemi legati alle domande di alloggio, che restano regolarmente inevase; 3) problemi legati al contatto con la gente per le strade, nei negozi, soprattutto nei pub, che vengono osservati come luoghi in cui è particolarmente diffusa la discriminazione (anche in base al fatto che molti intervistati spendono i loro pochi soldi in questi luoghi); 4) molto più raramente, problemi legati alla ricerca di lavoro e agli atteggiamenti discriminatori dei datori di lavoro, quando vengono a sapere che hanno a che fare con homeless; 5) da ultimo, ma non in modo meno rilevante, problemi di rapporti con le famiglie, che sono andati distrutti o che hanno creato un vero e proprio senso di rifiuto. In generale, gli homeless mostrano un notevole grado di risentimento nei confronti sia della società nel suo complesso che delle loro famiglie, pur osservando che i loro comportamenti hanno attivato le discriminazioni ricevute in queste ultime.

In tale situazione, raramente gli homeless hanno identificato gruppi o contesti come particolarmente discriminanti, poiché tendenzialmente è la loro situazione nel complesso ad esserlo. Laddove si sono indicati soggetti più precisi, si segnalano i familiari, i gestori dei pub, le banche, i negozi e, soprattutto, anche se in modo scontato, le agenzie immobiliari.

In generale, il risentimento si accompagna alla percezione di non essere "capiti" ed "ascoltati" nelle proprie esigenze dalla società, più che alla richiesta di vedere risolti i propri problemi personali, che spesso appaiono agli stessi intervistati pressoché irrisolvibili.

Questi risultati di ricerca vanno considerati con molta prudenza, come gli stessi ricercatori irlandesi sottolineano, a causa di una visione del mondo degli intervistati spesso auto-compiaciuta e talvolta limitata dall'annebbiamento mentale causato da alcool e droghe. Benché la ricerca non avesse il compito di indagare sull'origine della condizione di

homeless, vale la pena di sottolineare che non si tratta soltanto di una condizione determinata dalla discriminazione. E' vero che diversi intervistati sono finiti nei guai a causa della perdita di lavoro e famiglia, ma appare anche evidente come essi abbiano fatto molto poco per affrontare i loro problemi e come tali problemi siano più all'origine che non alla foce della condizione di homeless. Molti soggetti, infatti, sono diventati homeless a seguito di una condizione di deterioramento delle loro motivazioni personali e delle loro condizioni mentali nei rapporti con il mondo esterno, deterioramento a sua volta legato a delusioni personali rilevanti. Ad esempio, un soggetto alcolizzato parla con nostalgia della sua infanzia, quando bere non significava essere stigmatizzati e quando il padre poteva bere senza problemi di discriminazione. Una donna ha trascorso gran parte della sua vita in Grecia, dove dichiara di essere stata abusata quotidianamente, ed ha deciso di tornare in Irlanda soltanto dopo i cinquant'anni, suscitando così interrogativi insistenti e sospetti sul motivo di questo ritorno nel suo contesto sociale. Altri intervistati sottolineano che l'assenza di istruzione è fondamentale per la loro condizione: uno di essi è analfabeta. Un altro intervistato confessa di aver speso tutto il denaro della propria pensione in una sola notte.

La condizione di homeless non ha evidentemente una causa unitaria, o non è determinata da una motivazione generalizzata, come avviene nel caso dei rifugiati, di coloro che chiedono asilo politico, oppure degli immigrati, ma è legata ad una varietà di situazioni che hanno in comune soltanto uno stato individuale di grande difficoltà nell'affrontare la vita sociale ed una rinuncia finale a questa "lotta per la sopravvivenza". In base a questa situazione, i soggetti chiedono spesso un riconoscimento ed una possibilità di proseguire sulla loro strada, più che l'opportunità di tornare sui loro passi¹³.

La discriminazione è dunque determinata da problemi personali precedenti e non è un fattore originario strutturale per il gruppo degli homeless: questo gruppo sociale non si definisce per la discriminazione subita, poiché prima si diventa homeless, poi si è osservati come discriminati. Di conseguenza, la scelta di includere gli homeless comporta importanti problemi di definizione del rapporto tra gruppo sociale e significato della discriminazione, poiché si tratta dell'unico

¹³ I ricercatori di Cork parlano di nuova appartenenza di gruppo, mettendo in evidenza la necessità di includere nella società escludendo dal gruppo degli homeless. Il problema però è che l'inclusione nel gruppo degli homeless risponde a motivazioni che non sono legate al gruppo in se stesso, bensì ad una demotivazione e ad una conseguente rinuncia alla vita sociale "normale".

gruppo sociale per il quale la discriminazione non è *all'origine* dei problemi personali, bensì è una conseguenza dei problemi personali¹⁴.

La conseguenza ultima di questo discorso è che l'attendibilità dell'osservazione della discriminazione da parte degli homeless non è accertata, poiché, in base alle interviste, questi ultimi tendono ad interpretare la discriminazione come causa dei loro problemi, mentre i fatti testimoniano l'opposto. Inoltre, non sembra che gli homeless siano particolarmente interessati ad uscire dalla propria condizione, quanto piuttosto a vedere riconoscere dei diritti per essa. Come vedremo nei prossimi capitoli, questo fraintendimento comporta anche altre importanti conseguenze per l'osservazione della discriminazione.

Anche i soggetti appartenenti a minoranze etniche a Cork, qui intese come etichette per la costruzione di identità sociali etniche, hanno dichiarato di sentirsi quasi tutti discriminati (undici su tredici). Tuttavia, la situazione è diversa per questi soggetti, rispetto agli homeless, sia per l'eterogeneità degli intervistati (tra i quali troviamo membri di etnie provenienti dai paesi in via di sviluppo, soggetti provenienti da paesi sviluppati, come gli USA e la Germania, IT ed anche un irlandese protestante), sia per le motivazioni addotte. La discriminazione appare infatti per molti coperta e sottile, anziché aperta come quella osservata dagli homeless: essa si esprime in modo più aperto (ma comunque non sempre esplicito) per gli IT, mentre trova espressioni più indirette negli sguardi rivolti alle persone di colore, oppure nei sospetti rivolti ai Musulmani (che sono diventati più evidenti, peraltro, dopo l'11 settembre 2001), fino alle osservazioni vagamente surreali di un americano che osserva che lo trattano qualche volta come uno "stupido". Infine, l'osservazione della discriminazione è stata opposta nelle due focused interviews realizzate: mentre da quello con le donne IT è emersa la denuncia di discriminazione più aperta ed evidente dell'intera ricerca (inerente soprattutto al timore dell'esclusione sociale dei figli), da quello con gli asylum seekers è risultata in modo opposto l'assenza di osservazioni di discriminazioni (nonostante i reiterati tentativi dell'intervistatore di convincere i soggetti a dire che sono in qualche modo discriminati), in quanto la comparazione tra i paesi di provenienza (Congo e Nigeria) e l'Irlanda produce un effetto di gratitudine e accondiscendenza nei confronti del paese ospitante. Il gruppo di asylum seekers ha indicato come unico problema di discriminazione il ritardo nell'assegnazione dei benefici economici per i figli, sostenendo che per il resto non incontra alcuna discriminazione, se non problemi per il fatto

¹⁴ Per motivi metodologici di questo tipo, a Modena si è evitato di scegliere i tossicodipendenti come gruppo discriminato.

di parlare male la lingua locale. E' degno di nota il fatto che il problema principale degli asylum seekers, che consiste nell'impossibilità di lavorare, non viene interpretato come discriminazione.

Nelle focused interviews, è emersa comunque la rilevanza del denaro e della politica come fattori di discriminazione: coloro che hanno denaro e che possono decidere discriminano coloro che non hanno denaro e che non possono decidere nulla. In particolare, si accusano apertamente i politici nazionali e locali di disinteressarsi del problema dell'alloggio degli homeless. Nelle interviste, invece, la Chiesa cattolica, associata alla classe media bianca irlandese, viene non infrequentemente accusata di essere alla base dell'idea monoculturale dell'Irlanda che produce sospetto e scarsa attenzione per le diversità culturali. Inoltre vengono osservati, ma in modo decisamente asistemico, altri gruppi sociali, come gli irlandesi non nomadi (ed i loro rappresentanti politici e nei servizi) per quel che riguarda gli IT, le guardie della sicurezza nei negozi, i giovani, che sembrano spesso più intolleranti degli anziani, gli autisti di taxi, i datori di lavoro, i politici che non fanno nulla. Ma, anche in questo caso, l'estrema varietà delle identità dei soggetti impedisce di creare una qualche uniformità. Quest'ultima si forma soltanto per le donne IT, che si confrontano in modo aperto con coloro che non fanno vita nomade e con tutti i loro rappresentanti "ufficiali", dai politici agli operatori dei servizi, ai proprietari di case e terreni, agli insegnanti, fino anche ai rifugiati, considerati privilegiati per la casa, in base ad un atteggiamento discriminatorio neanche troppo nascosto, benché negato a parole. Si può anche notare, a tal proposito, che di fronte alla scelta, posta dall'intervistatore¹⁵, se stare dalla parte degli irlandesi non nomadi o dalla parte dei nomadi di altra etnia (i Romanies), le donne IT indicano i primi, manifestando così a loro volta una predisposizione all'etnocentrismo nei confronti di altri gruppi teoricamente non distanti dal proprio.

I KW intervistati a Cork si sono mostrati molto coinvolti nella questione della discriminazione e particolarmente interessati ad osservarla ed affrontarla. La quasi totalità (diciannove) osserva discriminazioni nei rispetti servizi, considerandola "endemica" (un termine utilizzato anche da qualche intervistato homeless).

In particolare, in accordo con i soggetti appartenenti alle minoranze etniche, si è osservata una particolare rilevanza della discriminazione nascosta e mascherata. Gli homeless (inclusi anche nella categoria più generale dei soggetti che dipendono dall'assistenza pubblica, insieme ai

¹⁵ Sottolineiamo peraltro che, dal punto di vista metodologico, non condividiamo questo modo di porre la domanda, che è stato scelto autonomamente dall'intervistatore, in quanto costringe a fare scelte di campo del tutto da verificare nei fatti.

disoccupati cronici e alle donne sole con figli) vengono identificati come i soggetti più discriminati, seguiti dagli IT e dalle minoranze etniche straniere, che includono immigrati e rifugiati e asylum seekers. Altri soggetti citati sono anziani, disoccupati, genitori single, diversi sessuali ed anche donne (che sarebbero discriminate in famiglia e sul luogo di lavoro). Ovviamente, la varietà di servizi coinvolti nelle interviste produce anche l'osservazione di una varietà di soggetti discriminati e di situazioni di discriminazione, mettendo in evidenza il significato della discriminazione multipla, che taglia trasversalmente l'intera società irlandese, sia su un piano generale, che sui più specifici piani socioeconomico e istituzionale. Alcune specificazioni vengono fatte soprattutto su IT e appartenenti a minoranze etniche.

Gli IT sono stati osservati come particolarmente etichettati. Tra i KW, si è dichiarato stupore per il fatto che non si è verificato alcun cambiamento nella loro situazione nel corso dei decenni, in modo che si è venuto a creare un vero e proprio "apartheid" nei loro confronti. I principali problemi sono legati alla numerosità delle loro famiglie, che rende difficile l'accesso all'assistenza, ad esempio alla casa, che non viene loro concessa facilmente, per i pregiudizi sul loro stile di vita. In particolare, si segnalano le difficoltà per i bambini, nei confronti dei quali l'assistenza sanitaria è generalmente molto inferiore di quella dedicata agli irlandesi non nomadi, mentre anche i livelli di istruzione sono largamente insufficienti. Anche i giovani non vengono sostenuti ed aiutati, né nell'apprendistato, né nel trovare lavoro. Soltanto alcuni intervistati sottolineano che talvolta gli stessi IT rifiutano l'aiuto e che vi sono comunque differenze di atteggiamento e modalità di azione all'interno del gruppo sociale.

Secondo i KW, i membri di minoranze etniche vengono sostanzialmente ignorati: esiste un problema socioculturale di diffusa mancanza di consapevolezza che, però, talvolta maschera anche una vera e propria discriminazione attiva, dovuta al rifiuto esplicito della differenza. Qualcuno si spinge a osservare che il sistema stesso è razzista. Tuttavia, alcuni intervistati non osservano l'intera categoria delle minoranze etniche come discriminata, bensì soltanto i rifugiati e gli asylum seekers. Un motivo di questa avversione sarebbe dato dal fatto che gli irlandesi poveri e discriminati assumono un atteggiamento negativo nei confronti di soggetti stranieri con i quali debbono competere, come peraltro è evidente a proposito delle donne IT e di alcuni homeless (v. capitolo 4). Il razzismo, dunque, non sarebbe soltanto della classe media bianca, ma anche, e forse soprattutto, della classe operaia e del sottoproletariato.

Un dato generale che è emerso dalle interviste ai KW riguarda l'incapacità della società irlandese di fornire alloggi adeguati per le

diverse categorie che ne necessitano, sia per la privatizzazione del mercato, che alza molto i costi, sia per la scarsa presenza dello stato, che non costruisce case con fondi pubblici, sia per le dimensioni delle case edificate, che spesso sono tarate sulla famiglia nucleare, raramente presente nei gruppi sociali di cui si sta parlando (che sono di dimensioni o superiori, come nei casi degli IT, o inferiori, come in tutti i casi di single), sia, infine, per l'aperta discriminazione nei confronti di tali gruppi.

Tra le cause della discriminazione nell'accesso ai servizi, sono state citate soprattutto la mancanza di informazione e la povertà. La mancanza di informazione, in particolare, affliggerebbe i gruppi sociali discriminati, in modo tale da ridurre la loro possibilità di accedere ai benefici che potrebbero teoricamente ottenere. Questa interpretazione, però, va accompagnata all'idea che questa mancanza di informazioni non è un dato neutro: essa, infatti, dipende dalla mancanza di volontà e di competenze nel fornirle, che viene associata al clima generale di disattenzione e discriminazione nella società. Gli ambiti di maggiore difficoltà riguardano l'affitto di case, in generale, e i servizi legati ai problemi razziali e degli IT, più in specifico. In aggiunta, si segnala che manca una strategia complessiva dei servizi, che crea disagi consistenti fra gli utenti più deboli: si sottolinea, a tal proposito, che la discriminazione non è locale, bensì istituzionale, cioè legata alla struttura generale dei servizi in Irlanda, che manca completamente di flessibilità.

5. Malmo

L'auto-percezione di discriminazione è risultata relativamente diffusa tra le donne immigrate (quattordici su venticinque), ma non generalizzata. Ciò può apparire sorprendente, se si considera la gravidanza e la compattezza del gruppo sociale scelto. Nella prospettiva delle donne, non emergono particolari gruppi sociali che discriminano: gli unici che vengono osservati con relativa frequenza sono i datori di lavoro (ma sono segnalati soltanto da quattro donne) ed i colleghi (ma solo con tre segnalazioni). Ciò conferma che tutto sommato non esiste una percezione straordinariamente diffusa di discriminazione.

Tuttavia, appare molto più significativa l'osservazione dei contesti di discriminazione: l'esclusione dalla comunità e dall'informazione da parte di colleghi (a scuola e sul lavoro) e la ricerca di lavoro sono emerse in modo più evidente e diffuso come contesti di discriminazione (cinque o sei segnalazioni ciascuno). Ciò indica che i contesti sociali, piuttosto che i gruppi, vengono identificati come rilevanti. Difatti, la vita

lavorativa è emersa come l'area in cui la discriminazione appare più rilevante per le donne immigrate (otto segnalazioni).

Nella prospettiva dei KW, sono state confermate queste osservazioni, poiché le donne e gli immigrati (sebbene non sempre in associazione tra loro) sono stati indicati come i soggetti più discriminati e i luoghi di lavoro come i contesti più discriminanti. La condizione di discriminazione, in particolare, è stata associata ai livelli di istruzione e di esperienza lavorativa, alla mancata conoscenza della lingua, a costrizioni particolari per le donne (come il fatto di dover portare il velo) e al rapporto generale delle donne con gli uomini (variabile che viene segnalata per le donne in generale). I datori di lavoro sono risultati molto più frequentemente che non nelle interviste alle donne immigrate come i principali soggetti che discriminano.

Il tema del lavoro è emerso come centrale anche in due delle focused interviews condotte: da un lato, è emerso nuovamente che la conoscenza della lingua e la considerazione da parte dei datori di lavoro sono fattori centrali; dall'altra parte, però, è stata messa in evidenza anche l'importanza di creare strutture per la custodia dei bambini, l'importanza di essere considerati come persone individuali e la necessità di lottare contro la discriminazione, aspetti, questi ultimi, non emersi nelle interviste.

In senso generale, è interessante notare che le azioni discriminazione segnalate nelle focused interviews da un lato mettono in evidenza le responsabilità dei gruppi che discriminano (atteggiamento dei datori di lavoro, mancata creazione di strutture per i bambini, considerazione negativa delle persone individuali), mentre dall'altro mettono in evidenza la necessità che le donne immigrate si assumano delle responsabilità personali (imparare la lingua, desiderare di lavorare, lottare per il lavoro).

Nel corso delle focused interviews, è emersa anche la questione della salute delle donne immigrate: in quest'area, viene messa in particolare evidenza la responsabilità delle donne stesse, che vengono invitate a prendere il controllo della propria vita, ad essere indipendenti, a rispettare se stesse e a formarsi in modo adeguato. Soltanto una voce rilevante (essere trattata con rispetto) mette in evidenza invece l'azione da parte dei gruppi che discriminano.

Complessivamente, dunque, i risultati per quest'area di indagine appaiono almeno in parte sorprendenti: se non consideriamo il gruppo che ha partecipato alle focus interviews (che è selezionato in base ad un particolare impegno), si riscontra una relativamente scarsa attribuzione di responsabilità a gruppi sociali che discriminano, mentre invece vengono maggiormente indicati contesti e situazioni (soprattutto

lavorative). Inoltre, appaiono più rilevanti le azioni di responsabilizzazione delle donne immigrate, piuttosto che i mutamenti strutturali nella società. L'unico gruppo sociale limitatamente coinvolto nella discriminazione appare essere quello dei datori di lavoro (e meno quello dei colleghi), che però è comunque nel complesso alquanto sfocato. I KW appaiono più propensi delle donne immigrate a riconoscere la discriminazione ed in particolare la responsabilità dei datori di lavoro, sebbene poi non siano neppure loro particolarmente propensi ad attribuire gravi responsabilità alla società.

6. Modena

La maggior parte dei soggetti intervistati a Modena ha raccontato numerosi episodi specifici in cui si è sentita discriminata. Tuttavia, se si prende in considerazione il bilancio complessivo, hanno dichiarato di sentirsi discriminati pochi soggetti (cinque), soprattutto immigrati. I malati di AIDS ed i disabili, inoltre, hanno affermato molto raramente di sentirsi discriminati nella propria vita quotidiana. Anche la maggior parte delle persone coinvolte nei gruppi focus ritiene che la propria categoria non sia generalmente discriminata o sia discriminata solamente in contesti ben definiti o da fattori ben individuati e circoscrivibili. Il risultato è diverso se guardiamo ai questionari, laddove invece il 68% dei 76 soggetti che hanno risposto dichiara di sentirsi discriminato.

La mancata osservazione della propria condizione di soggetto discriminato da parte dei disabili e dei malati di AIDS è spesso legata al fatto che gli intervistati non hanno scelta e, quindi, “devono” accettare la propria diversità. Così facendo, essi si creano un ambiente quotidiano protetto, nel quale vengono considerati nella propria specificità e non vengono discriminati. Ciò viene confermato dal fatto che spesso si afferma che la discriminazione è un elemento che è stato presente nel passato (e talvolta nel presente) e dal quale non si può prescindere. Proprio per questo, i comportamenti discriminatori vengono considerati quasi con noncuranza, perché “la corazza si è fatta dura”. La discriminazione esiste, ma ci si abitua a non sentirsi discriminati.

La condizione di immigrato comporta invece l'osservazione di fattori molto più rilevanti di discriminazione. Viene spesso sottolineato che il disabile o il malato nasce o diventa “altro” a causa di un incidente o di un contagio: la sua diversità è visibile prima di tutto a se stesso e, quindi, viene più facilmente accettata. L'immigrato, invece, cambia contesto, rimanendo uguale nella sua specificità di persona: si trova così in un contesto sociale in cui viene considerato “altro”. Per questo motivo, sono soprattutto gli immigrati a sentirsi discriminati, in senso generale, nella

vita quotidiana, che viene costruita in una società diversa dalla propria, che crea difficoltà e problemi.

La discriminazione è stata osservata in relazione alla *visibilità della diversità*, cioè, nel caso che la diversità sia manifesta a livello esteriore (colore della pelle) o sia divenuta visibile a causa di una malattia: “Una persona con Hiv è uguale ad un’altra agli occhi del mondo intero, quindi usufruisce dei servizi allo stesso modo degli altri. Non credo che siano discriminati, perché la gente non lo sa della malattia: può essere discriminato uno zoppo o uno di colore. La discriminazione può emergere solo nei casi in cui la gente lo sappia.” Soprattutto, la discriminazione nei confronti degli immigrati varia secondo la visibilità della diversità: difatti, il principale fattore di discriminazione è il colore della pelle, che rende massimamente visibile la condizione di immigrato. I comportamenti che dipendono dall’appartenenza culturale sono un altro fattore di discriminazione osservato in modo frequente, anche tra coloro che hanno compilato il questionario.

In base a questi fattori, la discriminazione nei confronti degli immigrati è stata osservata come primariamente legata al gruppo etnico di provenienza, sia nel rapporto con la cultura italiana che nei rapporti tra le diverse culture straniere (“I nostri stessi compagni africani del nord, quando ci vedono credono di essere superiori perché loro hanno la pelle un po’ più chiara”). Si fa così anche riferimento ad una gerarchia tra gli immigrati, dovuta principalmente a due fattori: il colore della pelle da un lato (chi è più visibile è più discriminato) e l’appartenenza culturale dall’altro (alcune culture sono più accettabili di altre). Questa forma di discriminazione viene osservata anche dagli altri soggetti intervistati: tutti i disabili e i malati di AIDS indicano infatti gli immigrati come i soggetti più gravemente discriminati nella nostra società.

Dai questionari, è emerso anche, come fattore di discriminazione, la condizione economica e professionale che, come abbiamo visto dai dati generali, non corrisponde al livello di istruzione e, quindi, nemmeno probabilmente alle aspettative personali. Preferenze sessuali, dipendenze da sostanze e precedenti penali vengono indicati meno frequentemente come fattori di discriminazione, così come gli handicap fisici.

Dal questionario, si evince che la mancanza di una rete di solidarietà e amicizie, da una parte, e la mancanza di rappresentanza politica e di diritti giuridici, dall’altra, costituiscono due fattori sociali fortemente legati alla discriminazione. Dopo questi fattori, in ordine di importanza, viene la mancanza di servizi. Minor peso ha la mancanza di intimità e quasi nullo quella di tempo libero.

Per lo più si sottolinea che la discriminazione proviene dalla società in generale e dalle persone sconosciute. In tale prospettiva, non esiste un

contesto più discriminatorio di altri, ma la discriminazione può avvenire ovunque: un “ovunque” che comprende la strada, i locali pubblici, i negozi, i mezzi di trasporto. E’ l’incontro con persone sconosciute in luoghi pubblici che crea più situazioni di discriminazione (“Ti vede uno seduto nell’autobus, anche se ci sono cinque posti liberi, non verrà mai a sedersi vicino a te”; “Mi è successo di andare alla Standa un po’ di tempo fa, ero con un’amica e delle persone hanno fatto un commento pesante su di me”).

Nessuno dei soggetti coinvolti nelle focused interviews ha espresso un’idea precisa sull’esistenza di categorie che discriminano maggiormente. Astrattamente, sono state formulate alcune ipotesi, ma una volta maturata una riflessione più profonda, queste sono state spesso contraddette. Sono stati citati gli anziani, in quanto meno esposti a opportunità di conoscenza e contatto, più vulnerabili, quindi anche più facilmente condizionabili dai mass media. Però, anche i giovani risultano discriminare, malgrado lo sforzo recente degli organi deputati all’istruzione e all’informazione nella direzione di potenziare le opportunità di scambio e conoscenza tra normalità e diversità e di contribuire a diffondere informazioni che aiutino i giovani a formulare opinioni consapevoli (“Anche i giovani, quelli che frequentano le discoteche, anche da loro ho sentito fare discorsi molto pesanti. Ma, nel loro caso, la connotazione della loro ignoranza è molto più pesante perché non è come quella degli anziani. La loro è proprio una chiusura mentale, spesso è una scelta del gruppo. Per entrare a far parte di uno stesso gruppo ci si uniforma al pensiero della massa: se il nero non piace a tutti, non piace anche a me”).

Da parte dei disabili che hanno partecipato alle focused interviews, è stata osservata una rigidità, da parte delle persone normodotate, che si manifesta in un contatto superficiale di compatimento che può essere interpretato come discriminatorio: “Alcune persone mi hanno confessato che a loro piacerebbe essere più aperti con i disabili, ma hanno una paura matta di dire cose sbagliate in loro presenza. Credo che sia una reazione naturale e umanamente accettabile la paura di ferire. C’è il rischio che questo atteggiamento di chiusura venga interpretato come indifferenza. Bisogna andarci piano prima di dire che uno discrimina”.

Tuttavia, non sono mancati coloro che segnalano che la discriminazione proviene anche da istituzioni e servizi. I servizi pubblici emergono più chiaramente come *contesti* di discriminazione, che non come *soggetti* della discriminazione, ponendosi al secondo posto, dopo i rapporti con le forze dell’ordine, percepite come il contesto di maggiore discriminazione. Anche i luoghi di lavoro, di svago e di vita pubblica emergono come particolarmente discriminatori, mentre irrilevanti

appaiono i contesti intimi e familiari e poco rilevante è considerata anche la scuola.

Per quanto riguarda i contesti istituzionali, gli intervistati hanno osservato in modo particolare il verificarsi di discriminazioni sul lavoro. Si osserva che, nel contesto lavorativo, le capacità dell'individuo vengono sottovalutate, oppure non considerate, in base a stereotipi e pregiudizi (“Alle persone che non mi conoscono non passa neanche nell'anticamera del cervello che io possa essere laureato e un tecnico competente. Spesso vengono nella mia azienda cercando il capo e si rifiutano di rapportarsi con me. Immaginano che il responsabile di un'azienda debba essere una persona normodotata”). In questo stesso senso, anche la scuola è stata talvolta, seppure raramente, indicata come contesto in cui avviene la discriminazione.

Per quanto riguarda la casa, l'osservazione della discriminazione varia a seconda delle categorie intervistate: si tratta di uno dei contesti in cui gli stranieri si sentono più discriminati, mentre i disabili ed i malati di AIDS, avendo a disposizione case prive di barriere architettoniche gli uni e strutture di assistenza gli altri, si sentono in posizione di vantaggio. Nella focused interview agli immigrati, si è sottolineato che la discriminazione è legata all'esistenza di pregiudizi e stereotipi che si manifestano soprattutto nei contesti della ricerca della casa e del rapporto con il mondo del lavoro. In particolare, la ricerca dell'abitazione è percepita come un contesto nel quale si manifesta aspramente ed apertamente la discriminazione: “Anche quando cerchi casa...ti dicono vieni a vederla, poi quando ti vedono, che sei di colore, non te la danno più. Quando cerchi lavoro è la stessa cosa: telefoni per un colloquio, poi quanto vedono che sei di colore ti dicono di no. Queste cose ti fanno veramente stare male. Ci sono poi altri posti in cui ti prendono con un po' di cautela, ma poi si rendono conto che sei anche più bravo di un'altra persona e te lo dicono anche: all'inizio ho pensato male, ma poi mi sono accorto che sei veramente bravo”. Il mondo del lavoro è stato individuato come un altro contesto in cui si manifesta la discriminazione: “Rispetto al lavoro credo che si adattino a fare quello che noi italiani non vogliamo più fare quindi il datore di lavoro lo assume perché non ha altra scelta. Sicuramente, a parità di condizioni, se un datore di lavoro potesse scegliere tra un modenese e uno straniero, sceglierebbe il primo. Anche questo è discriminante perché mi assumi solo se non hai alternativa”.

