

# Posizionamento discorsivo dei mediatori culturali in un servizio cittadino per migranti\*

di Dorian Soru\*\*, Valentina Schiavinato\*\*\*,  
Mohammed Khalid Rhazzali\*\*\*, Antonio Aiello\*\*\*\*

L'obiettivo di questo lavoro è analizzare i processi di costruzione e posizionamento discorsivo dei mediatori culturali che lavorano in un servizio pubblico. Si è scelto un caso di studio rappresentato dai mediatori culturali degli sportelli comunali di una città di medie dimensioni del Nord Italia. Il presente lavoro si colloca all'interno della prospettiva teorica e metodologica della psicologia interculturale. Si fa riferimento inoltre all'analisi del discorso e, all'interno di questa prospettiva, al costrutto di *posizionamento discorsivo*. Hanno partecipato allo studio, condotto tramite interviste semi-strutturate, i mediatori culturali che lavorano in un servizio comunale che si occupa di pratiche specifiche per i cittadini migranti. Gli estratti dalle trascrizioni delle interviste hanno consentito di analizzare la costruzione nell'interazione di specifici dispositivi retorici e repertori interpretativi. I risultati, nell'insieme, mostrano come, mediante i processi di posizionamento discorsivo, i partecipanti co-costruiscano una dimensione valoriale e legata ai compiti connessi alle pratiche lavorative, evidenziando aspetti di distintività rispetto agli operatori che operano nell'ambito dei servizi pubblici.

Parole chiave: *processi interculturali, positioning theory, psicologia sociale discorsiva, mediazione*.

## I Introduzione

In questo lavoro si presentano i primi risultati di uno studio sui processi di costruzione e posizionamento discorsivo dei mediatori culturali che operano in un contesto di servizio pubblico. Si è scelto, in particolare, di approfondire lo studio di tali processi attraverso un caso rappresentato dagli sportelli pubblici di una città di medie dimensioni del Nord Italia, focalizzandosi sui processi di costruzione di senso e di posizionamento discorsivo di tali figure professionali. Nella scelta del caso di studio si fa riferimento alla prospettiva interculturale (Mantovani, 2004) scegliendo, in tal senso, di partire da un *contesto plurale*, ove sono rilevanti sia gli scambi culturali che avvengono tra i cittadini migranti (quali

\* Ricerca realizzata in collaborazione con il Comune di Padova.

\*\* Università degli Studi di Cagliari.

\*\*\* Università degli Studi di Padova.

\*\*\*\* Università degli Studi di Pisa.

sono sia i mediatori che l'utenza dei servizi analizzati) sia quelli che avvengono con l'utenza non migrante.

I processi di posizionamento discorsivo dei partecipanti rappresentano un oggetto d'indagine particolarmente interessante da analizzare poiché essi occupano una posizione peculiare che richiede loro di mediare tra le esigenze dei migranti e tra quelle delle istituzioni comunali. I mediatori culturali in genere sono anche *stranieri* e ciò, spesso, comporta che essi abbiano sperimentato in prima persona e, quindi, riflessivamente, come l'utenza a cui si rivolgono, l'esperienza migratoria; tali mediatori, inoltre, lavorano nei servizi comunali, acquisendo una esperienza formativa e professionale che ha consentito loro di conoscere pratiche e procedure dei servizi stessi.

In questo lavoro si adotta il paradigma teorico-metodologico dell'analisi del discorso per analizzare delle risposte a interviste semi-strutturate, nell'intento di evidenziare come tali mediatori declinino questo caleidoscopio di *appartenenze*, per far fronte all'interazione con i migranti negli sportelli comunali e "posizionarsi" in tale cornice di significati.

Nelle sezioni seguenti sarà presentata la prospettiva teorica adottata, il contesto, il *corpus* e la metodologia della ricerca, per poi analizzare degli estratti discorsivi rappresentativi dei processi di nostro interesse.

## 2

### **Approccio discorsivista e posizionamento in psicologia sociale**

Lo studio si colloca nel filone che considera i processi sociali come frutto dell'interazione degli attori in specifici contesti (Potter, 1996).