I fattori principali che invece possono portare alla discriminazione nei confronti delle persone affette da AIDS sono la paura del contagio e la disinformazione rispetto ai canali di trasmissione. Questa paura è amplificata dall'idea diffusa che l'Aids sia “*la malattia della*

trasgressione”: chi la contrae è passibile di un giudizio di valore rispetto alle proprie scelte di vita, e questo può provocare un isolamento della persona che riguarda molto spesso anche la dimensione familiare e amicale. In realtà, le cose non stanno così: “Racchiuderei tutto sotto la parola ignoranza, nel senso di non conoscenza. Chi discrimina rispetto ai portatori di Hiv lo fa per ignoranza. Se ha paura è perché non conosce i canali di trasmissione e non sa che si può tranquillamente avvicinare un malato e parlarci. Ci sono delle coppie di persone dove uno è sieropositivo e l’altro no e vivono una vita normale. Si può vivere una vita normale a fianco di una persona che ha l’Hiv, per cui perché non viverla da amico o da collega di lavoro”.

Gli altri contesti menzionati dagli intervistati riguardano soprattutto il rapporto con i servizi offerti dalla città: la *questura* per gli immigrati (che viene osservato come di gran lunga il principale contesto di discriminazione); l’*ospedale*, per i malati di AIDS (i quali lamentano che, a volte, per trattamenti non dovuti alla propria malattia, vengono considerati per ultimi); i *luoghi pubblici con barriere architettoniche* per i disabili (“La discriminazione prende forma più concreta quando ci troviamo all’interno di strutture, anche pubbliche, che dovrebbero essere accessibili a tutti, ma che presentano delle barriere architettoniche insormontabili. A monte della barriera architettonica, c’è una non considerazione da parte di chi ha progettato la struttura e di chi l’ha commissionata”).

Infine, un contesto in cui alcuni intervistati riferiscono forme di discriminazione è quello delle relazioni interpersonali, che viene indicato da tutte le categorie, anche se con diverse sfumature dovute alle diverse condizioni. Per gli immigrati ed i disabili, si tratta soprattutto di problemi di vita sentimentale, rafforzata per questi ultimi dal difficile rapporto con la sessualità. Si osserva che le coppie miste (immigrato/italiano o normodotato/disabile) sono di difficile accettazione da parte della società. Per i malati di AIDS, invece, la discriminazione viene vissuta al momento della rivelazione della propria malattia, che avviene soltanto con le persone che si conoscono bene. Si affronta in questo modo la difficoltà di accettazione della propria condizione da parte della persone più vicine, come gli amici e i familiari (“Le prime volte che ho visto mio padre, anche lui aveva molta paura di me, aveva paura quando sono andata a casa sua, che mi succedesse qualche cosa, aveva paura a farmi usare il bagno”).

I contesti in cui più spesso si verifica discriminazione sono legati alla *visibilità* della diversità discriminata: ad esempio, è evidente la differenza di trattamento di un disabile sul luogo di lavoro, tra un’interazione faccia a faccia, che mette in evidenza la diversità, ed

un'interazione telefonica, in cui la diversità risulta "invisibile"; altresì è evidente la differenza di trattamento dei malati di AIDS nei luoghi pubblici nei quali si conosce la loro malattia ("Molto spesso quando andiamo al bar ci trattano in modo diverso, ci danno le tazzine di carta"). Per i malati in fase non conclamata, la discriminazione non può invece avvenire in contesti pubblici, ma si verifica nelle relazioni interpersonali, dove si conosce il problema.

La discriminazione si produce soprattutto come mancanza di rispetto, indifferenza e mancanza di sostegno alla partecipazione sociale, mentre la violenza fisica non viene considerata rilevante ed anche la violenza psicologica viene considerata poco importante. È interessante notare, in particolare, la discreta diffusione di osservazione della mancanza di partecipazione sociale, segnalata come molto importante da una ventina di soggetti che hanno risposto ai questionari.

La presenza di pregiudizi rappresenta un elemento importante di intralcio all'instaurarsi di rapporti interpersonali paritari e equilibrati, quindi non discriminatori: "Alla fine se sommi tutte le situazioni in cui le persone si sono sentite discriminate, per quello che ti hanno raccontato, viene fuori che il momento della discriminazione è il momento in cui si sovrappone al rapporto che dovrebbe essere da persona a persona, una serie di stereotipi, diffidenze, ignoranza, ecc. Se c'è, invece, una conoscenza più profonda, scatta la curiosità e questo permette poi di entrare direttamente in contatto con la persona. Lo stereotipo è spesso sbagliato ed il livello degli stereotipi si può abbassare soltanto attraverso il rapporto con l'altro. Anche lo straniero ha i suoi stereotipi, che gli sono stati consegnati dalla sua comunità, quando è arrivato qui. Questo bagaglio impedisce la comunicazione tra le persone".

Un denominatore comune posto alla base della discriminazione è l'ignoranza, nel senso di mancanza di conoscenza della diversità, per il fatto di non essere mai venuti a contatto con essa, per mancanza di interesse o di opportunità ("Molti problemi di discriminazione sono dovuti al problema di non avere mai vissuto certe esperienze. Se sto sempre all'esterno, non posso farmi un'idea. Il problema è proprio l'ignoranza di coloro che stanno all'esterno di queste situazioni").

In conclusione, possiamo osservare che la percezione di discriminazione è correlata ad un percorso di auto-accettazione/rielaborazione della diversità: quanto più il soggetto ha proceduto su questo percorso, tanto meno viene da lui percepita l'esistenza di discriminazioni dall'esterno, oppure la discriminazione viene ricondotta ad essere uno spiacevole episodio sporadico, legato alla persona con la quale ci si rapporta in quel momento ("La discriminazione, personalmente è stata vissuta più

all'inizio che adesso. Ora mi sento alla pari. In certe situazioni mi devo buttare, non devo cercare delle scuse e dare la colpa al fatto che sono straniera e non posso sempre dire che questa società non mi vuole accettare”).

La maggioranza dei KW intervistati (dodici) ha dichiarato di osservare discriminazioni all'interno del proprio servizio o nelle procedure relative alla fornitura delle prestazioni per le quali sono competenti. E' interessante notare che i KW che non riconoscono alcuna discriminazione, appartengono ai servizi più chiaramente “normati”, cioè che rispondono a bisogni sulla base di normative precise di tipo regionale o nazionale e che, in particolare, si occupano di immigrazione (questura, ufficio che regola gli accessi alle prestazioni sanitarie della Azienda USL, ufficio anagrafe e ufficio casa). Secondo questi intervistati, il richiamo alla normativa garantisce assenza di discriminazione (“noi applichiamo quella che è ancora la normativa regionale sulla discriminazione sull'assegnazione dei contributi quindi sono regole che ci sono e che sono uguali”). Inoltre, nella maggior parte dei casi, coloro che osservano discriminazioni si riferiscono all'accesso non al proprio servizio, bensì ad altri, o, più in generale, al contatto con la società o all'accesso alle opportunità del territorio.

I KW che osservano questa discriminazione hanno individuato una serie differenziata di fattori.

Per quel che riguarda l'area dell'handicap, sono stati individuati due fattori prevalenti di discriminazione: la presenza di barriere architettoniche e la presenza di barriere o rigidità di tipo culturale.

Per quel che riguarda le barriere architettoniche, che vengono osservate anche nell'ambito dei servizi, sono stati riportati alcuni esempi: un ufficio che distribuisce dei contributi pensionistici relativi a disabili che si trova all'ultimo piano di una palazzina con un ascensore dove non entra la sedia a rotelle; ambulatori ai piani superiori dell'ospedale, per accedere ai quali sono ancora presenti ascensori troppo stretti. Malgrado sia riconosciuta generalmente una tendenza alla rimozione delle barriere architettoniche e una sempre più sviluppata sensibilità all'accesso fisico da parte delle persone disabili ai servizi, è stato sottolineato da tutti che il lavoro da fare in questa direzione resta comunque ancora molto.

Per quel che riguarda, invece, i fattori di tipo culturale, è stato evidenziato che vi sono delle rigidità e delle barriere che provocano episodi di discriminazione all'interno dei servizi (l'operatore che si rivolge all'accompagnatore, piuttosto che alla persona disabile) ed isolamento sociale. Le barriere culturali si generano come forma di autodifesa o come meccanismo di reazione rispetto alla diversità di cui il disabile è portatore, provocando emarginazione. Elementi scatenanti

possono essere la paura della malattia o del contagio, l'imbarazzo dato dal non sapere che atteggiamento tenere, il rifiuto automatico del pericolo o della problematicità legata dalla diversità.

Le rigidità culturali di questo tipo, che si manifestano nel contesto relazionale quotidiano, sono state segnalate per tutte le categorie di soggetti prese in esame, attraverso esempi di episodi relativi ai diversi contesti, che richiamano le considerazioni che abbiamo riportato anche tra i soggetti discriminati ("Una volta mi è capitato di essere invitata a uscire da una tabaccheria perché ero con degli utenti disabili"). Il tema delle barriere culturali è stato associato all'esistenza di pregiudizi nei confronti degli immigrati, ma è stato individuato come fattore di discriminazione soltanto da sei intervistati. Inoltre, generalmente la presenza di pregiudizi è riconosciuta come fattore di discriminazione in un contesto più generale: non nell'ambito dei servizi, ma nella società complessiva.

Un fattore positivo, più volte emerso, è che le barriere culturali si abbattano non appena le persone che assumono comportamenti discriminatori o pietistici vengono a contatto diretto con le persone disabili: "sono discriminati laddove non c'è la conoscenza soggettiva, cioè laddove rimane una categoria a sé stante e può essere oggetto di discriminazione o di giudizio"; "Se invece si crea conoscenza, c'è passaggio di informazioni, c'è un contatto e un rapporto che si consolida attraverso la conoscenza allora l'elemento di discriminazione viene più limitato". La mancanza di conoscenza emerge dunque come fattore particolarmente significativo di discriminazione. Di conseguenza, la creazione di scambi e di spazi di interazione con la diversità è indicata come strategia utile per il superamento delle barriere culturali. La stessa considerazione è stata più volte riportata per l'immigrazione: la conoscenza diretta delle persone contribuisce all'abbattimento dei pregiudizi e favorisce la costruzione di relazioni non gerarchiche tra soggetti autoctoni ed immigrati.

Per i disabili, si è anche sottolineato che il grado di discriminazione dipende dal tipo di handicap: infatti, le forme più gravi di discriminazione sono rivolte ai disabili di tipo cognitivo. In base a questo pregiudizio, generalmente, è riservato un atteggiamento o un trattamento diverso anche ai disabili motori, in quanto il loro handicap viene associato automaticamente a quello cognitivo.

Per quel che riguarda gli immigrati, in pochi servizi (tre) è stata osservata una discriminazione legata al livello di competenza linguistica, cioè una difficoltà di accesso per mancanza di competenza comunicativa nella lingua italiana che permetta di esprimersi in maniera efficace e di capire le informazioni. Questo elemento, oltre che compromettere

l'accesso al servizio, espone le persone al rischio di non usufruire di prestazioni e diritti sanciti dalla legge, in quanto c'è l'impossibilità di accedere alle fonti informative che regolano tali prestazioni e diritti. In alcuni casi, questa forma di discriminazione è stata considerata ininfluente per la presenza di mediatori culturali, operanti presso i servizi. In assenza di questi mediatori, si è osservato che gli immigrati coinvolgono spesso conoscenti o accompagnatori, anche se ciò non garantisce sempre il corretto passaggio delle informazioni e provoca malfunzionamenti nelle amministrazioni (tempi dilatati per i colloqui, mancanza di privacy e maggiore confusione all'interno del servizio). In particolare, presso la Questura, che rappresenta uno dei servizi con cui gli stranieri entrano più frequentemente in contatto, non è stato predisposto alcun documento o foglio informativo nelle lingue straniere e non è presente nessun mediatore culturale.

L'origine etnica, cioè la provenienza da un paese d'origine piuttosto che da un altro è considerata un ulteriore fattore di discriminazione, in quanto, a livello generale, la società avrebbe superato i pregiudizi relativamente agli immigrati appartenenti a determinate nazionalità (Ghana, Nigeria, Senegal), ma abbia mantenuto, se non addirittura rafforzato, quelli relativi ad altre nazionalità (Marocco, Albania).

Due intervistati hanno anche segnalato l'esistenza di una *discriminazione normativa*, in quanto l'accesso degli immigrati a determinati diritti e prestazioni è regolato da normative, nazionali o locali, che differenziano le persone, trascurando il fatto che ognuno, in quanto essere umano, dovrebbe avere garantiti una serie di diritti di base. Ad esempio, gli immigrati vengono differenziati, a livello legislativo, in base al tipo di permesso di soggiorno di cui sono in possesso: se si tratta di un permesso permanente per lavoro, possono accedere a determinati servizi o prestazioni, se si tratta di un permesso per lavoro stagionale, il trattamento è diverso; se l'immigrato ha la carta di soggiorno, la sua condizione è meno fragile rispetto a quella di chi ha soltanto il permesso di soggiorno. Il processo di acquisizione dei diritti avviene dunque per tappe. Tuttavia, si può parlare di fragilità anche nelle condizioni più stabili: infatti, chi ha il permesso di soggiorno e non riesce a dimostrare il proprio reddito, perde tale permesso e viene collocato in una fascia posta ad un livello più basso rispetto all'accesso ai diritti. Se un immigrato subisce un incidente ed acquisisce un'invalidità, se non ha la carta di soggiorno, non può ottenere alcuna pensione di invalidità, né alcun riconoscimento economico e può essere portato a forme di clandestinità, che portano ad una cessazione di ogni riconoscimento.

A questo tipo di discriminazione normativa, si possono ricondurre anche altre forme di discriminazione, che portano gli immigrati ad avere

minori opportunità, per l'inserimento lavorativo e la crescita professionale: ad esempio, non esistono procedure di riconoscimento dei titoli di studio esteri, se non nei casi in cui vi sia una manifesta necessità di specifiche figure professionali (soprattutto nel settore sanitario), la cui reperibilità è difficoltosa in Italia; ancora, i regolamenti degli enti pubblici richiedono, nella quasi totalità dei casi, la cittadinanza italiana per l'accesso a ruoli interni, anche di bassa qualificazione; infine, la prosecuzione degli studi o la frequenza di corsi di formazione professionale è molto difficile, in quanto, spesso, viene richiesto, come requisito per l'accesso, l'espletamento dell'obbligo formativo nell'ambito del sistema scolastico italiano.

Infine, soprattutto nell'area dell'immigrazione, è stata segnalata una differenza di atteggiamento che appare discriminatoria, adottata spesso da parte degli operatori, nel rivolgersi alle persone in modo scortese o non rispettando le convenzioni culturali che valgono per gli autoctoni ("ad esempio a dare del tu o del lei è uno degli elementi principali dove si livellano le persone").

In questo quadro, è significativo il fatto che soltanto uno degli intervistati ha individuato la povertà come fattore che porta alla discriminazione, in quanto crea diffidenza e rigidità, legate a logiche di prevaricazione (dominare o essere dominati).

4. La discriminazione nella società

1. Introduzione

In questo capitolo, utilizzeremo i dati di ricerca che emergono relativamente all'osservazione più generale della discriminazione che viene prodotta nella società complessiva, al di là dei casi personali o del proprio gruppo di riferimento.

Non dobbiamo dimenticare, a tal proposito, che gli intervistati tendono spesso ad identificare i propri problemi di discriminazione con quelli più generali presenti nella società, in tal modo creando interferenze nell'analisi. Nonostante ciò, può essere utile osservare se vengono osservate o meno delle generalizzazioni nei fenomeni discriminatori che vanno oltre i problemi dei singoli gruppi o soggetti.

Le parti di intervista e di questionario che concernono questi aspetti sono analoghe a quelle analizzate nel capitolo 3, ampliate alla società complessiva.

2. Belfast

Tutti i soggetti intervistati suggeriscono che anche altri gruppi sociali sono discriminati nella società. Le differenze etniche e culturali sono generalmente considerate come la fonte principale di discriminazione, soprattutto in base al colore della pelle, ai tratti somatici, alla lingua o all'origine etnica non irlandese (in particolare, nella focused interview con i latino americani, si sottolinea il fatto che i residenti stranieri

vengono discriminati). Inoltre, si osserva una discriminazione specifica nei confronti delle donne, soprattutto per quel che riguarda l'inserimento nel mondo del lavoro, che appare come un contesto particolarmente problematico.

Tra le cause della discriminazione, oltre alla differenza culturale in se stessa, vengono citate anche la mancanza di conoscenza dell'alterità e l'insicurezza creata dal crollo dei modelli tradizionali di spiegazione dei comportamenti sociali. Contrariamente a quanto emerge parlando del quadro personale, nella spiegazione della discriminazione complessiva nella società, l'intera comunità viene investita di responsabilità, che riguardano primariamente la politica, la religione e la famiglia, istituzioni che alimentano pregiudizi e fobie nei confronti di altre culture (ad esempio, nei confronti dell'Islam) o di orientamenti di comportamento minoritari (ad esempio, di tipo sessuale).

Secondo gli intervistati, questa discriminazione viene messa in atto soprattutto da coloro che detengono il potere: in particolare, dai politici (si citano i partiti di destra filo-britannici e le Chiese cristiane fondamentaliste) e dai mass media, da una parte, e da coloro che dispensano ed organizzano servizi dall'altra (in particolare, si citano insegnanti ed operatori dei servizi). In questo quadro generale, il sistema educativo istituzionale, pressoché assente dalle considerazioni sul piano personale, viene considerato particolarmente discriminatorio.

La peggiore forma di discriminazione è osservata nella violenza, ed in subordine nel razzismo, nelle aree dei comportamenti sessuali, nella religione e nel lavoro. Tuttavia, anche la discriminazione "insidiosa", perché implicita e non dichiarata, viene considerata rilevante. Un intervistato dichiara che è forma gravemente discriminante "anything which makes people uncomfortable or unwanted".

Anche i KW riconoscono che la discriminazione è generalizzata nella società. La discriminazione più diffusa riguarderebbe il genere, in particolare se associato all'appartenenza ad una minoranza etnica e alla condizione di single parent. Si osserva che le donne sono culturalmente svantaggiate nel quadro delle minoranze etniche e ciò le danneggia anche nell'accesso ai servizi, poiché non hanno né competenze, né possibilità concrete. Oltre a IT e omosessuali, come soggetti discriminati, si citano coloro che abusano di alcool e droghe ed i giovani in generale per quel che riguarda i servizi loro rivolti (si tratta dell'unica considerazione sui giovani, al di fuori di Cartagena).

Si osserva anche che la formazione professionale comporta forti discriminazioni legate alla religione, per cui ai giovani cattolici vengono offerte opportunità minori di trovare lavori ben pagati. Un'altra area che

viene osservata come discriminatoria è quella dell'energia elettrica, il cui costo è troppo alto per i meno abbienti.

Tra le cause della discriminazione, particolare risalto viene attribuito alla mancanza di istruzione e alla mancanza di conoscenza e di informazione da parte dei soggetti che discriminano, dovuta al contesto di socializzazione familiare e al contesto di educazione scolastica, quest'ultimo considerato particolarmente importante e carente (ad esempio, per il fatto che vi manca un'educazione alla diversità sessuale) e spesso pieno di pregiudizi.

In particolare, si sottolinea che, in Irlanda del Nord, il pregiudizio è alimentato sulle tradizionali basi religiose e politiche e porta rapidamente a creare categorie negative e a provare paura per tutti coloro che sono "diversi". Legata alla struttura sociale che differenzia tra cattolici e protestanti è anche la presenza delle organizzazioni paramilitari, che sono considerate fortemente discriminatorie. Inoltre, sia i protestanti evangelici che i cattolici della classe media sono accusati di discriminare i cattolici della classe operaia.

Un'altra causa della discriminazione è vista nella scarsa motivazione e nello scarso interesse degli operatori dei servizi. Anche le autorità vengono accusate di essere discriminatorie: in particolare coloro che hanno posizioni influenti (anche nei mass media), che sono generalmente maschi bianchi della classe media. Secondo gli intervistati, le istituzioni creano dunque violenza e disuguaglianza. Meno considerata, sebbene non completamente ignorata, è la discriminazione sul lavoro.

A Belfast, è dunque evidente l'osservazione della radice strutturale della discriminazione: secondo gli intervistati, essa origina da differenze religiose e politiche portanti, che creano una struttura fondamentale del pregiudizio, da famiglie legate a queste differenze, che perpetuano visioni tradizionali del mondo, da differenze di classe sociale che tendono a tagliarle trasversalmente, da un sistema educativo inadeguato, repressivo e poco formativo, da mass media che enfatizzano le differenze. Tutto ciò contribuisce a creare condizioni sia di discriminazione violenta che di discriminazione culturale più sottile.

3. Cartagena

Secondo la quasi totalità dei giovani di Cartagena coinvolti nella ricerca (ventotto intervistati e il 98% dei rispondenti al questionario), ci sono altri soggetti e gruppi discriminati nella società. Se confrontiamo questa considerazione con quella inerente ai giovani, possiamo osservare come in realtà la condizione giovanile non venga vissuta come fattore primario

di discriminazione. Infatti, contrariamente a quanto accade in molti altri casi, a Cartagena i soggetti scelti come gruppo discriminato tendono ad osservare prevalentemente discriminazioni nei confronti di altri gruppi (la stessa osservazione, come vedremo, può essere fatta per i disabili ed i malati di AIDS a Modena).

Ciò viene confermato dal fatto che, secondo i rispondenti al questionario, ad essere discriminati sono soprattutto soggetti che non fanno parte del loro gruppo culturale, bensì appartengono ad un altro gruppo (63%), oppure non appartengono a nessun gruppo (54%). Vale la pena di osservare, a tal proposito, che i giovani di Cartagena si sentono quasi tutti (82%) membri di una comunità specifica e che quindi sentono l'importanza del legame culturale con il proprio contesto sociale, dichiarandosi così tutt'altro che esclusi d'esso.

Dai questionari, risultano di gran lunga fattori più importanti di discriminazione i comportamenti dovuti alla cultura di appartenenza (71% molto importante) e al colore della pelle (64% molto importante). Una considerevole importanza hanno anche i precedenti penali (69%), mentre frequentemente importante è considerata anche la dipendenza da alcol e droghe (49%). Anche in questo caso, nel piccolo campione di giovani intervistati, si riscontra invece una frammentazione dei punti di vista. Il principale fattore di discriminazione viene identificato nella razza (sei giovani), seguita dalla condizione di disabilità e dall'appartenenza ad altra cultura. Per il resto, viene citata, sempre da pochissimi soggetti, un'ampia varietà di fattori: lingua, comportamenti personali, livelli di studio, luogo di residenza, malattia, religione, prostituzione, genere, ideologia, classe sociale, ecc.

Per l'84% dei rispondenti al questionario, è la società in generale che discrimina. L'unico punto di relativo accordo anche tra gli intervistati riguarda questa osservazione: la discriminazione si trova in tutta la società (tredici risposte), sebbene una minoranza ritenga che essa si trovi soprattutto nei rapporti con persone che non si conoscono.

La mancanza di una rete di solidarietà e di servizi risultano decisive in questa discriminazione, sebbene vengano considerate importanti anche la mancanza di diritti giuridici e di amicizie. La violenza fisica risulta la forma di discriminazione più significativa che viene segnalata, seguita dalla mancanza di sensibilità, di sostegno alla partecipazione sociale, che è piuttosto rilevante, dall'indifferenza, e dalla mancanza di servizi. Anche tra i rispondenti all'intervista semi-strutturata, la forma peggiore di discriminazione viene identificata nella violenza fisica (nove risposte), seguita dalla mancanza di rispetto, dall'indifferenza e dalla pressione psicologica.

I rispondenti al questionario appaiono più disorientati nel doversi esprimere sui luoghi della discriminazione: essi indicano in misura analoga, ma con percentuali di “molto importante” molto basse (tra il 19% ed il 12%), che esprimono incertezza, il luogo di lavoro, i servizi pubblici, i luoghi del tempo libero e la vita pubblica in città. Il luogo rispetto al quale si riscontrano più frequenti osservazioni (25%) è il quartiere in cui si vive, che viene osservato come particolarmente discriminatorio. Le percentuali più alte vengono però assegnate alla voce “qualche volta”, rispetto alla quale sono molto rilevanti la scuola (69%) e, di nuovo, il quartiere (63%). Tra gli intervistati, invece, il luogo di lavoro appare il contesto più frequentemente discriminatorio nella società (sei risposte), seguito dalla strada e dal quartiere, quindi dalla scuola, dai servizi pubblici e dai luoghi del tempo libero.

Secondo quasi tutti i KW, la discriminazione non si ferma ai loro servizi, ma è diffusa nella società: per un terzo, essa si manifesta ovunque, per altri sul lavoro o nella scuola. Nella società, i soggetti maggiormente discriminati sono ancora quelli di altre razze o culture (come nei servizi specifici), ma vengono citati anche i disabili e il genere, come fattore di discriminazione sociale.

Le cause di discriminazione sono osservate in modo del tutto analogo a quelle evidenziate per i servizi. E' la società in generale ad essere discriminatoria per la maggioranza assoluta degli intervistati, mentre soltanto pochi indicano come discriminatorie le classi più abbienti o al potere. Come forme peggiori di discriminazione vengono indicate, più o meno nella stessa misura, la pressione psicologica, la violenza fisica e l'indifferenza.

4. Cork

Nel caso degli homeless, è risultato pressoché impossibile separare l'esperienza personale da quella complessiva della società. A causa del completo assorbimento degli intervistati nel proprio problema di riferimento, l'osservazione di cause più generali della discriminazione e di altri soggetti discriminati è risultata quasi impossibile.

Nonostante ciò, tutti gli homeless intervistati hanno comunque segnalato altri gruppi sociali discriminati, sebbene alcuni di essi abbiano fatto semplicemente riferimento ad altri homeless. Sono stati indicati più frequentemente gli IT, i disoccupati, gli alcolizzati ed i “poveri”. Qualcuno, sempre perché toccato sul piano personale, ha indicato la discriminazione subita dagli uomini separati. Come si può facilmente

notare, molto spesso sono stati segnalati gruppi con problemi molto affini, se non quasi sovrapponibili, a quelli degli homeless.

Sempre tra gli homeless, sono emerse anche considerazioni nei confronti degli immigrati e dei rifugiati, ma non sempre si è trattato di osservazioni positive: a più riprese, infatti, gli intervistati hanno mostrato di nutrire risentimento per le politiche nazionali che favorirebbero gli stranieri rispetto agli irlandesi in cattive condizioni (ciò è emerso con molta evidenza soprattutto nella focused interview). In sostanza, anche molti homeless sembrano risentire del clima generale di chiusura, che pure viene da essi osservato in Irlanda, nei confronti della diversità culturale.

Meno generica è stata l'osservazione dei gruppi che creano discriminazione nella società, che peraltro ricalca di nuovo in gran parte quella dei gruppi che discriminano i soggetti intervistati: la famiglia, la classe elevata (cioè danarosa), la politica ed il sistema giuridico, oltre, in qualche caso, agli operatori sociali e, soprattutto, ai gestori dei bar. La polizia è stata spesso citata in modo indiretto, ma non è mai emersa come problema centrale, forse perché osservata come mera esecutrice e non come responsabile diretta della discriminazione.

Nella focused interview, si è sottolineata con forza la responsabilità del governo, alla quale si aggiungono quelle dei proprietari di case, che rifiutano la casa agli homeless e spingono verso la privatizzazione esasperata del mercato immobiliare, e dei datori di lavoro, che rifiutano gli homeless quando si rendono conto della loro identità. Nella focused interview, l'enfasi sulle responsabilità politiche è stata molto più forte rispetto a quanto è accaduto nelle interviste individuali, fino a provocare una vera e propria sollevazione verbale contro le autorità, che ha portato ad osservare che in Irlanda "non c'è democrazia".

Anche secondo quasi tutti (undici) i soggetti appartenenti a minoranze etniche, esistono altri gruppi sociali discriminati, ma alla fine anche in questo caso si è fatto riferimento primario ad una categoria generale degli "stranieri", segnalando etnie specifiche, oppure genericamente indicata come tale, alla quale appartengono anche gli intervistati. Altre categorie segnalate sono state quelle dei poveri e delle donne in gravidanza (per motivi non chiariti).

Le cause sociali della discriminazione sono state identificate in modo piuttosto superficiale e poco sistematico, utilizzando in modo generico concetti come stereotipi, razzismo, pregiudizi, differenze religiose. Nel tentativo di identificazione dei gruppi che discriminano, è riemersa la difficoltà nell'osservare una discriminazione che viene presentata soprattutto come nascosta e sottile: sono stati indicati la legge (polizia e corti), i datori di lavoro e, soprattutto e assai più diffusamente, il

personale dei negozi e dei pub (sicurezza e venditori), nonché il sistema educativo, soprattutto da parte delle donne IT. È stato anche frequentemente osservato che la mancanza di conoscenza crea discriminazione.

E' risultato difficile anche capire quali forme di discriminazione risultano peggiori nella società, poiché molti intervistati non hanno voluto fornire una graduatoria: l'unica forma che è emersa talvolta come particolarmente odiosa è stato il razzismo, che indica di nuovo l'auto-referenza delle osservazioni degli intervistati.

Come abbiamo visto nel capitolo 3, i KW di Cork hanno sottolineato il carattere endemico della discriminazione in Irlanda, legata a fattori strutturali e culturali: l'interpretazione dominante della religione viene considerata fonte di normatività ed intolleranza, mentre le istituzioni ed anche la gente comune risultano spesso indifferenti, inerti, mancando di ogni volontà di affrontare questo tipo di problemi. Mancano opportunità di creare mescolanza ed integrazione, mentre domina un senso di distinzione tra Noi e Loro, cioè di etnocentrismo.

Secondo i KW, sono soprattutto gli stranieri (immigrati, rifugiati e asylum seekers) e gli IT ad essere emarginati, a partire da "barriere invisibili" che impediscono loro di inserirsi, sia nel mercato del lavoro, che viene manipolato a loro sfavore, sia nel sistema educativo, particolarmente rilevante nel creare discriminazione, sia, infine, nel sistema degli alloggi. Anche i mass media collaborano nel costruire questa esclusione, trasmettendo immagini distorte dei gruppi sociali discriminati.

In particolare, secondo i KW, sono gli operatori ed i responsabili delle istituzioni a non avere sensibilità e riguardo per i gruppi sociali discriminati: essi sono considerati incapaci di osservare le differenze e di comunicare con chi chiede aiuto, bloccando di conseguenza i possibili progressi dei gruppi discriminati. Ma sono soprattutto i "potenti" ed i "ricchi", che fanno le regole sociali, che creano un'impasse nella lotta contro la discriminazione.

Se consideriamo realistiche le osservazioni dei KW, è evidente una situazione di discriminazione "endemica" in Irlanda: difatti, sono state formulate accuse nei confronti di tutti i soggetti della scena sociale, dalla popolazione in generale, agli opinion maker, dalle istituzioni di vario tipo (che vengono accusate in modo particolarmente frequente), alla Chiesa, dai datori di lavoro e i "ricchi" alla classe operaia.

Nonostante che, parlando dei servizi, la peggiore forma di discriminazione percepita sia stata indicata come quella che riguarda gli homeless, osservando il problema più generale nella società, i KW hanno concentrato l'attenzione primariamente sulle minoranze etniche e

sugli IT, che sono state di gran lunga le due categorie più segnalate, sia in termini di quantità che di rilevanza della discriminazione.

5. Malmo

Per quel che riguarda la prospettiva generale della società, le donne immigrate osservano che i gruppi più discriminati siano le donne e gli immigrati, seguiti da omosessuali, malati e disabili. Dunque, sembra che l'auto-referenza del gruppo discriminato venga confermata anche in questo caso. Tuttavia, è interessante notare che in questo caso viene osservata una discriminazione più evidente verso *altri gruppi*, che non verso il proprio, come se ci fosse un'esitazione da parte delle intervistate ad identificarsi in un gruppo sociale preciso.

La motivazione di gran lunga privilegiata (quasi generalizzata: ventuno risposte) della discriminazione è stata indicata nella *manca di conoscenza*, che è stata molto più diffusamente osservata della paura (nove risposte soltanto).

Si conferma, anche nel caso delle donne immigrate, la difficoltà nell'identificare gruppi sociali che discriminano: infatti, le intervistate hanno segnalato soprattutto categorie molto generali, come "la gente ignorante" (sedici risposte) e "la gente infelice" (dodici risposte), che non identificano specifici gruppi sociali, bensì individui con caratteristiche personali o psicologiche. Una sola intervistata ha parlato dei datori di lavoro.

Una qualche difficoltà è stata riscontrata anche nell'identificazione di contesti generali di discriminazione nella società: è stata segnalato come contesto più rilevante quello del lavoro (sei risposte), sebbene i datori di lavoro non siano stati citati come soggetti che discriminano, ma non si tratta di una segnalazione molto diffusa. Le situazioni quotidiane sono state indicate più frequentemente (otto risposte), ma in modo piuttosto generico. La famiglia è stata citata soltanto in due casi come luogo di discriminazione.

Un altro aspetto rimarchevole è che la forma di discriminazione ritenuta di gran lunga più importante è stata quella nascosta (diciassette risposte), mentre le forme di violenza, fisica e mentale, sono state menzionate molto raramente (cinque risposte in tutto), così come il razzismo aperto (cinque risposte).

Per quel che riguarda i KW, la rappresentazione dei principali gruppi sociali discriminati nella società corrisponde a quella dei gruppi discriminati nei servizi di appartenenza: anche in questo caso, donne (in famiglia e nella vita lavorativa) ed immigrati (inclusi quelli con livelli

elevati di istruzione, non utilizzabili in Svezia). A queste categorie dominanti, si aggiungono quelle degli anziani (nei confronti dei quali i servizi sono stati osservati come particolarmente carenti), dei bambini (soprattutto nella pianificazione dei servizi) e dei disabili (considerati privi di possibilità di lavoro e di adattamento).

Le motivazioni della discriminazione sono state identificate nella combinazione della mancanza di conoscenza e della paura di perdere il potere, ed in secondo luogo nei pregiudizi. Neppure i KW, però, sono stati in grado di fornire un'identità precisa ai gruppi sociali che discriminano, limitandosi a citare genericamente la "gente" che non desidera mettere alla prova i propri pregiudizi, che vuole mantenere il potere, che manca di conoscenze, che è inconsapevole. Come gruppo specifico, è emerso soltanto quello dei datori di lavoro, in modo relativamente diffuso (cinque risposte).

La peggiore forma di discriminazione nella società è stata considerata quella contro i gruppi "deboli", privi di potere, come i bambini o le persone prive di conoscenza sui propri diritti, seguita dalla discriminazione nascosta, mentre soltanto al terzo posto (con quattro risposte) si è situata la discriminazione razziale.

La discriminazione che viene osservata a Malmö, contrariamente a quella irlandese, è "senza volto" ed è considerata soprattutto il prodotto di una combinazione di paure e mancanza di conoscenza, che creano pregiudizi, più che di strutture sociali. Nella visione di donne immigrate e KW, le componenti strutturali della società non vengono toccate dal problema, poiché la categoria dei "datori di lavoro", che emerge in modo relativamente frequente, non è sufficiente a dare una base strutturale alla discriminazione. La discriminazione è considerata un fatto soprattutto emotivo e cognitivo, non normativo, cioè non radicato nei fondamenti della società.

6. Modena

L'osservazione di altri soggetti discriminati nella società ha portato i soggetti intervistati come potenzialmente discriminati ad identificare soprattutto i soggetti più deboli, quelli che "non stanno al passo e quindi rimangono indietro". Tra questi soggetti, vengono indicati, in particolare, gli immigrati (e, tra questi, soprattutto quelli con la pelle più scura), quindi i portatori di handicap, i malati di AIDS, gli anziani (meno frequentemente), gli omosessuali, gli alcolisti ed i tossicodipendenti (questi ultimi segnalati in modo generalizzato nei questionari), cioè persone che, per varie ragioni, hanno difficoltà di inserimento sociale. La figura dell'immigrato è stata segnalata in modo particolare nei gruppi

focus: “C’è una tendenza sociale a scaricare i mali della società addosso agli stranieri, in modo da avere un capro espiatorio. Quasi a dire: se non ci fossero loro, il problema non esisterebbe. Se c’è lo spaccio, sembra che sia colpa degli extracomunitari”. Per i disabili, si è parlato invece più di mancanza di considerazione, indifferenza, isolamento, che non di discriminazione.

Paragonando la percezione degli intervistati di se stessi (e del proprio gruppo) come soggetti discriminati alla percezione di altri soggetti e gruppi discriminati, è interessante osservare come vi sia un’attribuzione di maggior discriminazione nei confronti di altri soggetti. Gli intervistati non hanno osservato gli appartenenti alla propria categoria tra i soggetti più gravemente discriminati. Anche nei questionari, gli appartenenti ad altre categorie vengono segnalati più frequentemente degli appartenenti alla propria come discriminati.

Il colore della pelle è considerato comunque il fattore di discriminazione più rivelante, nettamente prevalente su tutti gli altri, seguito dai comportamenti dovuti alla cultura di appartenenza e dai comportamenti personali inadeguati. Molto meno osservati sono la dipendenza da sostanze, la condizione economica e la presenza di handicap fisici.

La discriminazione è stata legata prevalentemente, come nel proprio caso personale, alla mancanza di reti di solidarietà ed amicizie, da una parte, ed alla mancanza di rappresentanza politica e diritti giuridici dall’altra. Una certa rilevanza, però, assume anche la mancanza di servizi.

Con riferimento a malati e disabili, tutti gli intervistati condannano qualsiasi atto discriminatorio, per quanto riguarda gli immigrati viene invece creata una distinzione tra “buoni” e “cattivi” e solo la discriminazione verso i “buoni” viene condannata. E’ interessante osservare che questa distinzione viene costruita anche da parte degli stessi immigrati, che, con lievi differenze di prospettiva, pongono nel lato positivo ed in quello negativo della distinzione gli stessi casi degli italiani: “buoni” sono gli immigrati che vogliono lavorare e si comportano in modo corretto, mentre “cattivi” sono quelli che non rispettano le regole della società (abitano in dieci in un appartamento, fanno confusione, spacciano, ecc., dal punto di vista degli italiani; i clandestini, dal punto di vista degli immigrati).

Per quanto riguarda tossicodipendenti e omosessuali, si presentano alcune differenze nell’osservazione che dipendono dalle categorie dei soggetti intervistati. Anzitutto, nessuno dei malati di AIDS, la maggioranza dei quali proviene da un percorso di dipendenza da sostanze, ha osservato i tossicodipendenti come soggetti discriminati. Gli intervistati delle rimanenti categorie che hanno invece posto le ”vittime

della droga” tra i soggetti discriminati, tendono a giustificare, seppur in modi diversi, la discriminazione verso questo tipo di soggetti: si va dall’idea che “la loro è una scelta, anche se bisogna guardare le motivazioni, mentre la disabilità non lo è” (disabili), a quella più estrema che vede la tossicodipendenza come una malattia ed i tossicodipendenti come persone contagiose da isolare (immigrati).

Anche l’omosessualità viene più volte osservata dagli intervistati come scelta. Essa è però stata osservata come diversità non accettabile soltanto da alcuni immigrati africani (sia islamici che cristiani). In questo caso, dunque, intervengono fattori propri della cultura di appartenenza.

Gli intervistati non osservano modi di discriminare più gravi (e quindi meno accettabili) di altri. Le forme più osservate di discriminazione sono date da violenza, discriminazioni istituzionali, esclusione (dai diritti fondamentali e dalla società), indifferenza, chiusura verso l’altro. I rispondenti ai questionari, invece, hanno indicato soprattutto la mancanza di rispetto, seguita dalla violenza psicologica, dall’indifferenza e dalla mancanza di sensibilità. Si riscontra una certa tendenza ad osservare molte forme di discriminazione simultaneamente (meno di tutte la violenza fisica).

Raramente vengono identificate categorie di soggetti che discriminano più spesso o in modo più grave nella società. Nei questionari, come fonte di discriminazione è stata segnalata soprattutto la società in generale, oltre alle persone sconosciute. Nelle interviste, solo in qualche caso vengono indicati particolari gruppi politici (di destra), ma sono stati citati da persone che hanno mostrato uno spiccato interesse per la politica. Come caratteristiche dei soggetti che discriminano, sono soprattutto indicate l’ignoranza, la mancanza di conoscenza e la mancanza di informazione. Qualche volta, sono stati menzionati gli anziani come persone che è più difficile che dimostrino di conoscere in modo adeguato. In questo quadro, comunque, i rapporti con le forze dell’ordine sembrano catalizzare la discriminazione, mentre anche il luogo di lavoro ed il quartiere risultano contesti di discriminazione relativamente frequente. Emergono inoltre anche i servizi, come contesto discriminatorio, segnalati da oltre il 20% dei soggetti.

Gran parte (undici) dei KW ha sostenuto che il contesto lavorativo è quello in cui si verifica più spesso e più gravemente la discriminazione: “il lavoro è uno degli aspetti più importanti perché è quello che ci consente di acquisire un’autonomia economica, personale, delle sicurezze; chiaro che, se manca questo, è automatico che si diventa un disadattato, perché la persona che oggi non è inserita in un contesto lavorativo, quindi che non acquisisce un’autonomia economica, diventa automaticamente un disadattato”.

Per i disabili, osservando il lavoro come strumento di autoaffermazione e di gratificazione personale, oltre che economica, sono state messe in evidenza le difficoltà nella costruzione di percorsi di inserimento professionale nelle aziende e nella gestione di contesti di inserimento in cui la persona disabile possa rapportarsi in modo soddisfacente con i colleghi di lavoro. Malgrado le recenti tutele legislative sul collocamento e la tutela dei disabili, molto spesso risulta difficoltoso individuare opportunità di integrazione nel mondo produttivo per un disabile, anche se dotato di una buona autonomia: “Le ditte mettono a disposizione delle mansioni impossibili, sia dal punto di vista fisico che da quello delle competenze richieste alla persona. E’ inutile che mettano a disposizione un posto da infermiere, non ce l’abbiamo un infermiere disabile”.

In generale, comunque, il mondo del lavoro appare chiuso rispetto a tutte le diversità, di qualsiasi natura esse siano: “Negli ambienti di lavoro tende a essere emarginata la persona che porta i problemi”.

Rispetto all’immigrazione, sempre in ambito lavorativo, è stato messo in evidenza che la discriminazione agisce in modi diversi. Anzitutto, sono ancora molti i datori di lavoro che rifiutano di assumere immigrati o che li selezionano sulla base della provenienza nazionale (ad esempio, i ghanesi vengono preferiti ai magrebini). In secondo luogo, negli ambienti di lavoro, una volta che l’immigrato è inserito, non si creano reti di solidarietà o contesti di socializzazione tra persone italiane e persone straniere. Infine, non sembrano esistere per gli immigrati possibilità di progressione di carriera, oppure opportunità di ricoprire ruoli professionali qualificati, anche in presenza di titoli di studio di alto livello.

Un ulteriore importante contesto di discriminazione, individuato da cinque KW, è quello delle opportunità abitative. E’ stato affermato che gli immigrati incontrano grandi difficoltà nella ricerca della casa, poiché i proprietari sono diffidenti. Inoltre, sembra che gli immigrati paghino affitti tendenzialmente più alti rispetto alla media. Anche nella gestione dei rapporti di vicinato, in alcuni casi, si sono manifestati dei conflitti. Sono poche le forme di sostegno e di intermediazione nella ricerca della casa messe in atto da enti pubblici o da soggetti privati ed è generalmente scarsa l’offerta del parco alloggi in edilizia residenziale pubblica.

Un altro contesto di discriminazione è stato osservato nella scuola (quattro KW), dove sono state segnalate difficoltà nell’inserimento e nell’integrazione delle diversità. Soprattutto per quel che riguarda i disabili, è stato osservato che il percorso di integrazione nella scuola è iniziato solo da pochi anni, anche se ha già prodotto alcuni effetti

positivi nella direzione di una maggiore visibilità, che andrebbe a contrastare il rischio di esclusione sociale.

Rispetto a tutte le categorie prese in esame, anche l'ambito del tempo libero, infine, è stato individuato come un importante contesto dove si verifica la discriminazione (cinque KW). Ad esempio, si è osservato che esistono pochi impianti sportivi attrezzati per l'accesso dei disabili e che, anche nei luoghi che permettono l'accesso fisico, esistono rigidità nell'organizzazione (il teatro ha posti riservati a disabili, ma l'acustica e la visibilità non sono buone; nei ristoranti e negli alberghi ci sono difficoltà ad essere accettati se si è con un gruppo di disabili; le opportunità di tempo libero hanno costi elevati): “noi vediamo che ci sono parecchi ragazzi disabili che vivono il tempo libero come il tempo peggiore perché è il tempo in cui più difficilmente riescono a relazionarsi con le altre persone. Pur essendoci certamente delle situazioni organizzative dove anche i disabili possono trovarsi con altre persone o trovarsi tra loro, però rimane comunque questa distanza grossa tra l'organizzazione dei cosiddetti normali e la capacità di questi di potersi inserire”.

Per diversi KW (otto), gli immigrati extracomunitari sono discriminati a causa dei pregiudizi legati alla criminalità e alla prostituzione: esiste la tendenza a generalizzare la propensione alla delinquenza da parte di certe etnie. L'esistenza di pregiudizi rappresenta uno dei principali fattori di discriminazione soprattutto riguardo all'immigrazione, portando ad associazioni tra immigrazione e delinquenza e prostituzione, spesso alimentata dai mass media: “In generale, gli stereotipi sono molto diffusi: la ragazza di colore può essere facilmente considerata una prostituta e un magrebino uno spacciatore”.

Alcuni KW (quattro) hanno segnalato come discriminati anche i malati di AIDS, a causa della paura che suscita, a livello sociale, il contatto con questo tipo di patologia. Altri quattro intervistati hanno segnalato l'esistenza di barriere architettoniche e l'emarginazione in molti contesti sociali per i disabili. Tre KW hanno segnalato la paura da parte della società dei comportamenti anomali dei pazienti psichiatrici, come segnale di diversità. Due KW hanno segnalato invece che gli anziani vivono in situazioni di deficit di opportunità (povertà, emarginazione, vulnerabilità e difficoltà motorie). Altri due hanno segnalato la difficoltà della società a tollerare la diversità degli omosessuali. Due altri hanno indicato i nomadi come categoria pesantemente discriminata in quanto spesso associata alla microcriminalità. Un KW ha indicato i tossicodipendenti per la paura nella società di eventuali malattie e dalla tendenza alla microcriminalità. Un altro, infine, ha citato i cittadini meridionali per la presenza di diffusi pregiudizi nei loro confronti.

Secondo sette KW, in senso generale, la *paura della diversità* rappresenta un importante fattore di discriminazione. Tale paura sarebbe motivata dalla preoccupazione per la propria incolumità fisica o dal disagio dovuto al dover affrontare ciò che non si conosce e si discosta dai canoni di normalità concepiti dalla società o ancora dall'imbarazzo legato a situazioni che non si saprebbe come affrontare. Tre KW hanno invece individuato come fattore di discriminazione l'*ignoranza*, cioè il fatto di non voler conoscere, di non avere informazioni riguardo determinate tematiche o situazioni e di porsi a priori sulla difensiva. Soprattutto con riferimento all'AIDS, la mancata conoscenza dei canali di trasmissione della malattia induce ad isolare le persone che ne sono affette.

E' stata anche evidenziata la spettacolarizzazione da parte dei mass media, che contribuiscono ad innalzare il livello di allarme sociale. In particolare, i KW dell'area immigrazione hanno individuato discriminazione in questo: "Sicuramente, anche i mezzi di comunicazione di massa discriminano, non saprei definire in che termini. C'è un modo di parlare dei soggetti discriminati che è molto portato sulla spettacolarizzazione, un fenomeno da baraccone. Invece, potrebbero dare un contributo per contrastarla, se dessero dei messaggi positivi. I problemi drammatici della discriminazione, che secondo la mia opinione significa che una persona si trova con meno possibilità per essere autonoma, vengono portati ad essere banalizzati o portati sul patetico, invece che osservarli sotto una giusta ed equilibrata dimensione politica, culturale e sociale".

Altri tre KW hanno indicato come fattore di discriminazione il *rifiuto di confronto* con modelli culturali diversi (razza, religione, cultura), in quanto il contatto o l'incontro costringe a mettere in discussione il proprio modello e crea una crisi di identità. Due operatori hanno invece indicato il grado di povertà come variabile decisiva.

Un solo KW ha osservato come fattore di discriminazione il *senso di appartenenza* ad una comunità: l'immigrato segue un percorso di acquisizione di diritti segnato da diverse tappe (permesso di soggiorno, carta di soggiorno, cittadinanza) e tanto più avanza in questo percorso, tanto meno è discriminato dalla società.

Sia per i disabili che per gli immigrati, la mancanza di opportunità informative, in particolare rispetto ai diritti, è stata individuata come un altro fattore di discriminazione. La carenza di informazioni sui servizi e sulle opportunità, per scarsa competenza linguistica o per scarsa competenza nell'uso dei servizi stessi o per difficoltà di movimento, è inversamente proporzionale all'intensità di fruizione.

Per la maggior parte dei KW, risulta difficile effettuare generalizzazioni relativamente alle categorie che discriminano. Secondo tre di essi, discriminano gli “ignoranti”, cioè coloro che non conoscono e non vogliono conoscere, coloro che hanno avuto minori opportunità sul piano formativo ed ha meno strumenti per comprendere le diversità. Secondo altri tre, discriminano coloro che non hanno un vissuto che aiuta a tollerare le diversità, che hanno fatto meno esperienze di sofferenza e di privazioni. Con riferimento ai disabili, due KW hanno individuato anche la famiglia come fonte di discriminazione. Altri due hanno citato gli anziani, per il contatto con la popolazione immigrata. Due hanno indicato le persone in condizioni economiche disagiate, che sono in posizione maggiormente vulnerabile, per la paura di perdere anche i pochi benefici accumulati, e le persone che hanno un’identità debole (ad esempio, si osserva che i cittadini meridionali sono ostili nei confronti degli immigrati). Sono stati infine citati i selezionatori del personale, i padroni di case, coloro che fanno del pietismo nei confronti dei disabili, coloro che non condividono l’idea di una società multiculturale e gli operatori che non hanno la sensibilità e la propensione all’ascolto.

Una delle più gravi forme di discriminazione, segnalata da cinque KW, è quella insita nella normativa, cioè data dall’esistenza di distinzioni operate da leggi che dovrebbero invece garantire i diritti dei cittadini, come nel caso dell’assegno di maternità (“l’italiana ne ha diritto, la cittadina straniera ne ha diritto soltanto se riesce a dimostrare di essere in possesso della carta di soggiorno”), o nel caso dei concorsi pubblici o del lavoro nelle amministrazioni, riservato ai cittadini italiani (come abbiamo già visto per i servizi). Due KW hanno individuato anche la mancanza di rappresentanza politica come forma grave di discriminazione, che innesca il disinteresse, da parte del mondo politico, verso le minoranze etniche ed alimenta il senso di esclusione di queste ultime dalla vita pubblica. Cinque KW hanno osservato come discriminazione grave l’isolamento e l’esclusione dal quotidiano, nel quale la diversità non viene ascoltata e viene negata: “credo che la forma più grave di discriminazione sia il fatto di ignorare completamente la persona, far finta che non esista. Questo può ferire molto anche se è più latente e meno visibile. Per esempio, il bambino straniero a scuola che non viene mai invitato a casa di nessuno quando si fanno le feste. Sono cose molto banali ma credo che segnino molto le persone”.

Due KW hanno segnalato le discriminazioni religiose o ideologiche. Sono infine state citate, ma una sola volta, la negazione della casa e la negazione del lavoro.

5. Discriminazione e diversità

Benché il tema del rapporto tra discriminazione e diversità non occupi molto spazio nella ricerca, la sua importanza dal punto di vista strategico è tale per cui merita un breve capitolo a parte.

Infatti, il significato della discriminazione è strettamente associato al trattamento della diversità: come abbiamo detto nel capitolo 1, la discriminazione è una manifestazione comunicativa della forma etnocentrica del trattamento della diversità.

Se la diversità viene assimilata alla discriminazione, significa che si dà per scontato che non sia possibile uscire dall'etnocentrismo nel trattamento della diversità e che, quindi, soltanto una società altamente integrata, nella quale le differenze sono ridotte al minimo, può liberarsi della discriminazione.

Se invece si osserva una differenza tra discriminazione e diversità, significa che si ritiene possibile creare un trattamento alternativo delle differenze, tale da ammetterle e conservarle.

Nella situazione sociale di Belfast (capitolo 4), non può sorprendere che i soggetti intervistati, siano essi discriminati o KW, siano convinti che la diversità comporti automaticamente un trattamento sociale negativo, soprattutto laddove essa sia legata al colore della pelle, al modo di vestire ed alla povertà (poiché si ritiene che il benessere attenui notevolmente la discriminazione). I KW sottolineano anche come la paura della diversità da parte dei protestanti sia una fonte importante di discriminazione. Dunque, si osserva come la società locale sia impregnata di etnocentrismo, in modo strutturale.

Tuttavia, sia i soggetti discriminati che i KW manifestano una chiara intenzione a non accettare questa forma. Per contrapporsi a questa discriminazione, essi considerano necessario un trattamento diverso

delle differenze, che porti ad apprezzare il loro lato positivo e che porti al dialogo tra diversi. Quasi tutti gli intervistati discriminati si sono dichiarati convinti che questo diverso trattamento sia possibile, anche se non è stato molto spesso chiarito come, se non dai KW, i quali si sono dichiarati convinti che uno strumento importante per questo scopo sia l'educazione, capace di promuovere la tolleranza delle differenze.

Per quel che riguarda le osservazioni sulla diversità, la maggioranza assoluta dei giovani intervistati (diciassette) a Cartagena ha osservato che la diversità è equiparabile alla discriminazione, anche in questo caso a causa soprattutto dei pregiudizi dominanti nella società. Tuttavia, un numero altrettanto elevato di giovani ha sostenuto che le differenze sono in loro stesse positive, perché sono arricchenti. Il sostegno del rispetto, l'educazione e la creazione di uguaglianza sono le strategie che la società dovrebbe mettere in atto per creare condizioni contro la discriminazione ed in favore delle differenze.

Se questa è la prospettiva dei giovani intervistati, dal questionario somministrato al campione ben più ampio, è emerso un quadro non molto benevolo nei confronti della diversità. Ben il 47% dei giovani rispondenti ha osservato che sarebbe auspicabile che non ci fossero diversità, ma che, se esse si presentano, sia giusto tollerarle. Soltanto il 20% ha considerato le diversità come irriducibili ed insieme positive. Il 15% ha affermato invece che è necessario creare una comunità unitaria, senza diversità interne. Infine, il 10% si è schierato per un mantenimento delle diversità insieme all'armonia e alla comunione. Dunque, la tolleranza è la modalità di trattamento della diversità largamente preferita dai giovani di Cartagena, mentre la considerazione positiva senza equivoci delle diversità complessivamente non supera il 30%, includendovi anche l'aspirazione all'armonia.