Un importante ambito di studi in tal senso è quello della psicologia sociale discorsiva, originariamente sviluppata dal *Discourse and Rhetoric Group* dell'Università di Loughborough (Billig, 1985; cfr. anche Parker, 2011). Potter e Wetherell (1987) evidenziano, in particolare, due importanti caratteristiche dell'uso del linguaggio come azione sociale (cfr. anche Duranti, 2003): *funzione* e *variazione*. Essi fanno riferimento al concetto di *funzione* per sottolineare l'importanza di analizzare sia ciò che gli attori dicono ma anche, soprattutto, il ruolo centrale dell'uso del linguaggio nella costruzione della realtà sociale: il discorso infatti presenterà delle differenze (*variazioni*) al mutare della specifica funzione che realizza nell'interazione.

All'interno delle variazioni del discorso è possibile analizzare quelle caratteristiche cruciali rappresentate dai dispositivi retorici (Potter, 1996) e dai repertori interpretativi (Gilbert, Mulkay, 1984). I dispositivi retorici sono stati, in particolare, concettualizzati e sistematizzati da Edwards e Potter (1992) attraverso il *Discursive Action Model* (DAM, cfr. anche Edwards, Potter, 1993). Il DAM corrisponde a un insieme di principi teorici che legano il linguaggio al discorso e, quindi, ai

processi sociali, in modo sistematico e ricorsivo. Il modello si focalizza dunque, principalmente, sull'*azione* realizzata tramite tali dispositivi retorici dagli attori della scena discorsiva dell'interazione sociale per rendere, ad esempio, oggettivi e *fattuali* le produzioni discorsive e, dunque, realizzare l'orientamento *retorico* dei parlanti. I due autori (Edwards, Potter, 1992) riportano un insieme dei più comuni dispositivi identificati in letteratura, al fine di mostrare gli aspetti performativi presenti nelle pratiche discorsive. In tal senso si avvalorava quanto sottolineato già da Billig (1985, cfr. anche Billig, 1996) circa l'approccio retorico alla psicologia sociale, che considera fondamentale la natura argomentativa sia del pensiero che dei processi psicologici costruiti mediante le pratiche discorsive. Billig (1996) evidenzia pertanto l'importanza di esaminare il contesto argomentativo di produzione del discorso, al fine di focalizzare le risorse utilizzate dagli attori sociali. I repertori interpretativi si collocano a un livello sovra-ordinato rispetto ai dispositivi retorici, rappresentandone l'organizzazione sistematica in quello che viene da Potter e Wetherell (1987, p. 138) definito come «un lessico o registro di termini e metafore a cui si fa ricorso per caratterizzare e valutare azioni ed eventi». L'identificazione dei repertori interpretativi e dei dispositivi retorici consente di analizzare come gli attori sociali danno senso al loro agire e come si posizionano nella realtà sociale da essi stessi costruita mediante le pratiche discorsive quotidiane.

All'interno del più ampio paradigma teorico e metodologico rappresentato dalla psicologia sociale discorsiva Davies e Harré (1990) hanno proposto di ripensare il concetto di identità come una particolare forma di *posizionamento discorsivo*. Tramite la *Positioning Theory* (Harré, Van Langenhove, 1999) gli autori prendono in considerazione l'importanza per il versante dell'azione sia del contesto in cui essa ha luogo, sia dell'uso congiunto del linguaggio. In altre parole il *fare qualcosa* corrisponde al *dire qualcosa* e viceversa (Billig, 1985). Con il termine *posizionamento*, infatti, Davies e Harré intendono, in particolare, il collocarsi da parte degli attori sociali all'interno di differenti «ordini» e contesti – sociali, morali, istituzionali e professionali – in un dato momento, attraverso l'uso del linguaggio. Questa definizione di posizionamento tiene conto della flessibilità e della molteplicità delle co-costruzioni che gli attori sociali effettuano nel loro agire in uno specifico contesto. Tiene quindi conto dell'importanza della fluidità dell'interazione e delle dinamiche di negoziazione e resistenza ad essa associate (Schiavinato, Cottone, Mantovani, 2007).

La *Positioning Theory* può essere concettualmente definita, in particolare, come «uno strumento di analisi che è utile nello studio dei cambiamenti in sistemi locali di *diritti e doveri*» (Webb, Fawns, Harré, 2009, p. 62), e il linguaggio assume un ruolo di snodo poiché consente agli attori sociali sia di costruire specifiche versioni (Potter, Wetherell, 1987) di tali sistemi locali, sia di specificare il modo in cui essi si collocano nelle versioni stesse.

La nostra ricerca, dunque, viene presentata nella particolare considerazione delle prospettive teoriche succintamente fin qui delineate per analizzare le pratiche discorsive e di posizionamento dei migranti che si svolgono in un contesto istituzionale rappresentato dagli sportelli comunali.