Contrariamente a quanto hanno dichiarato i giovani, la maggioranza dei KW (dodici) ha osservato che differenza e discriminazione sono due fenomeni diversi. Coloro che hanno osservato invece che esse si equivalgano, hanno motivato questa risposta soprattutto con il fatto che nella società il pregiudizio viene automaticamente abbinato all'osservazione di differenze.

Gli intervistati che ritengono che la differenza sia diversa dalla discriminazione, hanno osservato anche che le differenze sono positive in quanto arricchiscono. Coloro che invece ritengono che le differenze siano negative (che non sono pochi) osservano la necessità di una norma dominante, considerando l'idea di differenza come danno per gli altri.

I KW si sono suddivisi equamente tra coloro che ritengono le differenze sempre accettabili e coloro che, invece, distinguono tra differenze positive e differenze negative, in quanto danneggiano gli altri, limitando

la loro libertà. Infine, i KW ritengono fondamentale che la società educi e produca conoscenze sulle differenze, ma anche che sia rispettosa nei confronti delle differenze stesse. Questa posizione riflette un paradosso tipico di questa prospettiva: le differenze devono essere mantenute, ma anche armonizzate in un insieme unitario.

Le domande sull'osservazione del significato della differenza hanno prodotto, tra gli homeless di Cork, rappresentazioni piuttosto confuse ed indeterminate, legate al fatto che, come abbiamo più volte detto, esiste tra questi soggetti una scarsissima sensibilità per problemi diversi dai propri.

Questa sensibilità particolare ha portato ad osservare per lo più che le differenze sono automaticamente discriminanti (otto intervistati ed il gruppo che ha partecipato alla focused interview sono stati di questa idea, mentre soltanto un intervistato ha scelto di dissociare completamente discriminazione e differenza), oppure a non saper rispondere in modo chiaro. Soltanto sei intervistati hanno sostenuto chiaramente che le differenze tra persone sono positive, osservando l'importanza dei rapporti interculturali e l'arricchimento determinato dalle differenze. Soltanto due intervistati hanno risposto in modo chiaro che esistono differenze accettabili, mentre è emersa da alcune risposte una certa dose di atteggiamento favorevole alla discriminazione nei confronti di altre categorie sociali. In sostanza, la differenza non viene osservata come un dato positivo o rilevante: l'unica prospettiva che interessa gli homeless è la propria condizione discriminata.

Anche tra i soggetti appartenenti alle minoranze etniche di Cork, una maggioranza ha osservato l'equivalenza tra differenza e discriminazione, mentre soltanto un soggetto ha sostenuto esplicitamente che la diversità crea ricchezza di prospettive nella società. Un paio di osservazioni rendono evidente il modo dominante di vedere le cose: "Discrimination comes with the dealings you have with people"; "If you are anyway different some people are going to pick up on that no matter what".

Anche l'osservazione della positività delle differenze è stata piuttosto infrequente (soltanto sei soggetti), nonostante l'intervistatore abbia commentato che alcuni soggetti sono stati riluttanti nel citare aspetti negativi perché hanno visto la domanda come "scortese" nei loro confronti¹⁶. Questa considerazione si rafforza per il fatto che soltanto due intervistati hanno ritenuto che le differenze siano accettabili, mentre quattro le hanno considerate inaccettabili e gli altri sono rimasti nell'incertezza. Appare evidente che c'è stata una lettura prevalente della

¹⁶ Si tratterebbe per la verità di capire chi ha osservato la scortesia: in assenza di dati in merito (ed in presenza di un così basso numero di segnalazioni di positività), si può anche pensare che sia stato l'intervistatore stesso.

“differenza” come sinonimo di “disuguaglianza” da rifiutare¹⁷, evidentemente molto significativa nel clima culturale complessivo.

Nel trattamento sociale delle differenze, è stata evidenziata la necessità di educare alla diversità culturale, in base ad un’idea di cambiamento inteso come crescita della consapevolezza (nei vari contesti sociali) e sostegno, attraverso il dialogo e lo scambio di idee, per superare le “barriere comunicative”: l’osservazione che “Irish society is not coordinated” riassume il significato diffuso assegnato a tale società.

In relazione alle differenze, vale la pena di aggiungere due ultime osservazioni su donne IT e asylum seekers, che per alcuni aspetti si collocano su posizioni opposte, ma per altri tendono sorprendentemente a convergere.

Le donne IT rivendicano un’identità culturale forte, ma finiscono poi per osservare la quasi ineluttabilità dell’integrazione del loro gruppo sociale, in particolare attraverso l’inserimento sociale dei figli, vissuto come necessità (“We need to mix with settled people, our culture is going away”). Esse inoltre non possono fare a meno di osservare come dentro alla cultura degli IT si produca una discriminazione nei confronti delle donne: questa osservazione è già un chiaro passo verso l’adesione ad una cultura diversa, nella quale la donna ha propri diritti all’autonomia e al rispetto.

Gli asylum seekers, invece, sembrano rinunciare completamente ad una propria identità culturale, per abbracciare la possibilità di “rifarsi una vita”, lontano dalle discriminazioni radicali dei paesi di origine. Questa prospettiva sembra essere legata al fatto che si tratta di cattolici, che dunque non incontrano dissonanze culturali, sul piano dei valori di principio, nella società irlandese. Tuttavia, i maschi di questo gruppo rivendicano anche una struttura familiare tradizionale, che fa dell’uomo l’unico vero protagonista della vita sociale e che esclude le donne dal mercato del lavoro e le confina ad un ruolo subalterno, che non viene in alcun modo considerato problematico (significativamente, le donne non hanno partecipato alla focused interview).

Dunque, l’adattamento culturale e il mantenimento di un’identità culturale si mescolano in entrambi i gruppi sociali, atto che mette in evidenza in modo esemplare sia l’estrema difficoltà nell’integrarsi che l’impossibilità di rimanere separati.

¹⁷ A quanto si capisce dai suoi commenti, anche l’intervistatore ha letto la domanda in questo modo: se questa lettura è particolarmente significativa per quel che riguarda l’approccio dei rispondenti, è alquanto imbarazzante per quel che riguarda la professionalità dell’intervistatore (e la sua disponibilità a capire e discutere l’intervista).

Anche i KW, come i soggetti discriminati, si sono dichiarati in maggioranza convinti che essere diversi significhi essere discriminati (nove; soltanto due hanno affermato il contrario con chiarezza). Tuttavia, su questo punto si nota soprattutto una certa confusione ed anche qualche contraddizione, tra appelli al valore della differenze e rassegnazione all'idea dell'esistenza di una discriminazione endemica.

Contrariamente ai soggetti discriminati, i KW si sono però dichiarati in larga maggioranza (quattordici) convinti che la differenza sia in se stessa positiva, poiché il mescolarsi di culture, linguaggi e religioni non può che rafforzare la società. Allo stesso modo, sono stati numerosi (undici) coloro che hanno sostenuto che le differenze sono sempre accettabili, sebbene si sia sottolineato che la violenza, la criminalità ed anche le disuguaglianze legate al genere sono invece inaccettabili. In particolare, poi, secondo i KW, la società dovrebbe soprattutto ricorrere all'educazione per affrontare le differenze, creando conoscenza adeguata e consapevolezza, comunicazione, dialogo ed informazione.

L'indeterminatezza dei fattori strutturali portanti a Rosengard (capitolo 4) si riflette anche nella correlazione che viene proposta tra differenze e discriminazione. Le risposte delle donne immigrate intervistate possono essere suddivise in due gruppi di uguali proporzioni e di opposta natura, che valutano discriminazione e differenza come equivalenti o separate. Più ottimisti sono i KW, la maggioranza dei quali ritiene che non sia plausibile alcuna equiparazione, contrariamente a quanto si osserva in Irlanda.

Essere "diversi" viene considerato dalla larga maggioranza delle donne intervistate (diciassette) come un fatto positivo, mentre le altre rispondenti si sono mostrate dubbiose. Lo stesso risultato è emerso dalle interviste ai KW. Anche in questo caso, la valutazione positiva della differenza contrasta con quella negativa emersa nei casi irlandesi.

E' anche interessante notare che ben quattordici donne intervistate (dunque la larga maggioranza) hanno considerato inaccettabili le differenze culturali che giustificano la violenza (ad esempio, la mutilazione sessuale femminile), mentre soltanto una minoranza ha ritenuto accettabili in senso generale le differenze culturali (cinque) e religiose (sette). I KW hanno sottolineato questi aspetti in modo più dettagliato: oltre a condividere l'inaccettabilità segnalata dalle donne immigrate, essi hanno sottolineato anche che gli immigrati non possono non socializzarsi alla cultura svedese e che la tradizione può essere rispettata soltanto se non danneggia nessuno.

Dunque, la differenza è sì accettabile, ma con molti limiti, e le stesse donne intervistate sembrerebbero pronte a discriminare, tanto quanto i

KW non sembrano essere affatto disponibili ad accettare la diversità comunque si manifesti.

Lo dimostra il fatto che ben quindici donne intervistate hanno suggerito l'integrazione come modalità di trattamento delle differenze (ed altre quattro hanno sostenuto che non è accettabile che gli immigrati rifiutino la legge svedese), mentre soltanto nove donne hanno suggerito di accettare le differenze senza distinzioni. Incontro e conoscenza sono stati suggeriti in altri nove casi.

Tra i KW, la situazione è risultata meno delineata: se è vero che in dieci casi è stata sottolineata l'integrazione e che compaiono sei casi in cui si è richiesto apertamente a coloro che vivono in Svezia di rispettarne le leggi, l'atteggiamento di apertura per le differenze è stato proposto sette volte, mentre in cinque casi si è sottolineata anche la necessità di ridefinire la cultura locale per permetterle di incontrare le altre culture. Dunque, tra i KW, integrazione ed adattamento si alternano in modo più evidente al riconoscimento del valore intrinseco della differenza. A quanto sembra, i KW sono più interessati alla differenza che non le donne immigrate, almeno a parole.

La maggior parte dei soggetti potenzialmente discriminati, intervistati a Modena, ritiene che essere diversi *non* significhi essere discriminati, senza differenze sostanziali tra immigrati, disabili e malati di AIDS. Anche dalle interviste focus, è emerso che essere diversi dagli altri non significa automaticamente essere discriminati, sebbene vi siano delle diversità "che si fa più fatica a capire". Complessivamente, solamente tre soggetti hanno affermato che essere diversi significa essere discriminati, riferendosi al fatto che si tratta di un "fatto sociale".

In generale, la diversità è stata osservata in modo positivo dagli intervistati, come "una cosa bella", una "ricchezza" che viene creata nella relazione. La ricchezza consiste nello scambio, nella conoscenza e nella curiosità reciproca, nel poter imparare gli uni dagli altri.

Le potenzialità del contatto con la diversità (contrapposta alla "paura del diverso", che porta a discriminare) ha spinto la maggioranza degli intervistati a sostenere che le diversità sono tutte accettabili. Tuttavia, si può notare una differenza significativa tra le tipologie di soggetti. Malati di AIDS e disabili hanno indicato come diversità non accettabili solamente quelle legate a comportamenti criminali, illegali, che danneggiano gli altri (omicidi, pedofili). Gli immigrati, invece, hanno individuato alcune diversità meno accettabili. Nel modo in cui diversi immigrati (sette) percepiscono le diversità, si può osservare una distinzione significativa tra il Noi di appartenenza (un Noi globale degli Stranieri) ed il Loro degli altri soggetti discriminati. La differenza di valore nella distinzione consiste nel fatto di "essere nati" in una terra ed

in una cultura diversa (Noi) e nel fatto di "essere diventati" in un determinato modo (Loro).

E' stata lamentata la stereotipizzazione delle diversità, soprattutto da parte dei mass media, che rappresentano tutti gli stranieri come pericolosi, tutti i disabili come meno abili, tutti i malati come contagiosi. Si è lamentata la riproduzione di una differenza di valore tra normalità e diversità, che colloca gli intervistati sul lato negativo della distinzione. Tuttavia, la critica all'accezione negativa della diversità è stata spesso mirata alla *propria* diversità, mentre le diversità differenti sono emerse con minore evidenza. Difficilmente gli intervistati hanno posto tutte le diversità sullo stesso piano: diversità "meno rilevanti" sono state osservate nell'omosessualità e nella tossicodipendenza, nell'immigrazione clandestina, o, in senso generale, in coloro che scelgono o non scelgono la propria diversità.

Se, quindi, il Noi è nel lato positivo della distinzione, perché l'essere nella condizione di membro di una cultura non dipende da scelte personali (così come il nascere disabili, che in alcuni casi viene inglobato nel Noi), il Loro assume un valore negativo che in un certo senso giustifica la discriminazione verso i soggetti che ne fanno parte. Nel Loro, gli intervistati pongono soprattutto tre categorie di soggetti: i tossicodipendenti, gli omosessuali e gli immigrati clandestini, cioè gli immigrati "cattivi". In un caso, vengono menzionate anche le prostitute ed i barboni

Tra gli immigrati "buoni", non sono state sottolineate differenze di valore per quel che riguarda le diverse nazionalità o culture di provenienza, anche se è stato spesso osservato come il colore della pelle sia un fattore importante di discriminazione. Non sono comunque mai state menzionate culture, nazionalità o religioni che non siano accettabili. In alcuni casi, sono stati però citati episodi o casi nei quali la presenza di immigrati di provenienza diversa dalla propria hanno suscitato paura o atteggiamenti discriminatori, legati a stereotipi che hanno preso il sopravvento. Le persone che hanno citato questi episodi non hanno però manifestato la percezione di essere discriminate: esse, inoltre, provengono da culture che, nell'opinione della maggioranza degli intervistati (non solo immigrati), vengono generalmente meno discriminate.

Nonostante siano emerse alcune diversità meno accettabili di altre (o non accettabili), in senso generale, pochissimi intervistati hanno sostenuto che la società dovrebbe isolare, escludere o curare queste diversità o mantenere una differenza di valore tra di esse. La maggioranza degli intervistati infatti si è posta in ottica positiva rispetto a tutte le diversità, ritenendo che la società debba contrastare la discriminazione. Le

opinioni emerse dalle interviste propongono l'accettazione, il rispetto, la convivenza, la tolleranza come valori da cui la società non può prescindere per trattare la diversità. Alcuni intervistati hanno posto l'attenzione sulla necessità di fornire possibilità di integrazione ed inserimento per i soggetti "diversi", deboli, e quindi di creare le condizioni per le quali possano ottenere pari diritti rispetto alle persone "normali". Si propone quindi una riproduzione della monocultura della maggioranza.

Anche nelle interviste focus, la diversità è stata comunque osservata da tutti in modo positivo, addirittura come *necessaria*. Quest'ultima opinione è stata espressa soprattutto con riferimento all'arricchimento conseguente al contatto fra culture diverse: "Credo che le persone che appartengono ad altre culture abbiano anche una sensibilità diversa nel percepire le cose e gli eventi. Questo può aiutarci a vedere anche cose che noi non vediamo o non vediamo più". Anche per la disabilità, è stata riconosciuta una positività nel contatto con la diversità, che insegna a riportare la vita più ad una dimensione umana, portando a focalizzare l'attenzione sull'individuo nella sua unicità. In particolare, l'inserimento dei disabili nel mondo del lavoro e nella scuola è stato considerato arricchente per tutti, perché i tempi di una persona disabile sono diversi: in questo modo, si crea un ambiente "umano", che tiene conto delle caratteristiche personali dell'individuo, anziché della sola produttività, si crea l'idea delle abilità differenti, per cui tutte le persone sono abili in un modo particolare.

In questa prospettiva, la società dovrebbe tendere alla salvaguardia di tutte le diversità e diventare più aperta ed accettante. In questo cambiamento della società, potrebbero giocare un ruolo importante le istituzioni, che possono influenzare l'opinione pubblica (mass media e scuola), contribuendo a creare una cultura di apertura e di accettazione.

Se guardiamo i risultati dei questionari, però, notiamo che la tolleranza di differenze che comunque sarebbe meglio che non esistessero prevale quantitativamente, sebbene non di molto, sull'idea che le diversità vadano mantenute nell'armonia. Invece, l'idea di diversità irriducibili, in vista di un coordinamento ed una convivenza positiva, è stata scelta soltanto da meno del 15% di coloro che hanno risposto al questionario.

Un punto di vista che prescinde dalle diversità e che pone l'accento sul fatto che la "società non dovrebbe farci caso", ma dovrebbe semplicemente "trattare le persone come persone", viene abbracciato soltanto da tre intervistati, due dei quali sono malati di AIDS. Sarebbe interessante capire se c'è un nesso tra la malattia ed il significato che viene attribuito alla specificità della persona.

La visione della diversità è meno positiva tra i KW di Modena. Difatti, la metà di questi intervistati ha sostenuto che essere diversi significa essere discriminati, giustificando questa risposta con il fatto che nella società la diversità fa paura, crea emarginazione e provoca egoismo. Generalmente, gli individui cercano di rifuggire le diversità “perturbanti”, per non correre il rischio di trovarsi in situazioni scomode o difficili da gestire (ad esempio, accettare in un gruppo un disabile può limitare la mobilità e le possibilità di azione).

Secondo l'altra metà dei KW, invece, essere diversi non significa necessariamente essere discriminati. Due KW hanno fornito una versione più sofisticata del rapporto tra diversità e discriminazione, osservando che il livello di percezione della discriminazione è correlato al grado di accettazione della propria diversità: un soggetto si sente più discriminato, se sente la propria diversità come fattore negativo e non accetta se stesso. Esisterebbero quindi dei meccanismi di negazione della propria identità e della propria diversità, per contrastare i quali sarebbe necessario intraprendere percorsi di ridefinizione dell'identità.

Per contrasto a questa visione negativa osservata nella società, la diversità è stata considerata in modo positivo dalla quasi totalità dei KW (diciotto), in quanto elemento di crescita, che stimola l'apprendimento, e fattore di arricchimento personale. Essere diversi, anche biologicamente, ha dunque un significato positivo.

Escludendo i casi in cui la diversità è osservabile come devianza e compromette la libertà altrui, infrangendo le regole sociali, secondo alcuni KW (sei) non esistono diversità inaccettabili. Si possono individuare diversità inaccettabili soltanto se ci si mette su un piano di giudizio e quindi di superiorità. Due KW hanno individuato invece come diversità inaccettabili quelle che creano dei limiti nel soggetto (ad esempio, l'handicap), oltre a quelle che ledono la libertà degli altri, che sono pericolose o che si trasformano in devianza.

I KW modenesi hanno indicato diversi modi in cui la società dovrebbe trattare le diversità. Il più frequentemente citato è dato dal rispetto e dalla convivenza (sei). Altri (due) hanno indicato i processi di sperimentazione diretta delle diversità e di dialogo, il rispetto della libertà e la valorizzazione della diversità (tre), il “metabolismo” delle diversità, modificando l'identità in base agli elementi nuovi presenti nel contesto sociale, il trattamento uguale, uniformando e tutelando i diritti di tutti. Soltanto un KW ha sostenuto la necessità che le diversità si adeguino alla realtà sociale locale. Un altro ha sottolineato l'importanza di cambiare la cultura attuale, che esalta i valori della bellezza, della ricchezza, della produttività e del successo, causando l'esclusione automatica di chi questi valori non li possiede.

Complessivamente, a parte pochi casi, soggetti discriminati e KW condividono una visione genericamente positiva della diversità. I KW si sono spesso spinti ad un'analisi più elaborata delle strategie di contrasto della discriminazione, anche se come quest'ultima è rimasta sempre piuttosto astratta. Tuttavia, non si possono ignorare due elementi rilevanti. Da una parte, è generalizzata una visione negativa e scettica nei confronti dell'etnocentrismo della società, alla quale sembra contrapporsi soltanto un ottimismo della volontà. Dall'altra parte, la visione positiva della diversità è comunque incrinata dalla tendenza ad osservare il "positivo nel positivo": la diversità non è un valore in assoluto, ma soltanto quando è positiva entro i termini sociali. In tal senso, la definizione della positività del diverso è sempre primariamente una questione di limiti, non di possibilità.

6. Servizi e discriminazione

1. Introduzione

In questo capitolo, affrontiamo il tema cruciale del rapporto tra discriminazione e servizi, che ha anche mosso la creazione del progetto Antenne.

La questione dei servizi è fondamentale sotto due punti di vista. Da una parte, i servizi possono trasformarsi in uno dei luoghi di maggiore discriminazione nella società (come vedremo ciò rischia di accadere in Irlanda). Dall'altra parte, i servizi possono essere artefici di un lavoro di prevenzione e intervento nei confronti della discriminazione, laddove si sperimentino interventi innovativi.

Dunque, un intervento incentrato sui servizi non può prescindere dalla loro analisi in relazione alla discriminazione.

2. Belfast

Gli intervistati hanno fatto esperienza di rapporti con tutti i servizi e si aspettano che gli operatori conoscano le politiche e le procedure che rendono tali servizi competenti nel trattare con minoranze etniche e culturali. Tuttavia, questa aspettativa è sempre delusa: la mancanza di conoscenza (determinata da carenze interne di informazione), di sensibilità culturale (rispetto alle culture minoritarie) e di impegno viene osservata come una delle più significative fonti di discriminazione da parte dei servizi. Sono stati riportati esempi a tal proposito per quel che riguarda i costumi culturali legati al gender (nel caso dei medici) o al

modo di essere considerati. La mancanza di formazione e di competenze è considerata fondamentale nel determinare la discriminazione in questi servizi.

Una conseguenza di questa situazione è il ritiro dai servizi, da parte dei soggetti discriminati, oppure il tentativo di cambiare servizi, laddove ciò sia possibile. Una critica particolare viene rivolta all'Home Office del Ministero dell'Interno, che tratta con le persone di diverse nazionalità con grandi difficoltà: in particolare, i due gruppi linguistici dominanti (cattolici e protestanti) sono entrambi insoddisfatti di questo servizio. Altre critiche pesanti riguardano il Dipartimento dell'Istruzione, i servizi sanitari, frequentemente citati come problematici (soprattutto per quel che riguarda l'accoglienza ed il trattamento in ospedale, che appaiono insensibili alle differenze culturali), i servizi per la casa, che dovrebbero essere molto migliorati.

Le proibizioni nel trattamento degli orientamenti sessuali costituiscono un altro aspetto significativamente negativo dei servizi (ad esempio, la proibizione di parlare di omosessualità nelle scuole).

C'è anche una certa sfiducia sul cambiamento dei servizi e sull'eliminazione delle barriere al loro accesso nei confronti di chi viene discriminato. Nonostante ciò, vengono forniti suggerimenti sugli accorgimenti per rendere i servizi più accessibili: ad esempio, la stampa di materiali nelle lingue minoritarie e l'utilizzo di gruppi di volontariato competenti (ad esempio, un servizio giovanile omosessuale).

Problemi particolari di accesso ai servizi sono considerati rilevanti per la formazione professionale, a causa dei costi proibitivi che essa ha per i soggetti discriminati.

In sintesi, si osserva un generale sentimento di sfiducia verso i servizi, per la loro insensibilità nei confronti delle culture dei gruppi minoritari, che crea disagi e richiede una formazione adeguata al rapporto interculturale per tutti gli operatori. Anche le politiche anti-discriminatorie dovrebbero essere molto migliorate, soprattutto per quel che riguarda i provvedimenti nei confronti dei disabili e le leggi sull'orientamento sessuale. Si suggerisce di attivare le autorità locali in questa direzione.

Secondo i KW, i servizi sanitari sono quelli più significativi per i soggetti discriminati, seguiti dalle amministrazioni locali, in particolare per quel che riguarda ancora gli aspetti legati alla salute, oltre che per il tempo libero, e dalla formazione professionale; vengono poi il sistema scolastico e l'assistenza sociale. Secondo i KW, l'accesso ai servizi non è garantito a tutti in modo paritario: il denaro è considerato una variabile significativa, in particolare per i servizi medici, che favorisce la classe media. Ma sono soprattutto i problemi della burocrazia che rendono i

servizi poco accessibili, in particolare quelli educativi, insieme alla scarsa volontà del personale. Sono stati richiamati anche il problema generalizzato della lingua ed il problema specifico della casa per gli omosessuali. Alle decisioni politiche, è stata addossata una particolare responsabilità per quel che riguarda la discriminazione. Giudizi positivi riguardano invece i servizi sociali e la polizia (sebbene in assenza di un servizio di interpretariato).

Tutti i KW sostengono che è possibile migliorare i servizi e che un impegno maggiore della comunità potrebbe consentire alle persone di prendere più decisioni per se stesse. I servizi scolastici e di interpretariato sono tra quelli che possono essere maggiormente migliorati, insieme alla formazione degli staff nei rapporti interculturali. In particolare, si suggerisce di togliere i servizi informativi dalle mani dei “burocrati”, sostituendoli con personale formato nei punti di accoglienza, capace di informare e spiegare i processi in atto. Inoltre, si suggerisce di adottare sistemi di monitoraggio e di ascolto. Infine, si suggerisce la dotazione di tecnologie interattive per migliorare l’informazione e i cambiamenti d’orario per favorire l’accesso.

3. Cartagena

I giovani intervistati a Cartagena sono soprattutto in contatto con i servizi educativi, sanitari, per il tempo libero e per il lavoro. La metà di loro si aspetta da tali servizi soprattutto attenzione, mentre gli altri si aspettano gentilezza ed interesse. E’ evidente che l’attenzione dei giovani è focalizzata quasi esclusivamente sulla relazione, mentre la prestazione dei servizi risulta sostanzialmente irrilevante. Nel complesso, i giovani si sono schierati in modo uguale su tre diversi giudizi: positivo, negativo e in parte positivo ed in parte negativo. Risulta così evidente la casualità della valutazione e si conferma la scarsa rilevanza dell’accesso ai servizi per quel che riguarda la discriminazione.

I giovani hanno reagito soltanto in un quarto dei casi nei confronti delle delusioni ricevute. Nonostante questo, la quasi totalità dei giovani (ventisei) dichiara comunque di incontrare difficoltà nel rapporto con i servizi, soprattutto per quel che riguarda la casa ed il lavoro (anche se comunque si tratta sempre di quattro/cinque soggetti), oltre che per la sanità e l’educazione. Anche in questo caso, però, a fronte di un giudizio complessivo molto duro, la situazione specifica appare molto meno drammatica e i servizi più significativi hanno creato difficoltà soltanto a pochi soggetti. La tendenza è quella di osservare grandi problemi astratti

che si dissolvono in mille rivoli concreti. Questo fatto è confermato dalla scarsità di conflitti con i servizi, riscontrati soltanto da otto soggetti.

Il paradosso finale è che la quasi totalità dei soggetti (vent'otto) ritiene che i servizi non siano sempre accessibili, riferendosi però in particolare al lavoro e alla casa ed in misura molto inferiore alla sanità, soprattutto per motivi economici, ma anche per la richiesta di conoscenze particolari, che impediscono a molti di accedere in modo adeguato.

L'interesse primario dei giovani riguarda l'accesso ai servizi del lavoro e della casa, che sono anche quelli osservati in modo più problematico, con l'eccezione di alcuni intervistati che, essendo studenti, non sono interessati in modo diretto. Viene quindi osservata da giovani una particolare difficoltà in questi due settori, che possono essere considerati quelli per essi maggiormente discriminanti. Tutti i giovani intervistati sono convinti che i servizi possano essere migliorati.

Anche i dati del questionario mostrano che la discriminazione viene soprattutto associata al contesto lavorativo (51%) e della casa (27% molto), molto in subordine anche ai servizi educativi (14%). Ciò conferma che lavoro e casa sono i due principali problemi dei giovani di Cartagena. L'incertezza per questi servizi è altissima: soltanto il 3% ritiene che il lavoro sia certo ed il 20% che la casa sia certa, anche se il lavoro viene comunque osservato come stabile e continuo dal 74% dei rispondenti.

L'accesso ai servizi per casa e lavoro è considerato difficile dalla larga maggioranza dei giovani, quasi il 100% per il lavoro e l'81% per la casa, ed anche al di fuori della loro portata economica (91% per la casa e 89% per il lavoro). Bisogna aggiungere che simili problemi non vengono osservati per nessun altro servizio e che, anzi, nel complesso, gli altri servizi risultano piuttosto stabili e di facile accesso per la larga maggioranza dei giovani. La larghissima maggioranza dei giovani ritiene comunque di possedere le competenze per accedere a tutti i servizi, dimostrando così di non attribuire le difficoltà a proprie carenze.

Gli ostacoli che maggiormente incidono, al di là del costo, nell'accesso ai servizi sono quelli delle competenze, per il lavoro (59%) e la scuola (27%), della burocrazia, per l'assistenza (30%), la casa (22%) e i servizi sanitari (21%), del tempo disponibile, per i servizi sanitari (57%) e di assistenza (34%), della distanza, per i servizi assistenziali (29%) e culturali (24%), della lentezza dell'erogazione, per i servizi assistenziali (29%) e sanitari (26%), della scarsa disponibilità degli operatori, per il lavoro (35%), della scarsa disponibilità dei dirigenti e responsabili, per l'assistenza (25%) e il lavoro (25%). La scuola, i servizi culturali e i servizi religiosi sono quelli che presentano meno diffusamente ostacoli (nessun ostacolo per circa un quarto dei rispondenti).

L'aumento di possibilità di accesso viene osservato soprattutto per la casa ed il lavoro (91% ciascuno), ed anche per la cultura ed il tempo libero (76%), i servizi sanitari e quelli di assistenza (73% ciascuno), la formazione professionale (61%). Su questo sfondo, non sorprende che una figura di sostegno venga vista ovunque come particolarmente utile (tranne che in ambito religioso): soprattutto essa appare utile sui luoghi di lavoro (94%) e nei servizi per la casa (92%), oltre che nei servizi sanitari (86%) ed assistenziali (85%).

I KW osservano dei network piuttosto limitati tra i servizi: i servizi che intrecciano più relazioni sono quelli sanitari, di volontariato assistenziale, per il lavoro ed educativi, ma tutti vengono segnalati soltanto da tre o quattro intervistati. Le principali aspettative concernono l'attenzione (oltre un terzo di segnalazioni), la capacità di azione e l'interesse (un quarto di segnalazioni).

La maggioranza dei KW ritiene che le aspettative siano sempre soddisfatte (per attenzione, azione ed interesse) e soltanto due osservano una totale delusione. Dunque, esiste una critica scarsamente diffusa nei confronti dei servizi, che si osserva anche nel fatto che pochissimi reagiscono all'insoddisfazione. Anche le difficoltà sono soltanto di tipo economico, mentre un quinto di KW sostiene che le difficoltà non riguardano i servizi ma gli utenti. Infine, i conflitti osservati tra i servizi sono nulli.

Tuttavia, i tre quarti degli intervistati sono anche convinti che i servizi non siano accessibili a tutti: in particolare, non lo sono il lavoro e la casa, ed in minor misura i servizi educativi, a causa della mancata accettazione delle differenze da parte della società e della mancanza di informazione. Dunque, si osserva, nonostante tutto, che c'è discriminazione nei servizi, che non consente a tutti un'uguaglianza di opportunità. Quasi tutti i KW (diciannove), inoltre, sono convinti della possibilità di migliorare, per molti "tutti i servizi" e per qualcuno il lavoro.

Dunque, si riscontra una certa ambivalenza nelle risposte dei KW: da una parte, essi tendono a difendere e giustificare i servizi, dall'altra parte, invece, appare evidente una critica di fondo nei loro confronti. Da una parte, sembra che in definitiva, siano gli utenti ad avere problemi, dall'altra, invece, si ammette che la società discrimina.

4. Cork

L'utilizzo dei servizi da parte degli homeless è fortemente selettivo: gli unici due tipi di servizio utilizzati in modo generalizzato sono quelli sanitari e quelli per la casa. Il collocamento al lavoro è stato utilizzato

soltanto dalla metà dei rispondenti, a dimostrazione del fatto che il lavoro non è per essi una priorità. Alcuni di essi (e il gruppo che ha partecipato alla focused interview) hanno sottolineato che il trattamento negativo ricevuto demotiva spesso dal continuare la ricerca del lavoro: tuttavia, questa motivazione appare debole, se si considera il fatto che si sta parlando di “servizi”, non di datori di lavoro.

A questa forte selettività di utilizzo, si accompagna una delusione generalizzata per i servizi per la casa ed il lavoro ed una delusione meno diffusa per i servizi sanitari, nei confronti dei quali la metà dei rispondenti si è dichiarata delusa. La motivazione della delusione di aspettative non riguarda tanto il servizio in se stesso, che viene spesso considerato, con implicita rassegnazione, come non utilizzabile, bensì il modo in cui vi si viene trattati: gli homeless mostrano di essere alla sistemica ricerca di un “buon trattamento”, gentile, rispettoso, disponibile, che assicuri “dignità” (questo è il termine utilizzato nella focused interview). In sostanza, la richiesta che gli homeless rivolgono ai servizi è di essere trattati come gli altri utenti, benché si sia diversi.

Anche questo fatto indica come non vi sia un particolare interesse per il cambiamento di condizione, quanto piuttosto una richiesta di considerazione e conferma per quel che si è. Il problema dei servizi non riguarda il fatto che essi non sono efficaci, bensì il fatto che essi non sono “sensibili”.

E’ in questa prospettiva che gli homeless trovano particolarmente difficile l’accesso ai servizi che maggiormente frequentano, sempre con la parziale eccezione dei servizi sanitari. Questa difficoltà è legata al fatto di sentirsi trattati in modo irrispettoso, più che alla mancanza di prestazioni.

Reazioni esplicite a queste difficoltà sono state dichiarate, nella metà dei casi, nei casi di ricerca di alloggio e nei confronti dei servizi sanitari, mentre, significativamente, non sono state segnalate reazioni manifeste alle difficoltà nella ricerca del lavoro.

I servizi per la casa e per il lavoro sono anche quelli in cui gli homeless si dichiarano in modo generalizzato discriminati e che considerano inaccessibili. La discriminazione e l’inaccessibilità vengono osservate molto diffusamente anche per i servizi sanitari, benché essi siano considerati in realtà meno difficili da utilizzare e meno frequentemente deludenti.

Anche questa osservazione porta a notare come la discriminazione venga osservata dagli homeless in modo aspecifico e generalizzato, come cioè vi sia una sorta di ipersensibilità alla discriminazione, strutturata nelle prospettive personali. In tali prospettive, differenziate ma rese anche “forzatamente” comuni dalla condizione di homeless, si mescolano un

senso di inferiorità auto-alimentata, che porta ad osservare che non ci sono possibilità di riscatto personale, ed un senso di esclusione che crea risentimento ed amarezza: questo mix è osservabile nel cortocircuito continuo tra il “non so fare” o il “non sono come” ed il “quindi non posso” o “non mi è concesso”, che è fattore strutturante nella cultura espressa dagli homeless.

In questo quadro, una connotazione parzialmente positiva viene assegnata alla Chiesa, che viene frequentata dalla metà dei soggetti intervistati e che viene frequentemente considerata accessibile e non discriminante. Tuttavia, nella focused interview, è stato sottolineato anche come non possa essere la Chiesa ad occuparsi degli homeless, a causa della scarsità di risorse.

Da ultimo, la selettività degli homeless si osserva anche nelle manifestazioni di interesse per l'accesso ai servizi: nessun tipo di servizio viene considerato interessante da tutti i soggetti intervistati e soltanto quattro tipi (sanitari, alloggi, assistenza sociale, lavoro) vengono considerati interessanti dalla larga maggioranza di essi (dieci o undici). Inoltre, lavoro ed assistenza sociale, in realtà, per diversi intervistati sono interessanti soltanto sulla carta, come abbiamo visto.

Tutti gli intervistati sostengono che è possibile migliorare tutti i servizi. Ma si tratta di un'osservazione spesso astratta, slegata da proposte concrete, che si manifesta nella richiesta di un cambiamento di atteggiamento da parte dei decisori (il governo, soprattutto) e degli operatori, ai quali si richiede maggiore attenzione per i bisogni degli homeless (cioè maggiore “flessibilità”) e più rispetto, come già abbiamo sottolineato.

Contrariamente agli homeless, i soggetti appartenenti a minoranze etniche dichiarano di aver avuto accesso a tutti i servizi. Le loro aspettative sono rivolte all'erogazione delle prestazioni e non si riscontrano particolari problemi di relazione, se non in un caso, nel quale si richiede un “trattamento ugualitario”.

La situazione più problematica emerge tra le donne IT, che criticano con violenza il sistema educativo, apertamente accusato di discriminare i bambini IT, impedendo loro di apprendere in modo adeguato (anche se poi se ne ammette un cambiamento progressivo). Una seconda lamentela relativamente diffusa riguarda la disattenzione della polizia nei confronti delle questioni etniche: i poliziotti vengono accusati non per gli abusi commessi (che vengono segnalati in modo molto rarefatto), quanto per il fatto di non prendere sul serio il razzismo nella società. L'altra situazione che potrebbe forse emergere, laddove fosse più e meglio rappresentata, è quella dell'osservazione delle scarse opportunità di preghiera da parte dei Musulmani, che include anche il problema della

chiusura di una Moschea a causa delle proteste dei vicini. La questione Musulmana viene posta dai pochi intervistati seguaci di questa religione, ma non è chiaro se assume una rilevanza sociale complessiva: la sensazione è che a Cork (e forse in Irlanda) ci siano attualmente altre priorità e che questa questione sia quindi sottovalutata.

Per il resto, sono emerse osservazioni a-sistematiche, legate alle esperienze personali: un episodio problematico con la polizia, un problema con i servizi assistenziali, un problema con i medici, una lamentela di un'irlandese per il cognome straniero (dei genitori) che la danneggia, un problema di casa. Si tratta di una varietà di piccoli problemi che rispecchia la varietà delle situazioni personali e non indica tendenze dominanti di discriminazione.

La causa comune di tutti questi problemi viene fatta risalire alla scarsa consapevolezza culturale presente in Irlanda, alla mancanza di percorsi educativi che creino questa consapevolezza e, più raramente, alla mancanza di informazione. Conseguentemente, la possibilità di migliorare i servizi, che viene peraltro osservata da tutti, è legata soprattutto all'aumento della consapevolezza culturale ed al miglioramento delle possibilità di apprendimento interculturale, a prescindere dai suggerimenti che vengono forniti in base alle esperienze personali. Di nuovo, la situazione che emerge con maggiore evidenza è quella delle donne IT, che chiedono miglioramenti nei servizi per l'alloggio e per l'educazione, soprattutto in relazione al benessere dei figli. L'altra situazione emergente, sempre con i limiti sopra esposti, è quella dei Musulmani, che chiedono più opportunità di pregare.

I KW segnalano l'esistenza di reti di servizi particolarmente ricche. I servizi più intrecciati in rete sono quelli della formazione professionale (quindici segnalazioni), che sono anche quelli considerati più frequentemente in modo positivo (undici segnalazioni), e del settore delle abitazioni (quattordici segnalazioni), che invece sono considerati piuttosto frequentemente come deludenti (nove segnalazioni). Seguono i servizi sanitari (undici segnalazioni), sui quali i giudizi si differenziano in modo netto (metà positivi e metà negativi), l'assistenza sociale (dieci segnalazioni), che invece è considerata in modo molto frequentemente positivo (otto segnalazioni) ed i servizi culturali e del tempo libero (dieci segnalazioni), che sono praticamente assenti dalla prospettiva dei soggetti discriminati e che ricevono invece una valutazione largamente positiva (sette segnalazioni); infine i servizi religiosi, con nove segnalazioni di cui sette positive.

Complessivamente, dunque, i KW, nonostante le proprie osservazioni negative, assegnano alla fine più giudizi positivi che non negativi ai servizi con cui sono in contatto. Le aspettative rivolte a questi servizi

sono primariamente di collaborazione e cooperazione o comunicazione, e secondariamente di azione efficace di presa in carico. Le difficoltà incontrate riguardano soprattutto la casa, la sanità e il collocamento al lavoro, ma sono state segnalate soltanto da piccoli numeri di KW (quattro o cinque ciascuno), mentre la formazione professionale è stata osservata come quasi priva di problemi.

La natura di queste difficoltà è data dalla mancanza di interesse nei confronti della collaborazione, dalla burocrazia imperante ed intransigente, utilizzata per scopi sbagliati, dall'ambizione che porta a creare conflitti inutili, dalla mancanza di azione e di affidabilità, dalla mancanza di accessibilità dell'informazione. Si tratta, evidentemente, di problemi rilevanti, ma che, come abbiamo detto, vengono alla fine riferiti soltanto a pochi casi. Le difficoltà si trasformano in conflitti esclusivamente nei confronti di sanità e servizi per la casa.

Questo quadro è solo parzialmente contraddetto dall'osservazione della discriminazione nei servizi: i servizi per la casa sono stati osservati come discriminanti da quasi tutti i KW (diciannove), a dimostrazione del fatto che questo settore viene oggi osservato come fondamentale in Irlanda, ma per il resto i livelli della discriminazione osservata sono pari a quelli delle difficoltà riscontrate nei rapporti e riguardano soltanto sanità e collocamento al lavoro. Il tipo di discriminazione osservata concerne l'assenza di informazione sui diritti e sulle opportunità, l'apatia che crea mancanza di azione e la mancanza di possibilità economiche di accesso.

Infine, quasi tutti i KW (diciotto) hanno sostenuto che è possibile migliorare i servizi e hanno sottolineato in particolare tre azioni: 1) la formazione scolastica e professionale di operatori e utenti; 2) l'informazione agli utenti; 3) la creazione di servizi aggiuntivi (più case, più interventi per i disabili, assistenza più prolungata, difensori civici, più servizi sanitari).

5. Malmo

Le donne immigrate intervistate a Rosengard hanno avuto a che fare con tutti i tipi di servizi presenti sul territorio. La reazione più diffusa è stata quella di delusione per questi rapporti, che si è accompagnata prevalentemente ad una reazione di silenziosa sopportazione.

Delusione e sopportazione sono soprattutto diffuse per quel che riguarda servizi inerenti a lavoro (dieci casi), scuola (sei casi) e sanità (sei casi). In altri quattro casi per la scuola e due per il lavoro, la delusione si è invece accompagnata a proteste esplicite. La soddisfazione appare decisamente minoritaria e riguarda soprattutto i servizi sanitari (quattro casi) e la scuola (tre casi). Se compariamo delusioni e soddisfazioni, il

bilancio è sempre negativo, in modo evidentissimo per il lavoro, piuttosto evidente per la scuola e per la casa, un po' meno per i servizi sanitari, che appaiono come i meno deludenti. Tuttavia, rispetto a questi ultimi, compaiono anche le più frequenti difficoltà di accesso (sei casi). Per quasi tutti gli altri aspetti, l'accesso sembra essere assicurato senza gravi problemi, con l'esclusione rilevante del lavoro (dieci casi), che appare sempre come l'aspetto più problematico per le donne immigrate. La possibilità di un miglioramento dei servizi è stata osservata dalla larghissima maggioranza delle intervistate (diciannove) per i servizi sanitari, benché questi ultimi non siano stati osservati come quelli con maggiori problemi. La scuola (otto risposte), il lavoro (sei risposte), soprattutto, la casa (due sole risposte) non sembrano invece suscitare speranze molto diffuse di miglioramento. Ciò significa che per i servizi con più problemi viene osservata anche con maggiore scetticismo la possibilità di cambiamento.

Le interviste ai KW intervistati hanno evidenziato una rete di servizi alquanto sviluppata: i rapporti che i diversi servizi intrecciano tra loro sembrano essere consistenti, con particolare rilievo per la municipalità, le scuole, l'amministrazione del welfare locale, gli uffici di assicurazione sociale ed anche i datori di lavoro (citati in sette casi come connessi in rete).

Non esistono però delle collaborazioni privilegiate particolari: le più frequenti (tre casi ciascuna) coinvolgono gli uffici di collocamento ed i datori di lavoro, dunque ancora una volta il settore occupazionale. La collaborazione è stata generalmente valutata in modo positivo (quindici casi), mentre una chiara insoddisfazione è emersa soltanto per tre KW. Tuttavia, in sei casi, si è anche parlato di frustrazione, a causa dell'esclusione sociale che viene vissuta nel servizio ed in altri casi sparsi (tra i quattro ed i due) si è osservato che la burocrazia ed i problemi organizzativi e di budget ostacolano l'accesso ai servizi di molti utenti potenziali, che vengono così discriminati. Cinque KW hanno sostenuto che soltanto i datori di lavoro sono inaccessibili agli utenti, mentre altri quattro hanno rimarcato il problema degli ostacoli all'accesso per alcuni gruppi sociali. Infine, la *comunicazione* è stata considerata l'aspetto di gran lunga più rilevante per migliorare i servizi. In sintesi, la rappresentazione dei servizi che è uscita dalle interviste ai KW è meno deludente di quella che invece è emersa intervistando le donne immigrate: la maggioranza dei KW ha considerato soddisfacenti i servizi, mentre soltanto una minoranza (circa un quarto) ha osservato problemi con certi gruppi sociali ed un'altra minoranza di dimensioni analoghe ha indicato apertamente il problema centrale nel sistema di impiego. Comunque, diversi KW hanno osservato problemi

organizzativi ed hanno sottolineato l'importanza di un miglioramento della comunicazione.

Se, da un lato, i KW sono stati persino più propensi delle donne immigrate ad osservare e considerare con attenzione i problemi della discriminazione, dall'altro, per quel che riguarda invece l'interpretazione dei servizi offerti, il loro atteggiamento è opposto: compare, cioè, tra di essi, una diffusa auto-legittimazione del proprio operato, mentre le donne immigrate osservano problemi concreti consistenti.

6. Modena

Il rapporto con i servizi offerti dalla città di Modena è stato generalmente osservato in modo positivo dagli intervistati. Sono stati soprattutto disabili e malati di aids/patologie invalidanti, ma in parte anche gli immigrati, a dichiarare che l'offerta di servizi sul territorio è ampia.

Dalle risposte al questionario, emerge che la discriminazione viene vissuta soprattutto per lavoro e casa, per le quali una maggioranza ampia di soggetti dichiara l'esistenza di una consistente discriminazione, mentre i problemi minori riguardano il culto religioso ed i servizi comunali di tipo burocratico, come l'anagrafe (anche la formazione professionale appare poco problematica, ma viene utilizzata da una minoranza di soggetti). La situazione non è rosea neppure per i servizi sanitari ed assistenziali e la scuola, rispetto ai quali nell'insieme circa un terzo di rispondenti dichiara di osservare un grado elevato o abbastanza elevato di discriminazione.

Il problema della casa riemerge a proposito delle difficoltà di accesso: infatti, soltanto un terzo dei rispondenti non segnala difficoltà. Meno rilevanti sono le difficoltà per quel che riguarda il lavoro, che il 60% dei rispondenti non segnala. E' importante mettere in evidenza, comunque, che una quota media del 20% di rispondenti segnala difficoltà per ciascun servizio: benché non si possa considerare statisticamente attendibile, a causa della scarsa quantità di questionari raccolti, questo risultato segnala comunque l'esistenza di un problema di base nel rapporto con i servizi, che viene vissuto da una parte dei soggetti come difficoltà.

Questa difficoltà è solo marginalmente associata a problemi economici: soltanto percentuali tra il 15 ed il 4% di rispondenti segnalano infatti tali motivi e, talvolta, in modo contraddittorio (ad esempio, il 15% segnala motivi economici per quel che riguarda i servizi sanitari che attualmente in Italia sono prevalentemente pubblici e pressoché gratuiti). Tuttavia, costi troppo alti vengono segnalati dalla larga maggioranza dei

rispondenti (74%) per la casa e da una minoranza relativamente consistente (35%) per i servizi assistenziali (evidentemente, non riferiti all'Amministrazione pubblica).

Neppure la mancanza di competenze viene considerata un problema rilevante (la voce più importante è quella della formazione professionale, che però è intorno al 17%), sebbene, anche per questa dimensione, una quota limitata di rispondenti si senta in difficoltà. La richiesta di competenze eccessive viene considerata come un ostacolo per l'accesso a formazione professionale (31%), scuola (29%) e lavoro (27%).

La burocratizzazione è considerata un ostacolo rilevante soprattutto per l'accesso ai servizi assistenziali (42%) e burocratici (44%), ma anche per la casa (37%) e per il lavoro (36%). Per il lavoro, compare come ostacolo relativamente diffuso anche la distanza dall'abitazione (36%).

Il problema degli orari viene segnalato soprattutto per i servizi assistenziali (33%) ed, in minor misura, per i servizi burocratici (22%).

Rispetto questi servizi, è però molto più rilevante il problema della lentezza (50% per i servizi burocratici e 44% per quelli assistenziali). La scarsa disponibilità degli operatori e dei gestori è l'aspetto meno considerato, anche se non assente: per gli operatori, viene citato nel 26% dei casi per i servizi burocratici (ma probabilmente la quota sarebbe analoga, se non superiore, anche per i cittadini modenesi) e nel 20% dei casi nei servizi assistenziali; per i gestori, nel 20% dei casi dei servizi burocratici e nel 23% per la casa (oltre che nel 18% dei casi per il lavoro).

In sintesi, emergono come aspetti problematici diffusi, in ordine di importanza: 1) il costo della casa e, in minor misura, di certi servizi burocratici; 2) la lentezza e la burocratizzazione dei servizi pubblici; 3) gli orari inadeguati dei servizi assistenziali; 4) la scarsa competenza per la formazione professionale; 5) la scarsa disponibilità degli operatori dei servizi burocratici e dei gestori (da leggersi probabilmente come proprietari) delle case. L'assenza di ostacoli viene osservata invece soprattutto per il culto religioso (74%), per cultura e tempo libero (36%) e per la scuola (34%). Soltanto l'11% non vede ostacoli di accesso ai servizi assistenziali, il 12% alla casa ed il 14% ai servizi burocratici.

Prendendo in considerazione le interviste, si può osservare che gli aspetti problematici connessi al rapporto con i servizi sono analoghi a quelli descritti nel rapporto quotidiano con la società: viene cioè sottolineato come, a volte, la visibilità della propria diversità e gli stereotipi ad essa connessi orientino la comunicazione con gli operatori dei servizi. I disabili, in particolare, osservano di essere considerati come incapaci, gli immigrati, invece, come culturalmente inferiori.

L'opinione degli intervistati nei confronti dei servizi è strettamente connessa al tipo di problema avvertito dalla propria categoria: per questo motivo, è necessario analizzare diversamente i problemi.

Tra i disabili, emerge come il rapporto con i servizi sia in costante miglioramento e come la città di Modena abbia prestato molta attenzione alla soluzione dei problemi, facendo dei disabili i "discriminati più avvantaggiati". A sostegno di questa osservazione, vengono elencate numerose azioni, tra le quali la disponibilità di case senza barriere architettoniche, sconti ed esenzioni dalle tasse, ampliamento della quantità dei mezzi di trasporto ad hoc, presenza di sportelli informativi, inserimento lavorativo.

Il tipo di servizi con i quali i disabili hanno maggiori contatti è quello sanitario, rispetto al quale tutti gli intervistati si sono dichiarati soddisfatti. Anche per quanto riguarda i servizi assistenziali dell'Amministrazione comunale, è emersa una visione positiva, sia per quanto riguarda la possibilità di accedere alla casa che alla possibilità di usufruire di borse lavoro per l'inserimento lavorativo.

Quasi tutti gli intervistati hanno invece dichiarato di aver avuto un rapporto conflittuale con la scuola: "Per quanto riguarda la scuola, ho avuto anche dei conflitti. Quando frequentavo le medie mi era stato consigliato, in base al mio handicap, di smettere di studiare e di non fare l'università, ma piuttosto un istituto professionale dove avrei avuto la certezza di avere una scrivania davanti (...) Sempre in quel periodo mi è capitato anche che gli insegnanti mettessero in dubbio le mie capacità intellettuali malgrado il mio deficit fosse solo fisico (...) Più avanti, all'università, mi è stato impedito l'accesso a un ulteriore approfondimento del mio curriculum di studi sulla base del fatto che, in seguito, a causa dell'handicap fisico, avrei potuto non essere in grado di gestire alcune situazioni". Tuttavia, tutti hanno sottolineato che questo tipo di esperienza si riferisce al passato: benché manchino informazioni specifiche su come possa essersi evoluta la situazione nel presente, i disabili intervistati hanno osservato che essa è probabilmente significativamente migliorata.

Le altre carenze osservate nel rapporto con i servizi riguardano l'organizzazione e la gestione del tempo libero, che viene demandato quasi esclusivamente alle famiglie e/o al volontariato e che ha spesso un costo doppio per il disabile, che deve pagare anche per l'accompagnatore. Inoltre, si ritiene che i servizi di trasporto per disabili del Comune siano di difficile fruizione per il tempo libero. La difficoltà di gestione autonoma del tempo emerge anche dal fatto che la metà degli intervistati dichiara di usufruire soltanto dei servizi che servono ed

osserva come spesso i disabili tendano a rinchiudersi nel proprio mondo e a non rendersi visibili.

Alcuni intervistati hanno anche sottolineato che vi sono discriminazioni all'interno del mondo stesso dei disabili: tra i disabili fisici e quelli psichici, tra le diverse malattie genetiche, tra chi nasce disabile e chi lo diventa a causa di qualche incidente. Questa considerazione è stata rafforzata dal fatto che i disabili distrofici hanno affermato più raramente di sentirsi discriminati.

Un altro fattore che diminuisce le possibilità di fruizione dei servizi per il tempo libero ed anche, in alcuni casi, dei diritti generali di cittadinanza, è stato indicato nelle barriere architettoniche. La difficoltà di accesso è stata sottolineata soprattutto in relazione a banche, poste, cinema, uffici della Provincia e, persino l'Ufficio Invalidi.

L'utilizzo dei servizi da parte dei malati di AIDS è stato osservato come "normale", mentre le difficoltà di accesso sono state collegate alla scarsa disponibilità degli operatori e all'eccessiva lentezza di alcuni servizi. Tali problemi sono stati attribuiti alle caratteristiche personali degli operatori e alla difficoltà di gestione del servizio, non ad un comportamento discriminatorio verso gli utenti.

Il servizio di maggior utilizzo da parte dei malati di AIDS è ovviamente quello sanitario, nei confronti del quale livello di soddisfazione espresso dagli intervistati è stato elevato. Nessuno dei soggetti intervistati ha dichiarato di essere stato vittima di episodi di discriminazione nel rapporto con i servizi, anche se sono stati raccontati casi accaduti a soggetti terzi, nei quali i pazienti malati di AIDS sono stati operati per ultimi, oppure in cui qualche dentista ha rifiutato un malato di AIDS come paziente. Anche nella focused interview, sono stati riportati episodi allarmanti sui servizi sanitari: "Ci sono dei medici che se sanno che il paziente è Hiv non ci mettono le mani. Avevamo dei pazienti che dovevano essere operati e dopo venti giorni, un mese erano ancora in attesa perché non si trovava un medico disposto a operarli". È stato comunque sottolineato che non si tratta di episodi che accadono di frequente.

Anche l'interesse di fruizione dei diversi servizi offerti dalla città è stato considerato dai malati di AIDS uguale a quello di qualsiasi altra persona.