### 3

## Presentazione della ricerca

### 3.1. Obiettivi

L'obiettivo principale di questa ricerca è analizzare i processi di posizionamento discorsivo dei migranti che lavorano come mediatori culturali. Sono state analizzate le interazioni che avvengono in un servizio che è collocato in quattro luoghi fisici distinti: l'anagrafe centrale del Comune (uno spazio quindi ove gli utenti possono accedere anche a servizi dedicati a tutti i cittadini), un ufficio collocato presso la sede principale del Comune, dedicato appositamente all'utenza migrante, due sedi *decentralizzate*, dedicate anch'esse all'utenza migrante, collocate in corrispondenza di due importanti quartieri cittadini. Il servizio si occupa prevalentemente di permessi e di soggiorno, idoneità d'alloggio e di ricongiungimenti familiari.

### 3.2. Metodo

Una fase di osservazione etnografica preliminare ha consentito di identificare i temi e i problemi particolarmente cruciali e di snodo da approfondire tramite un'intervista semi-strutturata (riportata in *Appendice*), luogo elettivo di co-costruzione dei significati (Talamo, Giorgi, 2010) e di produzione delle molteplici rappresentazioni discorsive (Aiello *et al.*, 2010) che sono state qui analizzate secondo la prospettiva della *Positioning Theory*. L'analisi delle risposte alle interviste ha quindi permesso di mettere in luce processi di posizionamento di nostro interesse, rintracciati tramite l'analisi dei dispositivi retorici e la definizione dei repertori interpretativi.

Si riportano qui di seguito le analisi condotte su una serie di estratti selezionati sulla base del parere indipendente di due giudici, che li hanno ritenuti particolarmente rilevanti circa il tema oggetto di studio. Verranno quindi presentate, di seguito, le analisi condotte sui vari dispositivi retorici utilizzati dai partecipanti, seguendo alcuni dispositivi delineati entro il modello DAM (Edwards, Potter, 1992) e ulteriori dispositivi di cui si riporta sintesi nella TAB. 1. L'analisi ha proceduto seguendo tre distinte fasi: 1. presentazione dell'estratto selezionato; 2. analisi dei dispositivi retorici; 3. studio dei repertori interpretativi emersi. All'interno di ogni estratto sono evidenziate, in grassetto, le parti di discorso discusse nell'analisi. La numerazione delle righe dell'estratto segue l'originaria numerazione dell'intero

trascritto. Preliminarmente all'analisi di ogni estratto vengono riportate delle informazioni relative al contesto in cui è stata effettuata l'intervista.

TABELLA I

Dispositivi retorici analizzati in questo lavoro

Dispositivo	Descrizione
Riferimenti categoriali (DAM)	Il riferimento ad appartenenze a specifiche categorie è utilizzato per presentare tali categorie come associate a caratteristiche che vengono utilizzate in maniera retoricamente orientata. Esempio: <i>“utenti”, “mediatori”</i> .
Liste e contrasti (DAM)	Le liste, in particolare le liste composte da tre parti, possono essere utilizzate per presentare una descrizione come “completa” ed esaustiva. I contrasti possono essere utilizzati per confrontare una posizione del parlante con una contraria che però è costruita come improbabile e poco convincente. Esempio di contrasto: <i>“il mediatore è come ti ho detto diventato la figura che deve fare l’idoneità dell’alloggio, che chiede quanti bagni hai e quante camere hai e non fa più il ruolo di mediatore”</i> .
Giustificazioni valoriali (Antaki, 1985)	Un’affermazione può essere avvalorata mediante il riferimento a valori presupposti come socialmente condivisi. Esempio: <i>“la persona viene qui trattata (.) con rispetto”</i> .
Giustificazioni basate sui fatti (Antaki, 1985)	Un’affermazione può essere avvalorata mediante la presentazione di dati a supporto di essa. Tali dati, tuttavia, in questo caso si rivelano essere degli esempi da cui non è deducibile un rafforzamento dell’affermazione iniziale. Esempio: <i>“il mediatore” [...] “chiede quanti bagni hai e quante camere hai”</i> .
Categorizzazione e particolarizzazione (Billig, 1985)	I dispositivi della categorizzazione e della particolarizzazione sono spesso usati in maniera complementare. La categorizzazione consente di accomunare degli eventi o oggetti sociali, che possono essere considerati tra loro diversi, in un gruppo presentato come uniforme. La particolarizzazione permette di presentare un oggetto sociale o un evento come qualcosa di unico, specifico, diverso da altri oggetti che potrebbero essere considerati appartenenti alla sua medesima “classe”. Esempio: <i>“alcuni utenti”</i> .
Citazioni (Clark, Gerrig, 1990)	Le citazioni possono essere utilizzate per “mostrare” e rendere salienti alcune caratteristiche importanti (ad esempio un gesto, un tono di voce) di un oggetto sociale o un evento, in modo da presentarlo con un alto livello di concretezza. Esempio: <i>“il mediatore è come ti ho detto diventato la figura che deve fare l’idoneità dell’alloggio che chiede quanti bagni hai e quante camere hai e non fa più il ruolo di mediatore”</i> .