Il discorso per gli immigrati è più articolato, in quanto vengono percepite parecchie difficoltà nel rapporto con i servizi. I servizi che hanno soddisfatto maggiormente le aspettative degli stranieri sono quelli sanitari e quelli di formazione professionale, nel rapporto con i quali non sono stati osservati particolari problemi. Nemmeno in relazione alla scuola dei figli sono state riscontrate difficoltà significative.

Per quel che riguarda l'accesso ai servizi sanitari da parte degli immigrati, nella focused interview sono state citate alcune rigidità e inadeguatezze per quel che riguarda i bisogni culturali dei pazienti immigrati: "In teoria, l'accesso è garantito, ma certi servizi non sono pronti per fornire delle prestazioni e rispondere a certi tipi di bisogno. Per esempio, è vero che è garantito l'accesso ai servizi sanitari e se sono ricoverato mi viene servito il pasto, ma se sono mussulmano nessuno mi chiede se quello che mi danno lo posso mangiare. Non c'è un'attenzione a persone con abitudini e culture diverse".

Nelle diverse focused interview (non soltanto quella con immigrati), è emersa un'inadeguatezza generale del sistema dei servizi rapporto con utenti immigrati, essendo tale sistema tarato sui bisogni degli autoctoni e poco flessibile, rispetto alle esigenze determinate dalla presenza di culture diverse. I servizi sono sì accessibili agli immigrati, ma molto spesso forniscono risposte inadeguate ai loro bisogni. In particolare, è stato messo in evidenza il problema della lingua: "Per gli stranieri direi che il problema maggiore rimane quello della lingua in quanto nei servizi nessuno parla altre lingue, anche l'inglese non lo sa nessuno".

I servizi in ambito religioso sono stati raramente indicati dagli intervistati come rilevanti e molti degli intervistati si sono dichiarati disinteressati. E' emersa comunque una maggiore soddisfazione degli utenti della Chiesa cattolica rispetto agli utenti della Moschea, osservata come troppo piccola e trascurata da parte dell'Amministrazione comunale.

Tra gli immigrati intervistati, il servizio più problematico è risultato la questura, osservata come disorganizzata, poco informata e servita da personale non preparato, sia dal punto di vista linguistico che da quello delle competenze normative. Più di un intervistato, inoltre, ha raccontato episodi discriminatori verso gli immigrati, che vanno da una pretesa superiorità, alla maleducazione a alla mancanza di rispetto (file per i visti, negazione di diritti assicurati dalla legge, mancanza di informazione, trattamento negativo per carenze linguistiche). Viene però osservato anche che alcuni stranieri hanno considerato come atti discriminatori comportamenti derivati semplicemente dalla scarsa conoscenza della normativa da parte degli immigrati (ad esempio, della mancata consegna da parte dell'utente di tutti i documenti necessari).

Alle numerose situazioni conflittuali, la maggioranza degli immigrati risponde accettando passivamente la situazione: solo in pochi casi, c'è stata la possibilità di reagire in modo attivo e da parte di soggetti che collaborano o hanno collaborato con enti e associazioni che si occupano della tutela dei diritti degli stranieri (sindacati, Consulta).

Anche i servizi per la ricerca della casa sono stati osservati come particolarmente deludenti da parte degli immigrati: la scarsità di alloggi popolari, la protesta di molti cittadini modenesi per l'attribuzione degli alloggi anche agli immigrati, i comportamenti discriminatori delle agenzie immobiliari e dei proprietari di case private vengono affrontati attraverso l'utilizzo di canali informali e di prestazioni di garanzia da parte di amici italiani. Anche nelle focused interview, è stata sottolineata la situazione di carenza rispetto al settore abitativo, nel quale sia le agenzie immobiliari che i privati operano pesanti discriminazioni rispetto agli immigrati, generate dall'esistenza di diffusi pregiudizi e dal timore di non poter riscuotere regolarmente l'affitto o rispetto alle modalità di gestione della casa.

A quanto emerge dalle interviste, difficoltà nascono anche per quel che riguarda la ricerca del lavoro: la maggior parte degli intervistati ha sostenuto di avere trovato lavoro in modo autonomo e non attraverso i servizi per il lavoro offerti dalla città (sono stati indicati a tal proposito sia l'Ufficio di collocamento che le agenzie di lavoro interinale).

È stata inoltre osservata, anche se con minor enfasi, la scarsità di spazi di ritrovo per il tempo libero, inteso, dalla maggioranza degli intervistati, come luogo di rafforzamento della propria identità di comunità, sia in senso culturale che religioso (quest'ultimo soprattutto dagli intervistati di religione islamica).

Nonostante l'osservazione di questi problemi, generalmente, il rapporto con i servizi è stato considerato relativamente positivo: in molti settori, è stata osservata una tendenza al miglioramento, soprattutto rispetto ai servizi rivolti a disabili e immigrati. Malgrado questo, un miglioramento è considerato ancora ampiamente possibile, ad esempio attrezzando per l'accesso ai disabili quei servizi che ancora non sono adeguati (uffici pubblici, palestre, piscine, mezzi di trasporto pubblico) e creando dei dispositivi per facilitare l'accesso degli immigrati ai diversi servizi (schede informative e segnaletica tradotte, mediatori culturali).

Le sole problematiche emerse nel contatto con altri servizi sono state quelle generate dalle carenze di risorse economiche che caratterizza molti servizi. Un pericolo che correrebbero i servizi, e che dovrebbe essere evitato, se si desidera intraprendere politiche migliorative, è quello della eccessiva specializzazione che, secondo alcune opinioni, rischia di accentuare i confini tra diversità e "normalità": "L'integrazione diminuisce le possibilità di discriminazione. A volte i servizi sono fin troppo specialistici, rispetto alle diverse aree. Formalizzare le diversità creando delle istituzioni che si occupano solo degli immigrati o solo dei disabili è già discriminante. Non bisogna creare dei compartimenti stagni e bisogna far sì che i disabili vivano con

i non disabili, almeno per una parte della loro vita. In questo modo si costringe anche chi discrimina a fare i conti con il diverso”.

Un ulteriore elemento negativo generale che è emerso è dato dalla parcellizzazione e dalla debolezza delle associazioni, che spesso possono contare soltanto su risorse di volontariato e, anche se avrebbero le competenze e le conoscenze per gestire servizi rivolti alle categorie che rappresentano, non si espongono al rischio di un fallimento dovuto alla loro debolezza strutturale.

I diversi KW intervistati hanno tutti dichiarato di avere molteplici contatti e scambi con altri servizi. Per quanto riguarda il settore disabili e l'ambito delle patologie invalidanti, i servizi più spesso menzionati sono stati quelli sanitari e di assistenza sociale dell'Amministrazione comunale, le cooperative sociali e le associazioni. Per quel che riguarda l'immigrazione, invece, il servizio più citato è stato la Questura, seguito dal Centro stranieri dell'Amministrazione comunale, dai servizi sociali, dai servizi sanitari e dalle associazioni.

Con gli altri servizi è stata dichiarata una buona collaborazione, cresciuta attraverso un lavoro di condivisione degli obiettivi e delle finalità. Tuttavia, per quel che riguarda i disabili, è stata messa in evidenza la frammentazione problematica delle competenze (soprattutto nell'ambito dei servizi socio-sanitari): ad esempio, l'Azienda USL si occupa di riabilitazione ed il Comune di questioni di tipo sociale. Secondo i KW, ciò crea disorientamento e disagi, in quanto alla stessa persona disabile vengono fornite prestazioni o sussidi da servizi che fanno capo a enti differenziati, con una notevole dispersione di tempo e risorse. In tale quadro, risulta anche difficile relazionarsi con i diversi operatori e le diverse professionalità coinvolte e la persona disabile stessa sembra “frazionata” tra diverse realtà istituzionali dalle quali viene seguita.

Rispetto all'immigrazione, anche diversi operatori (sette, la quasi totalità degli operatori dell'area), come gli immigrati, hanno lamentato problemi nel rapporto con la Questura, che risulta essere il servizio di gran lunga meno accessibile, denunciando difficoltà vissute in prima persona o riportate dagli utenti: “Hanno una rigidità burocratica o metodologica che è ancora superiore alla nostra, che come enti locali pubblici noi già ce l'abbiamo. Questa può essere già una difficoltà ed anche come impostazione mentale degli operatori orientati a una propria funzione: io ho incontrato questa difficoltà”; “Per quello che sento dire sento alcune grosse difficoltà nell'ambito dei permessi di soggiorno, file interminabili, orari molto ristretti o anche difficoltà di rapporto tra la persona straniera e gli operatori dell'ufficio”. Alla questura, vengono addebitati gravi problemi organizzativi, lunghe code per l'ottenimento di

un numero per giungere allo sportello, lunghi tempi di attesa per il disbrigo delle pratiche (dai 4 ai 6 mesi), scarso livello di formazione e informazione degli operatori e disattenzione per le lingue. Anche per gli operatori di altri servizi, risulta particolarmente difficile venire a conoscenza di una norma o di una procedura della Questura. Il personale degli sportelli non è aggiornato e ciò provoca malfunzionamenti interni e la necessità di numerosi passaggi da parte di persone che non hanno ricevuto informazioni corrette. Il rapporto con la Questura è dunque risultato un nodo irrisolto, motivato, dallo stesso KW interno intervistato, da carenze di personale.

Qualche difficoltà, anche se di portata minore, è stata individuata anche nei servizi sanitari, i quali, malgrado gli sforzi nella direzione di “attenzione al cliente” degli ultimi anni, sembrano mantenere una struttura rigida, il cui funzionamento è difficile da comprendere e da adattare ai bisogni di cui sono portatori i soggetti con problematiche specifiche o relativamente nuove (come gli immigrati). I servizi sanitari sono apparentemente aperti e fruibili per gli immigrati regolari, ma non adeguati a fornire risposte efficaci ai loro bisogni. Gli ostacoli maggiori sono stati individuati nella complessità della struttura organizzativa e nella mancanza di chiarezza sul funzionamento e sull’accesso, peraltro anche per i cittadini italiani. Anche la lingua e le difficoltà di comunicazione rappresentano un importante ostacolo all’accesso alle strutture sanitarie.

Più in generale, questa rigidità di struttura organizzativa e di funzionamento rende particolarmente difficile il rapporto con l’utenza portatrice di bisogni che si discostano, anche solo di poco, dalla “normalità” (“La discriminazione nei servizi dipende dal loro non adattarsi alle esigenze della persona disabile, la discriminazione è nel non costruire un percorso accessibile”).

Infine, sono state osservate anche dai KW le scarse opportunità di accesso al lavoro e alla casa, anche se non sono stati individuati servizi problematici rispetto a queste problematiche.

Soltanto un KW ha segnalato l’esistenza di conflitti con le Ambasciate dei vari paesi stranieri, che molto spesso ritardano nelle richieste formulate, prevedono costi altissimi per l’emissione di pratiche indispensabili o non forniscono risposte alle richieste, anche se formulate da operatori di altre amministrazioni.

Sia per il settore disabili che per l’immigrazione, è stato individuato come problema anche quello della frammentazione dell’associazionismo e della mancanza di interlocutori significativi ed univoci ai quali rapportarsi per ottenere risposte o consigli su come strutturare gli interventi e le politiche relative alla propria area di intervento: “Le

associazioni, si dice da sempre, non si possono diversificare in mille piccole realtà per una stessa problematica, credo che non abbia senso; ma questo è dovuto al fatto che ogni patologia che determina una disabilità sembra sempre che sia una tipologia a sé, quindi ci sia bisogno di rivendicare determinati tipi di diritti; gran parte dei problemi della disabilità sono comuni, io non condivido sempre il proliferare delle associazioni perché alla fine si disperde molto”.

Per i disabili, è emerso anche uno scarso livello di accessibilità ai servizi a causa delle barriere architettoniche. Inoltre, è stato riportato il fatto che i mezzi di trasporto pubblici in città sono tuttora scarsamente attrezzati per il trasporto dei disabili e possono essere utilizzati solo raramente, quindi è spesso necessario utilizzare risorse personali. La scarsa disponibilità di mezzi per il trasporto dei disabili influisce sull'accesso ai servizi e alle opportunità.

Ancora, sono stati segnalati, da gran parte dei KW del settore, problemi nella fruizione di prestazioni di tipo riabilitativo. La realizzazione della terapia riabilitativa consente, fino al raggiungimento della maggiore età, il miglioramento delle facoltà motorie e lo sviluppo di autonomie: di conseguenza, la possibilità di esercitare tale terapia più a lungo nel corso della vita potrebbe avere effetti positivi per la persona disabile. Ciò per non è possibile: “Attualmente la riabilitazione, esercitata dalla neuropsichiatria infantile, è fornita fino al diciottesimo anno di età, dopo non è più a loro carico. Non esiste un servizio di collegamento. Fino a diciotto anni, è necessario fare della terapia riabilitativa per il mantenimento delle abilità, da quel momento in avanti non si sa più dove andare per continuare il percorso di riabilitazione. È un diritto sancito e non è accettabile che lo si debba fare a pagamento”. In tale quadro, è stata segnalata anche la scarsità di strutture specialistiche che possano fornire cure specifiche: ad esempio, per le cure dentistiche si richiede una particolare strumentazione e una particolare attenzione alla relazione ed i professionisti in grado di soddisfare questi requisiti sono pochi, quindi le liste di attesa per ricevere il trattamento sono più lunghe che per chiunque altro.

La totalità dei KW intervistati ha sostenuto che un miglioramento dei servizi è certamente possibile. Le strategie di miglioramento suggerite sono diverse. Alcuni KW (cinque) hanno sostenuto che un miglioramento sarebbe possibile se le persone che si rivolgono ai diversi servizi fossero maggiormente informate e maggiormente consapevoli delle modalità di accesso, delle regole di funzionamento, delle competenze relative alle diverse prestazioni di cui hanno necessità. Le categorie discriminate sono generalmente state osservate, per un motivo o per l'altro (difficoltà nella mobilità, scarsa competenza linguistica,

difficoltà a comprendere il sistema italiano dei servizi), come categorie particolarmente disinformate o particolarmente difficili da raggiungere, se non attraverso campagne informative specifiche: “Magari sarebbe utile mettere dei punti di accesso (come ai poli dei quartieri) generici dove trovi una persona che ti aiuta a capire, rispetto al tuo problema, qual è l’appuntamento che devi chiedere, dei punti di informazione e orientamento”.

Rispetto alle comunità di immigrati è stata segnalata da alcuni KW (sei) la necessità di maturare all’interno dei diversi servizi una maggiore attenzione per le lingue straniere, sia nella segnaletica che nella predisposizione di schede informative, materiali esplicativi, moduli e documenti, anche nelle lingue straniere più diffuse ed una necessità di coinvolgimento maggiore di mediatori culturali.

Un’importante e condivisa strategia di miglioramento individuata da nove intervistati è il potenziamento degli scambi informativi tra diversi uffici, facenti capo ad enti diversi, che permetterebbe di fornire fin dai primi contatti le informazioni precise e chiare. Gli scambi tra operatori favorirebbero anche la condivisione degli obiettivi comuni e faciliterebbero il lavoro di tutti.

Secondo due KW, sarebbe anche necessario rendere i servizi più flessibili, partendo dai bisogni dell’utenza e producendo un innalzamento del livello di accessibilità. I diversi servizi dovrebbero adattarsi alle esigenze della società, considerando le modifiche che vi avvengono. Un’altra strategia considerata efficace (da tre KW) per un miglioramento dei servizi, in un’ottica di aumento della fruibilità e di maggiore efficacia, è quella della progettazione partecipata, cioè della promozione della partecipazione di appartenenti alle categorie destinatarie di un servizio, alla progettazione, alla realizzazione e alla gestione di tale servizio. Ad esempio, si suggerisce di coinvolgere più disabili nei servizi a loro destinati, in quanto essi sarebbero in grado di fornire un apporto sostanziale alla loro organizzazione. La stessa logica sarebbe attuabile se persone appartenenti alle minoranze etniche collaborassero con le amministrazioni sugli interventi destinati alle loro comunità. A questo proposito, però, è stato segnalato che risulta difficile rapportarsi con le associazioni che rappresentano le categorie o le etnie diverse, in quanto, come detto, sono molto frazionate e raramente si pongono come interlocutrici valide.

7. La lotta alla discriminazione

1. Introduzione

Un aspetto rilevante dell'analisi della discriminazione riguarda l'osservazione delle possibilità di protezione dalla discriminazione e le proposte di azioni positive contro di essa. La conoscenza di tali proposte costituisce una premessa indispensabile dell'azione, soprattutto nella prospettiva di una progettazione "partecipata" degli interventi, come è stato sottolineato a Modena.

La ricerca ha dunque messo a fuoco queste proposte, cercando di identificare, tra di esse, quelle che appaiono più diffuse, ma anche più consistenti con un'azione fattibile.

2. Belfast

Quasi tutti gli intervistati a Belfast ritengono di non essere adeguatamente protetti contro la discriminazione. Anche il quadro legale esistente non viene considerato efficace contro la discriminazione.

Secondo alcuni intervistati, la legislazione approvata di recente sembra offrire più protezione, ma deve ancora essere implementata ed esiste incertezza sui risultati di questa implementazione.

In assenza di protezioni efficaci, si sottolinea che la fiducia in se stessi e la capacità di comportarsi in modo positivo da parte dei soggetti discriminati diventano particolarmente importanti: si può infatti combattere in prima persona la discriminazione ed ascoltare i consigli di altri che la combattono. Un ruolo particolare in questa lotta, viene

assegnato alla pressione sociale, soprattutto nei confronti del sistema educativo, delle chiese e delle istituzioni governative. In ogni caso, l'impegno personale risalta come la forma più efficace di lotta.

Gli intervistati adottano forme di questo impegno, soprattutto in centri multiculturali ed in comunità religiose di vario tipo, ma anche nei sindacati, nell'Università, in aree di intervento rivolte ai disabili e ai bambini e, per quel che riguarda i partecipanti alla focused interview con i diversi sessuali, in gruppi di auto-aiuto ed in favore dell'uguaglianza dei diritti.

Tuttavia, anche le organizzazioni che lottano contro la discriminazione non sono sempre adeguate e si è anche denunciato un uso sbagliato dei fondi, richiedendo un monitoraggio attento su questi ultimi.

I soggetti del gruppo dei latino americani che ha partecipato alla focused interview non hanno invece dichiarato un impegno significativo contro la discriminazione, dichiarando di credere di più all'impegno collettivo che a quello personale. Inoltre, questi soggetti hanno dichiarato di non credere particolarmente alla possibilità di un miglioramento della situazione, soprattutto a causa dello scarso impegno del governo.

Contrariamente a quanto hanno sostenuto i soggetti discriminati, i KW hanno osservato che si è creata negli ultimi tempi qualche forma di protezione contro la discriminazione. Ma anche i KW hanno riconosciuto l'insufficienza della legislazione, che talvolta addirittura promuove la discriminazione.

Tutti concordano sul fatto che si può agire contro la discriminazione: prima di tutto, ampliare la legge sulle uguali opportunità, attraverso un'azione più incisiva dello stato ed un coinvolgimento più efficace delle persone. Il miglior punto di partenza è stato indicato proprio nelle organizzazioni che offrono servizi, che possono promuovere l'addestramento del personale e forme di valutazione esterna sulle competenze di quest'ultimo sul lavoro. Inoltre, i KW hanno osservato che si rendono necessari un impegno maggiore della scuola nell'insegnamento dei diritti umani e programmi di azione sui luoghi di lavoro e nelle comunità locali.

La larga maggioranza dei KW (quattordici) si ritiene impegnata sul fronte anti-discriminazione, direttamente sul luogo di lavoro ed anche nell'addestramento del personale, oppure nei sindacati. Alcuni, inoltre, si dichiarano impegnati in azioni di sostegno ai diritti umani e civili.

Dunque, siamo di fronte ad un gruppo di KW particolarmente impegnato contro la discriminazione, che crede nella possibilità di agire, soprattutto in modo congiunto e senza fare affidamento alla politica e ai partiti, sebbene si ritenga che il governo può agire meglio e di più (governo che viene particolarmente criticato per la sua inerzia).

Con la sola eccezione del gruppo dei latino americani, la lotta personale contro la discriminazione sembra accomunare la prospettiva di tutti gli intervistati. Ne emerge un quadro di lento cambiamento (come testimoniano, ad esempio, i diversi sessuali), che viene favorito dall'impegno personale di coloro che sono motivati ed interessati a combattere la discriminazione. Tuttavia, il quadro sociale e culturale complessivo viene tuttora dipinto come fortemente problematico.

3. Cartagena

Il 56% dei giovani di Cartagena che hanno risposto al questionario si sente protetto contro la discriminazione (contro il solo 40% di coloro che sono stati intervistati). Tra gli intervistati, la protezione viene osservata come derivante soprattutto da persone conosciute, oppure come auto-protezione, mentre pochissimi hanno dichiarato di sentirsi protetti da un gruppo culturale specifico. La mancanza di protezione è stata attribuita a discriminazioni legate alla razza o alla cultura.

Il 70% dei rispondenti ai questionari (ed una percentuale analoga di intervistati) ha dichiarato di credere di poter intervenire contro la discriminazione, soprattutto con il sostegno del proprio gruppo culturale (60%), delle associazioni di volontariato (58%) e delle persone più fidate (47%). La fiducia in forze dell'ordine e giudici (24%) ed Enti pubblici (16%) è invece risultata molto meno diffusa. La dichiarazione di disponibilità alla partecipazione attiva è stata ancora più limitata, soprattutto a quella politica (3%), ma anche a quella culturale (8%), religiosa (6%) e, sebbene con meno evidenza, alle associazioni di volontariato (19%). Gli intervistati hanno dichiarato invece di poter partecipare dal punto di vista culturale e attraverso associazioni. In ogni caso, l'88% dei giovani ha dichiarato che non sta facendo attualmente nulla contro la discriminazione, mentre le azioni dichiarate sono soprattutto svolte con l'aiuto del proprio gruppo culturale (4%) e in associazioni di volontariato (4%). Tra gli intervistati, invece, l'attivismo è risultato nettamente più diffuso, coinvolgendone un terzo, che fanno parte di associazioni, ma anche in formazioni politiche (tre).

In compenso, i giovani si sono dichiarati convinti che molti altri soggetti debbano cambiare la loro prospettiva, per lottare contro la discriminazione: soltanto le associazioni di volontariato andrebbero bene così (per il 58%). Il cambiamento è apparso particolarmente necessario per i mezzi di informazione (96%), le forze dell'ordine (94%), i giudici (93%), il governo (93%), le amministrazioni locali (92%), i gruppi culturali di appartenenza (90%) e persino gli amici (86%) e la famiglia (85%), ed infine per molti anche per la Chiesa (76%).

In sostanza, nella prospettiva di questi giovani quasi nessuno sembra oggi essere attrezzato nel fronteggiare la discriminazione, con l'eccezione delle associazioni di volontariato. La fiducia potenziale è risultata però elevata: tutti gli intervistati hanno dichiarato che vi sono organizzazioni in grado di lottare contro la discriminazione, mentre i rispondenti ai questionari hanno indicato i giudici (97%), il governo (96%), i servizi sanitari (96%), le forze dell'ordine (95%), gli Enti locali (95%), le associazioni di volontariato (93%), il gruppo di appartenenza (92%), gli amici (92%), la famiglia (91%), la Chiesa (87%), come realtà che possono combattere efficacemente la discriminazione. In sostanza, dunque, il messaggio che esce da questa rilevazione è che si può fare molto, ma bisogna anche cambiare molto, il che significa che le cose non vanno troppo bene.

Il dato forse più interessante, su questo sfondo, è che la prospettiva della promozione della partecipazione sociale è prevalsa piuttosto chiaramente su quella della protezione dai pericoli della discriminazione, laddove si è richiesto di indicare il diritto fondamentale: 59% contro 41%.

In parziale contrasto con i giovani, molti KW (quattordici) hanno dichiarato che esiste una protezione contro la discriminazione, soprattutto grazie alle istituzioni, agli operatori dei servizi ed, in parte, al volontariato. Coloro che non si sono mostrati di questa opinione, hanno dichiarato che sono insufficienti le conoscenze e l'educazione in tale direzione e che in realtà i servizi non proteggono dalla discriminazione.

Comunque, diciannove intervistati hanno dichiarato di poter combattere contro la discriminazione, attraverso il proprio lavoro, partecipando ad attività culturali e partecipando ad associazioni. Gli stessi intervistati si sono mostrati anche convinti di star facendo qualcosa contro la discriminazione, attraverso il proprio lavoro e partecipando a attività culturali e ad associazioni. Si tratta di uno dei rari casi in cui, nella visione degli intervistati, le potenzialità di azione coincidono con la realtà di ciò che si fa.

Infine, la totalità dei KW ha dichiarato che anche altri possono combattere contro la discriminazione, soprattutto nel quadro dei propri servizi, ma anche attraverso aiuti altruisti e fornendo informazioni.

4. Cork

Come era facilmente prevedibile, gli homeless hanno dichiarato di non sentirsi protetti contro la discriminazione (salvo uno). La legislazione è stata osservata come particolarmente problematica. Da una parte, si osserva che essa è fatta per altre categorie sociali, ma non per gli homeless (è questa la tesi prevalente, anche nella focused interview).

Dall'altra parte, si osserva che essa non viene applicata in modo adeguato, a causa della mancanza di informazioni da parte degli esecutori nei servizi o della loro scarsa disponibilità.

Ben otto rispondenti alle interviste individuali pensano di poter fare qualcosa contro la discriminazione. Tuttavia, appare molto più realistica la posizione degli altri homeless intervistati e dei partecipanti alla focused interview che si sono dimostrati di opinione opposta: infatti, le ipotesi sul "che fare" si sono fermate ad un'astratta possibilità di "parlarne" o di fare pressioni sui politici, sui servizi e sull'opinione pubblica, mentre, nei fatti, soltanto un soggetto ha dichiarato di aver effettivamente fatto qualcosa (un'azione di protesta davanti al municipio).

Come si è osservato nella focused interview, nessuno appare molto disponibile ad ascoltare gli homeless. Per cui, anche il relativo ottimismo che porta ancora otto homeless a ritenere che altri possano sostenerli nella lotta contro la discriminazione non si concretizza nell'identificazione di soggetti concreti (a parte tre soggetti che citano tre istituzioni diverse). Nella focused interview, si è sottolineato che il problema degli homeless sta diventando sempre più grande e che, quindi, è possibile che qualcosa possa cambiare grazie all'interessamento dei politici.

Soltanto un soggetto appartenente a minoranze etniche ha dichiarato di sentirsi protetto dalla discriminazione. Teoricamente, le leggi, la polizia e la Equality Authority dovrebbero fornire la protezione necessaria: tuttavia, la mancanza di informazioni e la mancanza di accesso alla difesa legale, da una parte, e la scarsa volontà e disponibilità (segnalata soprattutto dalle donne IT) dall'altra, impediscono che ciò avvenga, sebbene non sia molto chiaro dalle interviste (con l'eccezione delle donne IT) in che cosa effettivamente si traduca questa mancanza di protezione.

Tra gli appartenenti a minoranze etniche, si osserva anche la riproduzione della dicotomia tra la relativamente diffusa osservazione della possibilità di combattere la discriminazione (otto casi) e l'assenza di azione (soltanto un caso, di fatto, nel settore educativo; una seconda persona ha parlato di auto-educazione, concetto che indica un coinvolgimento sociale quantomeno limitato; un terzo caso parla di coinvolgimento nella "società musulmana"). Sempre in otto casi, si è osservato il coinvolgimento di altri gruppi sociali nella lotta alla discriminazione, ma i casi specifici citati sono pochi (NASC, Amnesty International, NGO). Sono inoltre state formulate critiche al governo e alle università per il loro scarso attivismo. Le donne IT intervistate nella

focused interview, hanno costituito un network e hanno segnalato azioni concrete contro la discriminazione.

Diversi KW (dodici), a differenza dei soggetti discriminati, hanno dichiarato di ritenere che vi sia protezione nei confronti della discriminazione. La legislazione è stata considerata adeguata, anche se si è osservato che vi sono in essa problemi di comprensibilità e di accessibilità, da parte dei gruppi discriminati, a causa della burocrazia e della scarsa volontà di sostegno. I problemi dell'informazione e della conoscenza sono risaltati come fattori primari.

Da questo punto di vista, si è osservato che si rende necessario molto più sostegno per gli svantaggiati. Alcuni, comunque, hanno sostenuto anche che vi sono seri limiti strutturali, nel social welfare, così come nella legislazione. Una sintesi di questo modo di vedere potrebbe essere contenuta nella frase: "In a legal sense Ireland has an excellent policy, but these are not implemented".

Quasi tutti i KW (diciassette) si sono dichiarati convinti comunque che le loro organizzazioni possono combattere attivamente la discriminazione. Anzitutto, esse possono fare una politica attiva, creando maggiore consapevolezza e comprensione dei problemi. In secondo luogo, esse possono creare dei network locali efficaci per attivare un processo di cambiamento. In terzo luogo, possono produrre interventi culturali, creando eventi di incontro e dialogo, attività artistiche, feste, ecc. In quarto luogo, è possibile attivare la formazione destinata ai gruppi discriminati e al loro contesto sociale. Infine, è possibile creare servizi di counseling e di difesa dei diritti.

La larga maggioranza dei KW (quindici), infine, si è anche dichiarata convinta che altre organizzazioni possano collaborare a lottare contro la discriminazione.

5. Malmo

Contrariamente a molte altre categorie, le donne immigrate di Rosengard hanno dichiarato in maggioranza di sentirsi protette contro la discriminazione, sia perché dotate di sufficienti risorse personali (nove), sia per la legislazione e l'intervento efficace della polizia (otto). Restano comunque undici intervistate che hanno dichiarato di non sentirsi protette.

Soltanto tre donne hanno sostenuto di non poter fare nulla personalmente contro la discriminazione, mentre ben tredici hanno dichiarato di credere nella possibilità di affrontarla e vincerla attraverso il dialogo. Ventidue donne immigrate dichiarano di avere provato effettivamente a parlare con la gente per combattere la discriminazione. Nove poi hanno

dichiarato di appartenere ad un sindacato, interpretando questo fatto come un modo per combattere la discriminazione.

Questo insieme di dati indica che tra le donne immigrate di Rosengard esiste un diffuso grado di fiducia nella possibilità di combattere la discriminazione. Tuttavia, questa fiducia non sembra investire anche le autorità o la politica: soltanto in, rispettivamente, cinque e sei casi, infatti, queste categorie sono state indicate come sostegno nella lotta alla discriminazione. Al contrario, si è registrata una chiara delusione per la loro passività, mentre la fiducia è stata indirizzata assai più spesso ad altre persone specifiche conosciute (dieci). Dunque, la lotta alla discriminazione è considerata soprattutto una lotta personale per il dialogo e l'incontro con gli altri, talvolta spalleggiata da sindacati e persone specifiche conosciute.

I KW si sono mostrati molto più pessimisti delle donne immigrate, per quel che riguarda la protezione dalla discriminazione: soltanto cinque di essi (un quarto) infatti hanno osservato questa possibilità. Tuttavia, quasi tutti (con una sola eccezione) si sono dichiarati convinti di poter contribuire alla lotta contro la discriminazione.

Gli aspetti per cui più diffusamente si pensa di poter contribuire sono quelli della condivisione delle competenze con altri (otto risposte) e del dialogo con i datori di lavoro sui pregiudizi (cinque). La comunicazione ed il dialogo sono state le modalità più diffusamente segnalate per combattere la discriminazione, alle quali si sono aggiunte, occasionalmente, le attività di sostegno pratico agli utenti discriminati.

E' sempre soprattutto grazie al dialogo che si ritiene possibile coinvolgere altri soggetti nella lotta alla discriminazione, anche se gli unici soggetti esplicitamente segnalati sono stati gli immigrati stessi (dieci) ed i consueti datori di lavoro (sette). Secondo i KW, la comunicazione serve soprattutto a ridurre le paure e ad incrementare le conoscenze, che sono stati citati come i due fattori chiave della discriminazione a Rosengard. Anche per questo tema, i fattori strutturali non sono stati minimamente considerati dai KW di Rosengard.

Tra i KW, è comparsa anche in modo più frequente la possibilità di coinvolgere nella lotta contro la discriminazione i politici (che dovrebbero ammettere tra loro più soggetti discriminati), le autorità, i mass media (invitati a non riportare soltanto notizie negative sugli immigrati), le scuole (invitate a conservare le tradizioni culturali delle minoranze).

Secondo le donne intervistate ed i KW, la società svedese dovrebbe sostenere il dialogo e l'incontro tra persone. In tal senso è stata indirizzata la critica alla struttura urbanistica ed abitativa di Rosengard, che creerebbe un ghetto nel quale le persone non incontrano diversità

culturali e non imparano né a parlare svedese, né a prendere in considerazione le norme della società svedese.

Proprio nella direzione di creare più contatti sono andate proposte di de-segregazione, come l'inserimento dei bambini di Rosengard in scuole esterne all'area, oppure la creazione di occasioni di incontro tra persone provenienti da aree geografiche diverse.

6. Modena

La larghissima maggioranza dei soggetti potenzialmente discriminati intervistati a Modena (venticinque) ha dichiarato di non sentirsi protetta dalla discriminazione. Il questionario ha prodotto un risultato leggermente meno generalizzato (62%), ma comunque significativo. Inoltre, nei casi in cui gli intervistati hanno dichiarato di sentirsi protetti, la protezione è stata osservata come non particolarmente necessaria (soprattutto da parte dei malati di AIDS), oppure è stata legata al raggiungimento di un alto livello di integrazione con la società ospitante, oppure ancora ad un'auto-protezione tutelante.

La protezione dalla discriminazione è stata osservata dai soggetti discriminati da due punti di vista: 1) istituzionale (leggi, politica e istituzioni) e 2) interpersonale (comportamenti personali). Dove le istituzioni mancano (ad esempio, è stata spesso lamentata l'assenza di un luogo dove denunciare di aver subito discriminazioni), a volte l'auto-protezione funge da palliativo.

Si può osservare una differenza tra le categorie intervistate, in relazione al grado di importanza attribuita ad uno piuttosto che all'altro aspetto. La sfiducia che la protezione venga dall'alto è emersa piuttosto di sovente soprattutto da parte degli interlocutori italiani. Tra gli immigrati, invece, soprattutto tra le donne africane (islamiche e cristiane), è emerso più spesso che la lotta alla discriminazione deve partire dalle istituzioni e dalla società italiana ("Io personalmente cosa devo fare. Sono straniera. Lo devono fare gli italiani, non io, perché sono ospite e tocca a loro farlo").

L'importanza del comportamento personale come fattore di lotta contro la discriminazione è stata sottolineata anche dal fatto che la metà circa degli intervistati, soprattutto immigrati e disabili, ha dichiarato di fare volontariato in qualche associazione (soprattutto, associazioni che si occupano della propria diversità), ritenendo che le associazioni e, in senso più ampio, la partecipazione sociale facciano e possano fare molto contro la discriminazione. Un comportamento personale quotidiano, descritto come "educazione personale", "evitare di discriminare e di autodiscriminarsi", "conoscere i propri diritti", "rispettare", è dunque

considerato frequentemente come uno strumento di lotta contro la discriminazione.

Tuttavia, sono state anche indicate diverse azioni per contrastare la discriminazione ad un livello più generale.

Dal questionario, è emerso che il 46% dei soggetti ritiene di poter fare qualcosa contro la discriminazione: le modalità principali di azione sono state indicate nella partecipazione attiva ad associazioni di volontariato (30%) e nel ricorso alle forze dell'ordine e alla magistratura (26%). Ma anche la partecipazione alla vita culturale (19%), il ricorso agli Enti pubblici (16%) e il ricorso al volontariato (16%) costituiscono proposizioni diffuse. E' significativo il fatto che tutte queste voci siano state segnalate più diffusamente del ricorso al proprio gruppo culturale (15%) e della richiesta di aiuto a persone fidate (11%), a testimonianza del fatto che viene osservata soprattutto l'opportunità di un partecipazione alla società complessiva, senza rinchiudersi in un ghetto.

Nelle interviste, è stata indicata la lotta contro le carenze informative (soprattutto in materia di disabilità genetiche e contagio da AIDS) o contro le informazioni negative (nel caso degli immigrati). Una migliore conoscenza della realtà è stata considerata uno strumento di lotta alla discriminazione: ciò si riallaccia all'idea che i soggetti che discriminano più spesso sono coloro che sono carenti dal punto di vista culturale.

Si è anche suggerito di potenziare e migliorare gli aspetti normativi della lotta alla discriminazione, soprattutto da parte degli immigrati e dei disabili. I malati di AIDS, invece, non hanno osservato discriminazioni normative, né espresso necessità di maggiori tutele legislative.

Gli intervistati che hanno fatto riferimento a strumenti normativi, hanno comunque osservato un processo di miglioramento (indicato soprattutto dagli immigrati con lunga permanenza in Italia) ed un'apertura positiva della legislazione nei confronti della propria condizione di diversità, lamentando tuttavia una dose eccessiva di arbitrarietà nell'applicazione (immigrati) e di burocratizzazione per le procedure di assistenza (disabili).

Anche le carenze normative sono comunque state associate a carenze informative: nonostante l'esistenza di servizi informativi specifici per immigrati e disabili, si è osservato che le informazioni relative a diritti, tutele e possibilità di agevolazioni non sempre arrivano a tutti i potenziali destinatari.

Le altre azioni che sono state citate per contrastare la discriminazione sono volte ad aumentare le possibilità di integrazione delle diversità: in particolare, si è fatto riferimento all'utilizzo di mediatori culturali e linguistici (immigrati), all'inserimento lavorativo (immigrati), al miglioramento della visibilità nel lavoro e nel tempo libero (disabili).

Dal questionario, è emerso però che le azioni in atto contro la discriminazione coinvolgono soltanto il 25% dei soggetti: colpisce inoltre il fatto che il gruppo più numeroso di soggetti attivi abbia dichiarato di agire con l'aiuto del proprio gruppo culturale, poiché questa dimensione non è stata considerata primariamente rilevante tra le possibili azioni efficaci. La partecipazione al volontariato, che sulla carta è stata molto spesso considerata, nei fatti è ristretta a pochi soggetti (il 6% del totale). Per il resto, pochissimi soggetti hanno dichiarato di ricorrere all'aiuto delle forze dell'ordine e degli Enti pubblici e di partecipare alla vita politica. Nessuno ha dichiarato di partecipare attivamente alla vita culturale e religiosa (nonostante la presenza anche di alcuni mussulmani).

Infine, è stato osservato che governo e mezzi di informazione sono le realtà che maggiormente debbono cambiare per agire contro la discriminazione, seguite da giudici, Ente locale ed Azienda sanitaria. Per le associazioni di volontariato, che sono risultate particolarmente rilevanti per l'azione, non è stata invece osservata una grande necessità di cambiamento. Altresì, il governo, i mezzi di informazione, l'Ente locale, le associazioni di volontariato, le forze dell'ordine, i giudici, ma anche gli amici, sono stati osservati come capaci di agire in modo efficace contro la discriminazione. In generale, comunque, si è verificata una tendenza ad osservare una grande pluralità di organizzazioni o gruppi che possono agire contro la discriminazione: infatti, percentuali elevate di soggetti hanno segnalato anche l'Amministrazione provinciale, l'Azienda sanitaria, i gruppi culturali di appartenenza.

Da ultimo, alla domanda sull'utilità di una figura di sostegno per l'accesso ai servizi, è stato risposto in modo diffusamente positivo per molti servizi, primi fra tutti quelli sanitari e inerenti al lavoro, ma anche quelli per la casa ed i servizi assistenziali. Meno rilevante, anche se certamente non irrilevante, è apparsa una figura di questo tipo per la cultura ed il tempo libero, il culto religioso, la scuola, i servizi burocratici e la formazione professionale.

I KW intervistati si sono mostrati nettamente divisi sulla possibilità di protezione dalle discriminazioni: dieci hanno risposto che esistono delle protezioni contro la discriminazione, di tipo legislativo o giuridico (ad esempio, la legge sul collocamento dei disabili, oppure i regolamenti che disciplinano il funzionamento dei servizi); gli altri dieci hanno invece sostenuto che contro la discriminazione radicata nella cultura e nei comportamenti non ci si può difendere, perché agisce a livelli nascosti e sottili, oppure che le tutele legislative esistono soltanto sulla carta, mentre nella realtà non sono efficaci.

La maggior parte dei KW ha dichiarato di agire personalmente per contrastare la discriminazione nel proprio servizio, svolgendo il proprio lavoro, cercando solidarietà e condivisione presso gli altri servizi, informando le persone sui propri diritti, cercando di sviluppare una sensibilità maggiore nel rapportarsi con gli altri operatori che non si occupano di categorie a rischio di discriminazione. Due intervistati, invece, non hanno riconosciuto l'esistenza di discriminazioni nell'ambito del servizio e, dunque, nemmeno la necessità di un'azione.

Più in generale, la larga maggioranza dei KW (quindici) ha sostenuto di star facendo qualcosa per contrastare la discriminazione, sul piano professionale o su quello personale. Cinque di essi hanno sostenuto che attraverso il proprio lavoro possono favorire la crescita della sensibilità generale, per quel che riguarda l'integrazione delle categorie discriminate; tre hanno sostenuto che stanno cercando di contrastare la discriminazione coinvolgendo persone poco propense a dialogare con la diversità o poco attente nei suoi confronti; tre hanno dichiarato di utilizzare la loro esperienza professionale con le minoranze per aiutare conoscenti a capire che il valore della diversità; tre hanno dichiarato di manifestare liberamente, in quanto cittadini, le proprie idee su integrazione e uguaglianza, per contrastare la discriminazione; infine, due hanno dichiarato il loro impegno nell'ambito di associazioni di volontariato che si occupano di integrazione.

Tutti i KW hanno dichiarato che ci sono altri soggetti che possono fare qualcosa contro la discriminazione. La maggior parte ha citato il mondo dell'associazionismo e le consulte di associazioni, sia nel settore dei disabili che in quello dell'immigrazione. E' stato evidenziato che le associazioni, quando riescono a superare l'ottica di parcellizzazione, organizzano iniziative che contribuiscono a creare le interazioni tra "diversità" e "normalità", costruendo dei momenti di dialogo.

Tre KW hanno riconosciuto la scuola come un contesto potenziale per la trasmissione di informazioni importanti sulla discriminazione e come un luogo di scambio, conoscenza ed integrazione delle diversità. Quattro KW hanno affermato che tutti possono fare qualcosa, attraverso il comportamento professionale e privato, per trasmettere valori che contrastino la discriminazione e riservare maggiore attenzione ed ascolto alle diversità. Tre KW hanno osservato che i servizi potrebbero agire per contrastare la discriminazione, attraverso una maggiore diffusione dell'etica della responsabilità e della promozione dei diritti di cittadinanza presso gli utenti (carte dei servizi). Secondo tre intervistati, anche il sistema giuridico potrebbe agire, creando normative che tutelino maggiormente le persone e prestando maggiore attenzione alle categorie discriminate ("Una persona non dovrebbe essere libera di dire: io non

affitto ad uno straniero; bisognerebbe controllare se il richiedente ha i requisiti e punire il padrone di casa, se il suo atteggiamento era infondato. Poi dovrebbe esserci un centro di raccolta dove uno può andare a denunciare gli episodi”).

Infine, un KW ha sostenuto che il mondo politico potrebbe intervenire efficacemente sulla discriminazione, cercando di rimediare alla mancanza di rappresentatività politica per gli stranieri che vivono in Italia da molto tempo.

8. Riflessioni sui risultati e conclusioni

1. Società e discriminazione

La discriminazione nella società complessiva è stata diffusamente osservata dai soggetti intervistati in quanto discriminati e, a parte i rinvii alla condizione del proprio gruppo o della propria categoria, che varia a seconda del gruppo stesso, è stata più diffusamente osservata nei confronti delle minoranze etniche, soprattutto se e quando associate a simboli visibili della loro diversità (come il colore della pelle).

Possiamo così osservare che, dal punto di vista meramente quantitativo, la discriminazione nella società viene osservata come distribuita tra il gruppo o la categoria di appartenenza (il Noi) degli intervistati, che è una variabile, in quanto è di volta in volta diverso, e le minoranze etniche, che sono invece una costante (ovviamente, il gruppo può coincidere con una minoranza etnica)¹⁸.

In questo quadro, è interessante anche osservare la tendenza, sebbene non generalizzata, a riprodurre discriminazione nella discriminazione: detto in altri termini, talvolta, chi si presenta come discriminato, parla a sua volta in modo discriminatorio nei confronti di altri gruppi o soggetti, indirettamente (osservando che si presta troppa attenzione a problemi meno gravi dei propri), o anche direttamente (esprimendo valutazioni negative su altre diversità). La discriminazione non crea dunque

¹⁸ Vale la pena di osservare, di passaggio, la scarsa rilevanza della questione musulmana nel quadro complessivo della ricerca e più in generale la mancata emergenza, fatti salvi alcuni casi, della questione religiosa. Questo fatto è stato probabilmente determinato dalle difficoltà incontrate nella ricerca nell'accedere a certe minoranze etniche.

solidarietà (se non per gli altri membri del proprio Noi): si potrebbe anzi dire che la solidarietà è un prodotto sofisticato della riflessione, che ritroviamo soltanto in soggetti che hanno seguito percorsi particolari o in operatori dei servizi. Il motivo di questa discriminazione secondaria va osservato nel fatto che la discriminazione produce etnocentrismo, in base alla competizione delle risorse o al senso di appartenenza al proprio gruppo.

L'identificazione di strutture sociali o gruppi sociali che discriminano è risultata sorprendentemente difficoltosa, nonostante la diffusa osservazione di episodi, situazioni e occasioni di discriminazione. Si è riscontrata una tendenza piuttosto evidente ad osservare il primato dei fattori *culturali* nella spiegazione della discriminazione: quest'ultima deriverebbe soprattutto da fenomeni quali la mancanza di consapevolezza, la mancanza di conoscenza, la mancanza di informazione. Solo raramente sono emersi i fattori strutturali, come l'esistenza di un potere e di privilegi di certi gruppi sociali (evidenti in fondo soltanto nelle osservazioni svolte nell'isola irlandese). I gruppi sociali che discriminano sono risultati rarefatti e poco consistenti: si è parlato di "datori di lavoro", di "proprietari di case", di forze dell'ordine, di baristi, di operatori dei servizi, di cui diremo tra poco. Il rinvio al potere e alla ricchezza, benché non assente, è piuttosto ridotto e spesso riguarda più gli operatori che non i soggetti intervistati come discriminati. Gli operatori, peraltro, usano questo rinvio anche per non addossare responsabilità primarie ai loro servizi.

Spesso, nell'osservare la discriminazione, si identificano soggetti particolari, più che gruppi sociali. Si tratta comunque di una discriminazione sempre riferita alla vita quotidiana, mentre raramente possono essere considerati componenti rilevanti della struttura della società, ad esempio classi sociali dominanti o gruppi di potere. L'osservazione della discriminazione nella società è sì diffusa, ma è però sempre legata al quotidiano, alla concretezza dei rapporti, e raramente viene riportata a strutture societarie generali. Dunque, la discriminazione non viene osservata primariamente come una struttura normativa, ma come un *problema cognitivo*: un problema di deficit di conoscenze ed informazioni nella società, un prodotto dell'ignoranza e della disinformazione, non un disegno di potere o di emarginazione.

Dunque, i fattori prevalenti di discriminazione osservati sono culturali e si riflettono soprattutto negli atteggiamenti personali (insicurezze, paure, difficoltà psicologiche nei confronti della diversità) e nelle carenze di conoscenza ed informazione.

In base a ciò, per quel che riguarda la lotta alla discriminazione, è stata messa primariamente in evidenza l'importanza, non dell'azione politica

(che peraltro viene richiesta al governo e alle autorità locali), bensì dell'educazione e dell'informazione, come soluzioni fondamentali del problema: diffondere la conoscenza appare molto più importante che non cambiare le strutture normative della società. Questa posizione è strettamente correlata con uno scarso impegno effettivo sul piano sociale, o con un impegno effettivo incentrato primariamente con il fatto di informare, collaborare, "parlare con la gente", sensibilizzare, anziché creare alternative politiche o conflitti politici. Anche la simpatia diffusa per il volontariato, che è emersa in modo evidente, ha comunque una caratteristica scarsamente politicizzata e fundamentalmente cognitiva.

2. Servizi e discriminazione

Questa prospettiva è risultata dominante anche nelle critiche ai servizi offerti dalla società, critiche che sono sì generalizzate, ma spesso non tanto riferite alla mancanza di servizi (con qualche eccezione rilevante, come la casa a Cork), bensì alla scarsa sensibilità e disponibilità nei servizi nei confronti dei problemi dei soggetti discriminati.

Il rapporto con i servizi viene presentato come un aspetto particolarmente importante nella costruzione sociale della discriminazione e ciò evidenzia come il progetto Antenne abbia colto un problema centrale. Parlando di servizi, è emersa chiaramente una difficoltà diffusa di rapporti, che è stata espressa attraverso una ricca gamma di esempi di episodi di discriminazione.

Questo fatto è influenzato da una più generale tendenza all'innalzamento delle aspettative nei confronti dei servizi alle persone, che sarebbe probabilmente riscontrabile anche in una popolazione complessiva nei confronti della quale non vi sia alcun sospetto di discriminazione. E' molto probabile che anche intervistando cittadini generalmente non considerati discriminati, emergerebbero problemi rilevanti di rapporto con i diversi servizi (certamente, la casa è considerata troppo costosa da quasi tutti i cittadini, e non soltanto dai discriminati; la ricerca di lavoro può essere una difficoltà comune, ecc.). Tuttavia, emergono anche delle specificità rilevanti nei problemi con i servizi, che coinvolgono le categorie di soggetti considerati come discriminati, sebbene con intensità e rilevanza differenziate nelle diverse realtà locali.

Questo fatto è stato chiaramente indicato dai KW, che lavorano nei servizi: pur con un'eccezione parziale a Cartagena ed alcune sfumature altrove, esiste una consonanza di orientamenti dei KW con i soggetti discriminati ed i partecipanti alle focused interview, nell'osservare problemi nei rapporti tra servizi e alcune categorie di soggetti discriminati. A Belfast, Cork e Modena, si parla anche con maggiore

insistenza di problemi strutturali nei servizi, che invece sono meno evidenti nelle interviste a Rosengard e Cartagena. Soprattutto in queste ultime realtà, i KW, in alcune occasioni, non hanno mancato di addossare anche carenze di iniziativa ai soggetti discriminati e di salvaguardare nel discorso le competenze dei propri servizi.

Nel complesso, comunque, alcuni servizi, in particolare quelli per la casa ed il lavoro, sono apparsi particolarmente deboli, in una dimensione transnazionale: si tratta di servizi essenziali, le cui carenze vengono messe in particolare evidenza proprio per questo motivo. Altri servizi sono stati considerati problematici in modo meno sistematico ed in relazione a problemi specifici: i servizi scolastici (per IT a Cork e disabili a Modena) e soprattutto i servizi sanitari (soprattutto per diversi sessuali, malati di AIDS, immigrati). La lentezza e la burocratizzazione dei servizi, da una parte, e le inadeguatezze relazionali ed informative di taluni operatori, dall'altra, costituiscono gli aspetti più spesso criticati.

Come abbiamo detto, questa prospettiva sui servizi ha, in linea di principio, meno a che fare con la discriminazione che con le aspettative sempre più elevate dei cittadini nei confronti dei propri diritti ed anche, talvolta, dei propri interessi particolaristici, talvolta mascherati da diritti collettivi. In altri termini, la creazione di un ramificato e complesso sistema di servizi ha avuto, come effetto collaterale, l'aumento delle aspettative di offerta di prestazioni e ha così creato insofferenza per burocratizzazioni, lentezze, carenza di informazione, insensibilità per le persone, scarsa comprensione delle differenze culturali. L'aspettativa è che tutto funzioni perfettamente o quasi e quindi la delusione è molto probabile per servizi che, invece, sono costretti a standardizzare le prestazioni per poter far fronte ad un grande numero di richieste. L'organizzazione standardizzata si scontra così con le aspettative personalizzate ed i servizi sono costretti a cercare un equilibrio precario tra queste due dimensioni.

Nel caso specifico delle categorie discriminate, questa situazione generale dei servizi getta benzina sul fuoco dei disagi e delle difficoltà, poiché i servizi, già in difficoltà in senso generale, sono particolarmente poco attrezzati nei confronti delle specificità culturali, che tollerano ancora di meno la standardizzazione. Ciò è particolarmente evidente in società nelle quali, mentre l'attenzione per le persone è più consolidata, l'attenzione per la diversità culturale è ancora molto limitata. Gli stessi operatori sono pronti a riconoscere che la sensibilità dei servizi nei confronti di rischi di discriminazione è particolarmente bassa. Nello stesso tempo, però, tutti sono anche pronti a sostenere che non si tratta di un disegno discriminatorio, ma, ancora una volta, di carenze di sensibilità e di conoscenza, alle quali si può ovviare con relativa facilità.

In definitiva, sembra che un adeguato corso di formazione possa risolvere molto, se non tutto, magari affiancato da un'opera più vasta e capillare di informazione e da un adeguato impegno preliminare della scuola su questo versante. Certamente, esso è maggiormente auspicato rispetto ad un cambiamento strutturale, che non sembra richiesto da nessuno.

Tuttavia, questa prospettiva ottimistica sull'educazione e la conoscenza è smentita dalle esperienze del passato, che indicano come conoscenza ed informazione non siano garanzie sufficienti contro la discriminazione. Talvolta, sembra anzi che lo slogan di una nota campagna promozionale italiana ("se lo conosci, lo eviti") funzioni in questo ambito in modo non propriamente vantaggioso: se conosci il potenziale discriminato, lo eviti ancora di più¹⁹. Il caso degli homeless sembra evidente, visto che tra i primi accusati per la loro discriminazione ci sono familiari e parenti che non vogliono sapere nulla di loro o che non riescono a fare nulla per loro.

La generosa disponibilità degli operatori dei servizi ad impegnarsi sul versante cognitivo, dunque, rischia di essere vanificata dalla soverchiante ridondanza dei problemi della diversità culturale. Forse, essa dovrebbe essere dirottata verso imprese più fruttuose.

3. Il significato locale della discriminazione

Fermi restando questi punti, è però importante osservare che il confronto transnazionale ha messo in evidenza che la costruzione della discriminazione da parte dei soggetti considerati discriminati risulta spesso slegata dall'osservazione della discriminazione nella società complessiva, nei confronti della quale è generalizzata una visione negativa e pessimistica.

La differenziazione di gruppi sociali e forme culturali della discriminazione dipende chiaramente dalle situazioni locali. Ad esempio, è evidente la differenza tra la prospettiva che si è rilevata a Belfast e la prospettiva che si è rilevata nel quartiere di Rosengard a Malmo, in fatto sia di strutturazione sociale che di osservazione della natura della discriminazione: nella città irlandese, i problemi strutturali vengono fatti risalire a scontri sociali tra gruppi che condizionano il significato delle minoranze culturali ed etniche, mentre nella città svedese un'elevata coerenza culturale porta ad osservare il problema dei

¹⁹ Ad esempio, i programmi di integrazione scolastica nei paesi multiculturali si sono scontrati con la constatazione che la conoscenza delle diversità culturali produce anche antipatia e avversione.

diritti di una singola minoranza. In conseguenza di ciò, mentre a Rosengard si è scelto di lavorare con un gruppo problematico preciso, a Belfast ci si è orientati verso una varietà elevata di interlocutori appartenenti a minoranze etniche e culturali.

Se ne ricava che la natura dei gruppi che vengono osservati come discriminati è legata alla società locale. L'idea di "minoranza" o "diversità" culturale, che è alla base dell'osservazione della discriminazione, ha un significato diverso in luoghi diversi: anche gli "stranieri" che vengono considerati discriminati possono essere, di volta in volta, immigrati con status problematico ma accertato, oppure asylum seekers, oppure ancora una varietà di soggetti poco legati ad identità etniche precise. A Rosengard, la combinazione tra gender femminile e condizione etnica è stata considerata rilevante in se stessa per osservare il grado di inclusione sociale, mentre a Modena una variabile di questo tipo per l'intervento non è stata considerata ancora rilevante e a Cork o Belfast si è faticato a trovare un'identità legata al concetto di "minoranza etnica".

In questa situazione di grande eterogeneità, non soltanto non stupiscono le scelte diverse dei partner dal punto di vista strategico, cioè per l'azione locale contro la discriminazione, ma non stupisce nemmeno che l'osservazione della discriminazione sia così variegata ed eterogenea.

Come abbiamo detto nel capitolo 1, la discriminazione può essere o non essere osservata dai soggetti che sono considerati discriminati dal punto di vista di ricercatori, associazioni, o centri specializzati. La ricerca lo ha ampiamente confermato: si va dall'estremo degli homeless, tra i quali l'osservazione di discriminazione è generalizzata e radicale, all'estremo opposto degli asylum seekers che rifiutano l'idea di sentirsi discriminati, e questo nello stesso luogo. Tra questi due estremi, troviamo situazioni variamente ambivalenti, determinate dal fatto che, nella costruzione del significato della discriminazione, le storie personali si intrecciano alla struttura della società.

Certamente, si verificano situazioni locali di osservazione più diffusa della discriminazione (Cork), oppure, viceversa, di osservazione più contenuta (Cartagena e Modena). Ma la correlazione tra la struttura locale ed i nodi specifici delle storie di vita dei diversi soggetti non è sempre evidente: lo dimostra chiaramente la discrepanza tra i giovani di Cartagena che hanno risposto al questionario (che in maggioranza non si sentono discriminati) e quelli che sono stati intervistati, che invece si sentono quasi tutti discriminati. L'aspetto interessante è che tutti questi giovani osservano problemi analoghi, in primis la casa ed il lavoro. Nemmeno una categoria generale come quella delle "minoranze etniche", trasversale a quattro realtà locali, osserva in modo uniforme le

dinamiche di discriminazione: mentre a Cork, quasi tutti gli intervistati si sentono discriminati (osservando soprattutto una discriminazione sottile ed indiretta), a Modena, soltanto una minoranza di intervistati si sente discriminata (benché si lamentino molti episodi di discriminazione), mentre a Belfast e Rosengard si sente discriminata circa la metà dei soggetti.

Questo tipo di differenze si riproduce per altre variabili, come il senso di protezione dalla discriminazione e la capacità di azione che viene osservata: non necessariamente i soggetti che si osservano discriminati si sentono non protetti e viceversa, così come non esiste un legame tra osservazione della propria discriminazione e propensione all'azione.

In questo scenario, l'unico dato transnazionale, comune ai diversi gruppi di intervistati, sembra essere l'auto-referenza nelle osservazioni, che porta a riferire i problemi di discriminazione alle proprie storie personali e di gruppo (sebbene con diverse sfumature e radicalità), soprattutto per coloro che si sentono maggiormente discriminati. Questo fatto dipende dalla costruzione di una prospettiva personalizzata sulla discriminazione, più che da un'adesione a qualche gruppo sociale: difatti, nulla accomuna gli homeless intervistati, ad esempio, se non il fatto di aver perso tutti il filo della propria storia e di lottare per riconquistarlo in qualche modo in mutate condizioni.

Ciò non significa che in assoluto non si possa proporre un confronto transnazionale basato sulle strutture delle società locali. L'osservazione di una discriminazione problematica e strutturata riscontrata a Cork e Belfast, sia da parte dei soggetti intervistati come discriminati che dei KW, è nettamente superiore a quella riscontrata nelle altre aree. A Rosengard, la situazione appare più ambivalente, in quanto non tutte le donne immigrate e neppure tutti i KW appaiono convinti che la discriminazione sia veramente rilevante e che non vi siano possibilità di protezione contro di essa: tuttavia, la sensibilità per il problema appare rilevante, soprattutto nella rete di donne immigrate e tra i KW. A Cartagena, invece, laddove è stata presa in considerazione una categoria vasta e solo in parte problematica come quella dei giovani, nonostante le prospettive negative del ristretto gruppo di intervistati, l'osservazione dei problemi è molto più limitata, si concentra su lavoro e casa, questioni comuni più che ai giovani alla vita quotidiana di tutti, e sfugge ad una definizione di "discriminazione". A Modena, infine, si riscontrano problemi relativamente diffusi tra gli immigrati, ma limitati soprattutto ad alcuni aspetti, come i rapporti con le forze dell'ordine, le discriminazioni subite in alcuni servizi e nella ricerca della casa, mentre per malati di AIDS e disabili la situazione appare molto meno problematica. Anche i KW modenesi appaiono moderati nell'osservare

fattori di discriminazione nei loro servizi, benché molto consapevoli del problema.

4. Discriminazione ed identità sociale

La ricerca ha messo in evidenza che esiste una discrepanza tra la raccolta di *episodi* di discriminazione e la costruzione di un'*identità* di soggetti o gruppi discriminati. Nell'osservazione generale della società, gli intervistati hanno sempre riscontrato l'esistenza di gruppi o soggetti discriminati, ma non è stata altrettanto frequente l'identificazione di una propria identità discriminata.

Ciò significa che non è difficile raccogliere una documentazione su episodi e contesti di discriminazione, che portino un osservatore esterno a osservare la discriminazione, ma è invece più difficile che i soggetti che vengono osservati da tale osservatore come discriminati riconoscano una condizione di questo tipo, cioè si creino un'*identità* discriminata.

A partire da questa constatazione, si può formulare una considerazione generale, che andrebbe comunque verificata e confermata attraverso altre ricerche. Si tratta del fatto che sembra prodursi una correlazione forte tra *forma della costruzione dell'identità sociale*, da una parte, e *modalità di osservazione della discriminazione*, dall'altra. Parliamo qui di costruzione dell'*identità sociale*, e non "culturale", perché il fenomeno di cui stiamo parlando non è legato alla condivisione di simboli da parte di un gruppo specifico²⁰, bensì ad una collocazione sociale nel quadro della distinzione tra inclusi ed esclusi (o discriminati), che taglia trasversalmente le culture ed i gruppi sociali. L'*identità sociale* è una costruzione nella comunicazione di un modo di essere e presentarsi rispetto alle condizioni di inclusione o esclusione nella società: un'*identità sociale* discriminata (legata alla discriminazione) è costruzione di requisiti di esclusione per definire se stessi, mentre un'*identità sociale* non discriminata (slegata dalla discriminazione) è costruzione di requisiti di inclusione per definire se stessi.

Coloro che si auto-osservano come esclusi tendono a rappresentare la propria identità sociale in modo coerente con questa auto-osservazione, cioè come discriminata, mentre coloro che si auto-osservano come inclusi, o sulla soglia dell'inclusione, tendono invece a rappresentare la propria identità sociale come non discriminata. Detto in termini più concreti, chi si sente escluso, tende a rappresentarsi come discriminato, confermando e rafforzando così la propria identità sociale, mentre chi

²⁰ Che è associata alla costruzione di una cultura.

desidera essere o sentirsi incluso, tende a rifiutare il legame tra identità sociale e discriminazione.

Questo fenomeno è in parte già noto da tempo alla criminologia e alla sociologia della devianza: difatti, queste discipline hanno studiato l'identità deviante, in base al modello teorico dell'etichettamento e alle sue successive varianti naturaliste più sofisticate²¹, che sostengono che esiste una forte correlazione tra il modo in cui viene osservata nella società la condizione individuale, secondo la distinzione tra conformità e devianza, e la reazione dei soggetti che si trovano in quella condizione.

Nel caso della discriminazione, però, non sembra esservi una correlazione precisa tra etichettamento da parte di attori sociali o sistemi sociali esterni e costruzione dell'identità sociale, discriminata o non discriminata. Quest'ultima si produce in modo relativamente autonomo dalla prospettiva della società esterna sulla discriminazione, fatto salvo il caso in cui vi sia in quest'ultima una discriminazione strutturale evidente (come è stato, ad esempio, fino a tempi recenti il caso del Sudafrica).

Ciò non significa che la creazione di un'identità sociale discriminata o non discriminata sia arbitraria o non abbia alcun legame con la società. Esistono, e talvolta sono rilevanti, forme di comunicazione fortemente negative nei confronti di soggetti come gli homeless o le minoranze etniche con la pelle scura, che portano a creare una identità discriminata. Tuttavia, questa correlazione non è affatto generalizzata. Ad esempio, è molto difficile osservare forme di discriminazione strutturale nei confronti dei giovani di Cartagena, oppure di alcuni soggetti di nazionalità occidentale non irlandese intervistati a Cork. Inoltre, le forme sociali di discriminazione dovrebbero essere particolarmente visibili nei confronti degli asylum seekers di colore di Cork o dei disabili di Modena, ma questi soggetti non costruiscono un'identità sociale discriminata. Dunque, i legami tra discriminazione strutturale esterna e identità sociale sono tutt'altro che lineari.

Tutti i soggetti collegano gli episodi comunicativi di cui fanno esperienza quotidiana alla costruzione di un'identità sociale. Le aree di discriminazione più diffusa vengono osservate nella quotidianità pubblica, soprattutto nelle situazioni informali, nell'accesso ai servizi, sul lavoro e, per alcuni gruppi di soggetti, nella ricerca della casa. Sono anche osservabili delle chiare discrepanze tra la visione della società generale e quella della vita quotidiana, per cui la prima è sempre negativa per quel che riguarda la discriminazione, mentre la seconda presenta aspetti piuttosto ambivalenti. E' soprattutto la società

²¹ Per la teoria dell'etichettamento, si veda, ad esempio, H. Becker, *Outsiders*, The Free Press of Glencoe, London, 1963. Per la variante naturalistica, D. Matza, *Becoming Deviant*, Prentice Hall, Enlewood Cliff, 1969.

impersonale e sconosciuta che viene osservata come discriminatoria, ma ciò non basta a definire un'identità sociale discriminata.

Gli episodi quotidiani presentano i maggiori legami con l'identità sociale discriminata, ma sempre con molte ambivalenze. Ad esempio, la categoria che più discrimina, secondo gli homeless, è quella dei baristi, che non è certamente rilevante sul piano societario e non si direbbe sufficiente per la costruzione di un'identità sociale discriminata. D'altra parte, la quotidianità di asylum seekers, disabili e malati di AIDS è certamente problematica, ma questo non li porta alla costruzione di un'identità sociale discriminata²².

Dunque, l'identità sociale discriminata non sembra essere strettamente legata né a singoli episodi comunicativi, né ad un contesto complessivo: ma, quando lo è, il legame è sicuramente più stretto con i primi. In questo quadro, colpisce il fatto che, per coloro che invece non si ritengono discriminati, vi sia una scissione tendenziale tra osservazione complessiva della società, nella quale la discriminazione risulta evidente, e osservazione della propria esperienza personale, nella quale invece essa appare poco visibile. In quest'ultima, si stabiliscono rapporti interpersonali, si creano conoscenza ed informazione, e quindi i problemi tendono a diminuire. Ciò significa che la costruzione di legami quotidiani significativi riduce fortemente l'impatto dell'esperienza della discriminazione. La scissione tra società complessiva e vita quotidiana non si produce invece per coloro che costruiscono un'identità sociale discriminata, i quali operano un travaso dalla propria esperienza quotidiana negativa alla società: la discriminazione diventa lo specchio della propria esperienza.

In tal modo, in sintesi, si creano (a) situazioni in cui la vita quotidiana appare protetta rispetto ad una discriminazione, che è invece osservata come presente e significativa nei confronti di altri gruppi (identità sociale non discriminata), e (b) situazioni in cui la vita quotidiana è osservata come fonte di discriminazione rivolta primariamente al proprio gruppo (identità sociale discriminata).

La struttura della società certamente incide su questa distinzione. A Cork e a Belfast, dove si produce un etnocentrismo rilevante, l'osservazione della discriminazione finisce per essere più evidente tra coloro che sono nati o hanno vissuto a lungo nella società locale che non tra gli "stranieri". A Rosengard e Modena, dove, invece, esiste una tradizione di elevata coerenza culturale locale, coloro che vengono dall'esterno osservano maggiormente discriminazione e costruiscono più spesso

²² Proprio il caso dei baristi è emblematico: mentre i baristi di Cork riescono a far sentire discriminati gli homeless, quelli di Modena non riescono a far sentire discriminati i malati di AIDS.

un'identità sociale discriminata. Tuttavia, in queste due ultime realtà, analogamente strutturate su basi di welfare, si produce anche una tensione verso l'inclusione sociale, che funge da anestetico per l'identità sociale discriminata. In tal modo, l'identità sociale discriminata risulta comunque limitatamente rilevante.

L'identità sociale discriminata compare anche laddove viene catalizzata attraverso l'evocazione di un senso del Noi (ad esempio, a Belfast tra i latino-americani o a Rosengard tra le donne immigrate impegnate nella rete). Tuttavia, non si tratta di una situazione frequente, soprattutto quando non si combina a problemi personali rilevanti: ad esempio, l'evocazione del Noi non funziona con gli asylum seekers di Cork e funziona limitatamente con le donne Irish Traveller (sempre di Cork).

In sintesi, la differenziazione tra un'identità sociale discriminata ed un'identità sociale non discriminata si basa su due dimensioni primarie.

La prima dimensione è data dal grado di disagio sociale²³, vissuto e maturato nella quotidianità, che è il background dell'osservazione di discriminazione. Quanto più viene costruito disagio sociale, tanto più l'identità sociale viene costruita come discriminata. Ciò comporta anche che coloro che manifestano disagio si sentano più discriminati di coloro che invece dichiarano di esperire "semplicemente" episodi di discriminazione, ai quali manca una motivazione nell'osservarsi come discriminati. Detto in altri termini, la discriminazione viene osservata quando si creano condizioni sociali preliminari che mettono in difficoltà i soggetti: perché si produca un'identità sociale discriminata, non è sufficiente qualche episodio comunicativo, in fila al supermercato, oppure dal medico, ma è necessaria la produzione di una sistematica condizione di disagio sociale quotidiano, nella comunicazione quotidiana, sul lavoro, a casa, nel quartiere, a scuola. Nelle realtà locali che abbiamo osservato in questa ricerca, queste condizioni di sistematicità del disagio sociale non si creano facilmente, nonostante le preoccupazioni degli esperti e degli operatori. Esse si producono per categorie particolari, come gli homeless ed altri soggetti in difficoltà nei rapporti con la società. Di conseguenza, un'identità sociale discriminata non è generalizzata, anche se alcuni soggetti possono osservare una relativa sistematicità di situazioni discriminatorie e dunque osservare discriminazione laddove altri invece non si costruiscono un'identità sociale discriminata.

La seconda dimensione è data dal grado di forza del Noi del gruppo culturale di appartenenza: un Noi solido e coeso rinforza l'identità

²³ Con "disagio sociale" intendiamo la costruzione sociale di una situazione di disagio, che viene esperita e dichiarata dal soggetto che partecipata alla comunicazione.

sociale discriminata, contrapponendosi ad un Loro esterno di soggetti che discriminano. Nelle realtà locali qui analizzate, questa forza del Noi si produce soltanto in alcune situazioni specifiche di impegno sociale, come nel caso della rete delle donne di minoranze etniche a Rosengard, nel caso dei diversi sessuali di Belfast o in pochi altri casi di impegno personale dei singoli soggetti. Anche la generalizzazione di un Noi forte ed impegnato appare però improbabile in una società come la nostra, nonostante il contributo, peraltro molto apprezzato sulla carta, del volontariato e delle associazioni. Soltanto eventi o situazioni di particolare drammaticità (come quella dello scorso 11 settembre) sembrano poter evocare questo Noi forte, poiché creano condizioni di difficoltà vissute collettivamente. Il Noi forte crea condizioni particolari di identità sociale discriminata, nel senso che tale identità diventa la base per una protesta ed una reazione.

A fianco di queste due dimensioni primarie, ne possiamo collocare una terza, comunque importante, anche se probabilmente meno generalizzata: si tratta del grado di possibilità e volontà di impegno *personale* nella società. Quanto più questo impegno viene osservato come rilevante ed attivabile, tanto meno viene costruita un'identità sociale discriminata. Questa correlazione è spiegata dall'importanza che l'autonomia personale assume nella società occidentale: l'auto-osservazione come persona autonoma porta all'auto-osservazione di capacità di azione e reazione (senso di empowerment) nei confronti di situazioni problematiche e discriminatorie e alla creazione di auto-stima e di senso di competenza. Se manca l'autonomia personale, invece, è molto più probabile che il soggetto si senta incompetente e privo di risorse: di conseguenza, trova le risorse per "esistere" nell'appartenenza al Noi coeso che combatte la discriminazione, oppure nell'identità sociale discriminata basata sul disagio sociale.

Vale la pena di sottolineare che non esiste alcuna correlazione tra questo senso di empowerment e l'effettivo grado di impegno sociale dei soggetti, che dalla ricerca è emerso come spesso molto limitato (con l'eccezione significativa mostrata nelle focused interviews delle donne della rete di Rosengard e dell'Associazione Molteplice di Modena). Il senso di empowerment non è dunque associato all'effettiva realizzazione dell'azione, bensì al fatto che i soggetti si sentano comunque autorizzati e competenti nel compierla, che si sentano competenti nel farlo. Se, poi, l'impegno personale viene convogliato in un senso di appartenenza al Noi, porta a legare l'identità sociale ad una condizione di discriminazione contro la quale si lotta. Il legame tra identità sociale discriminata e lotta *collettiva* alla discriminazione viene creato in questo modo ed è invece minato dall'osservazione di una competenza *personale*

autonoma, che porta la lotta alla discriminazione sul piano personale quotidiano.

In sintesi, possiamo osservare: 1) una costruzione di identità sociale discriminata basata sul disagio sociale, che nella comunicazione produce dei *wailers*²⁴; 2) una costruzione di identità sociale non discriminata, che porta a ricercare l'inclusione sociale in base all'uso delle proprie competenze personali; 3) una costruzione di identità sociale discriminata associata alla lotta collettiva, basata sulla creazione di associazioni o gruppi. Negli ultimi due casi, si produce una forma di empowerment dei soggetti, ma in due modi diversi e, per certi versi, opposti: da una parte, come ricerca personale di una quotidianità normalizzata; dall'altra parte, come lotta collettiva e pubblica contro la discriminazione.

Questo è un risultato dell'analisi, non una sua premessa. Di conseguenza, la nostra analisi non permette di aggiungere informazioni significative sulle *origini* del senso di empowerment: si può soltanto osservare che esso appare legato ad una socializzazione significativa ai modelli culturali delle società ospitanti, dove si trovano occasioni di manifestare le proprie competenze personali, associazioni di volontariato ed opportunità di azione politica. Il senso di empowerment può emergere anche in modo esplicito dal contrasto con la società di origine: ad esempio, ciò è evidente per gli *asylum seekers* di Cork, che desiderano l'integrazione in contrapposizione a situazioni di forte discriminazione subita nei loro paesi; oppure, per le donne *Irish Travellers*, sempre di Cork, che utilizzano contro la società, che le discrimina, argomenti paradossali propri di questa stessa società, chiedendo l'inclusione dei propri figli e, in tal modo, ripudiando piuttosto apertamente le tradizioni della propria cultura (e, potremmo dire, dei propri uomini).

5. Discriminazione e attenzione per la persona

Per concludere, è opportuno osservare due questioni fondamentali. La prima riguarda la rilevanza della discriminazione nella società, perlomeno in base a ciò che abbiamo osservato in questa ricerca. La seconda riguarda il tipo di lavoro sociale che può contrastare la discriminazione.

Date le considerazioni sull'identità sociale discriminata, ci sembra di poter dire che il problema della discriminazione va riportato ad una dimensione problematica più vasta della società occidentale attuale.

Dalla ricerca, emerge che il problema di fondo è nell'assenza o nella carenza nella società di "attenzione" per le persone in situazioni

²⁴ Il termine è di B. Pearce, *op. cit.*

pubbliche, che assume particolare rilievo laddove tali persone siano osservate come portatrici di diversità culturali evidenti. In particolare, i servizi sono particolarmente carenti per questo aspetto. Ma l'assenza evidente di interesse per il destino personale degli altri che sono "diversi" caratterizza anche i vari baristi, datori di lavoro, proprietari di case, poliziotti, tutti assorbiti nei rispetti ruoli impersonali, spesso legati al profitto, talvolta semplicemente alla routine e agli standard di prestazione (è questo il caso dei servizi e delle forze dell'ordine). Esiste sicuramente nella società una quota di antipatia (e persino di odio razziale o disprezzo) per la diversità, ma questa quota sembra meno legata a fattori culturali specifici (come il colore della pelle, i tratti somatici, il modo di vestire, ecc.) che non ad una generale mancanza di preparazione ed attenzione nei confronti della comunicazione interpersonale in contesti pubblici, che si orienti alla diversità dell'altro.

Con questo, non intendiamo negare l'esistenza di forme specifiche di discriminazione nella società. Esse sono senza dubbio presenti in società accentuatamente multietniche ed in particolari condizioni storiche. Tuttavia, le realtà che abbiamo osservato sono limitatamente multietniche, se si toglie Rosengard, che però è situata in un paese che tradizionalmente fa grandi sforzi per evitare che la presenza della diversità diventi fattore di conflitti sociali. Una discriminazione veramente significativa richiede condizioni sociali più deteriorate e non è un caso che a Cork si siano presi in considerazione gli homeless per trovare un esempio veramente significativo di discriminazione.

In ogni caso, è importante osservare che la diversità culturale si esprime sempre di più in problemi di attenzione quotidiana per le persone e sempre di meno in discriminazioni politiche vere e proprie. La diversità ha a che fare primariamente con il grado di adesione alla cultura locale, a sua volta condizionato dalle possibilità di socializzazione create nel passato dei soggetti. Poiché la generalizzazione di adesione e socializzazione alle norme locali è sempre meno perseguibile in una società sempre più differenziata sul piano culturale e sempre più ricca di opportunità di manifestare disagio sociale, resta possibile soltanto affrontare il problema nell'attenzione alle persone in situazioni pubbliche.

Pur non volendo spingerci troppo lontano, possiamo ipotizzare che nell'attuale società occidentale, si forma un nuovo tipo di problema, che potrebbe essere ipotizzato come fattore di base per la discriminazione: la difficoltà di combinare l'attenzione per le persone con le prestazioni richieste per i ruoli sociali, che si esaspera quanto più le persone si manifestino come portatrici di diversità. Ovunque queste prestazioni non

sono legate ai requisiti richiesti dalla società, si creano situazioni di perdita di rispetto e, quindi, di discriminazione.

Fatti salvi casi specifici di etnocentrismo storicamente stabilizzato (come nel caso del conflitto in Irlanda del Nord), emerge primariamente nella società europea la mancanza di capacità di gestione pubblica della persona, che porta a discriminare in modo particolare coloro che non presentano, o sono sospettati di non conoscere, i requisiti di prestazione di ruolo richiesti dalla società occidentale (bambini, donne che non si prestano a diventare manager, immigrati che non conoscono la cultura della società di destinazione, disabili, malati che non possono guarire, homeless, nomadi, ecc.).

Il potere²⁵ di discriminare non si esercita come opera di un gruppo dominante o di una classe sociale, bensì come un discorso sociale reticolare sulle prestazioni di ruolo, che ignora e quindi esclude la persona, con il suo corpo, i suoi desideri, le sue emozioni, le sue manchevolezze, in base al motto: abbiamo pagato²⁶ e lo spettacolo deve proseguire.

Se si adotta questa prospettiva, scompare il problema della mancanza di riflessione sulla discriminazione nei gruppi sociali. Come abbiamo detto nel capitolo 1, la mancanza di una riflessione sulla discriminazione tra coloro che sono ritenuti discriminati crea importanti problemi per l'intervento sociale. La ricerca ha messo in evidenza la difficoltà nel far coincidere, o perlomeno nel coordinare, la prospettiva degli osservatori esterni con quella dei soggetti identificati come discriminati. Essa ha anche messo in evidenza la difficoltà ad osservare una discriminazione "multipla" associata a categorie sociali specifiche.

La discriminazione multipla nel senso proprio del termine non è infatti stata rilevata, né laddove è stata scelta una sola categoria per verificarne i diversi aspetti di discriminazione (come nel caso dei giovani di Cartagena), né laddove sono state scelte più categorie. Gli unici risultati che indicano parzialmente l'esistenza di una discriminazione multipla sono quelli di Belfast e Cork, che però sono molto particolari, a causa della particolarità del campione scelto per le interviste in queste due realtà: infatti, per quel che riguarda il significato delle "minoranze", è sempre possibile mettere insieme venti soggetti che si ritengono discriminati e dimostrare che esiste, in tal senso, una discriminazione "multipla". Tale discriminazione, tuttavia, viene in questo modo separata dalle categorie sociali complessive, essendo semplicemente il risultato

²⁵ Qui inteso nel senso ad esso attribuito da Michel Foucault nelle sue opere.

²⁶ Qui "abbiamo pagato" non significa necessariamente "abbiamo speso denaro": significa anche "ci siamo formati per questo", "abbiamo guadagnato il nostro posto nella società", "abbiamo faticato per raggiungere il nostro status", e così via.

della somma delle situazioni di disagio sociale dei singoli soggetti intervistati. La discriminazione “multipla”, insomma, diventa sinonimo di difficoltà di disagio nei rapporti tra “molti” singoli individui e la società, perdendo così di ogni specificità strutturale e culturale.

Se questo è vero, è anche vero che ovunque è emersa la consapevolezza delle carenze nella comunicazione interpersonale in contesti pubblici: su questo aspetto, si verifica un’identità di prospettiva tra l’osservatore esterno e i partecipanti; quindi, non si pone il problema di prendere la parola per conto di altri, mentre l’empowerment può essere promosso in modo effettivo.

La mancanza di strutture della comunicazione interpersonale pubblica è un aspetto che taglia trasversalmente la società e che costituisce quindi un fattore effettivamente “multiplo” di discriminazione, nel senso che riguarda ampie categorie di soggetti. Definire la mancanza generale di strutture della comunicazione interpersonale pubblica come “discriminazione” è certamente sbagliato: possiamo però osservare che questa mancanza colpisce in modo particolare le categorie “deboli”, che cioè non sono dotate di una capacità standard di prestazione di ruolo e che, in tal modo, essa si trasforma in etnocentrismo nei confronti di queste categorie, che diventa visibile come discriminazione, cioè come negazione del diritto alla diversità e come tentativo di integrazione forzata nei ruoli consolidati.

La conseguenza di questo ragionamento per l’intervento sociale è duplice. Da una parte, il fatto che, per quel che riguarda le realtà locali che abbiamo considerato, siamo di fronte a situazioni “a deterioramento contenuto” consente di agire in modo preventivo o comunque con un intervento precoce. Dall’altra parte, il fatto che il problema di fondo sia la mancanza di considerazione e di competenza nella comunicazione interpersonale pubblica porta ad osservare che in questa direzione si può fare molto per combattere i fenomeni di esclusione sociale, proprio sul versante quotidiano, data anche la difficoltà nell’operare sul piano politico generale.