### 3.3. Partecipanti

Hanno partecipato alla fase principale del nostro studio, rappresentato dall'intervista, i cinque impiegati (che ricordiamo essere migranti) che lavorano come mediatori culturali nel servizio per l'utenza migrante precedentemente descritto. Tutti i mediatori risiedono nella città in cui è stato effettuato lo studio da oltre dieci anni, hanno un'età compresa tra i 30 e i 40 anni e un titolo di studio corrispondente alla laurea specialistica o a un percorso post universitario di specializzazione. Tutti gli intervistati hanno una esperienza di lavoro nel servizio superiore a 10 anni.

Considerato il numero ridotto dei partecipanti (comunque significativo, poiché, come si è detto, corrispondente a tutti i mediatori che lavoravano nel servizio) si ritiene opportuno non riportare altre informazioni personali riguardanti i mediatori, poiché ciò potrebbe consentire una loro identificazione. Tutti i partecipanti hanno prestato il consenso informato scritto alla registrazione audio dell'intervista e al successivo trattamento dei dati personali.

La trascrizione delle interviste ha consentito di identificare i dispositivi retorici e i repertori interpretativi emersi nel posizionarsi degli intervistati. Sono stati selezionati tutti gli estratti in cui i partecipanti fanno riferimento al proprio ruolo all'interno del servizio analizzato.

### 3.4. Lo strumento-intervista

Nell'insieme l'obiettivo dell'intervista si focalizza nel mettere in evidenza come i partecipanti si posizionino all'interno delle pratiche lavorative. Tale posizionamento riguarda sia degli aspetti professionali sia aspetti personali relativi alla loro esperienza di migranti e questo è probabilmente legato a una peculiare caratteristica della mediazione culturale nel nostro paese: i mediatori culturali possono essere, secondo la legge italiana, anche stranieri e ciò favorisce, come nel nostro caso, una sorta di virtuosa contaminazione tra temi e problemi di tipo personale e professionale.

Gli argomenti di maggiore rilievo, (ri)organizzati sotto forma di domande nelle interviste, sono stati identificati lungo le seguenti macro aree contenutistiche riguardanti i seguenti temi e problemi:

1. servizi all'utenza;
2. presenza di reti territoriali per la gestione dei servizi;
3. formazione professionale per gli operatori/mediatori.

Le interviste sono state somministrate nel periodo compreso tra gennaio e dicembre 2009 da tre ricercatori, appositamente addestrati, ai cinque mediatori che lavorano nei servizi studiati. Esse sono state audio registrate, raggiungendo un *corpus* totale di circa 200 minuti. Su tale *corpus* è stata operata una trascrizione seguendo una rielaborazione del sistema di trascrizione jeffersoniano (cfr. Aiello, Fasulo, 1994).

## 4 Risultati

Nell'insieme, l'analisi delle risposte fornite dai partecipanti ha consentito di identificare un *corpus* di risultati riconducibili a due aspetti particolarmente salienti rispetto ai processi di posizionamento. La costruzione discorsiva di se stessi come mediatori permette loro, infatti, di: 1. presentare una dimensione valoriale, in relazione alle loro pratiche lavorative, affiancata o contrapposta a una dimensione riguardante i loro compiti; 2. presentarsi come professionisti che possiedono delle competenze e delle esperienze (anche in riferimento al loro essere migranti) che sono importanti per i servizi in cui lavorano e che li differenziano distintivamente dalle altre figure professionali.

## 5 Analisi degli estratti

### 5.1. Primo estratto

In questo estratto si mostra parte dell'intervista di un ricercatore (RD) con una mediatrice (MP). L'intervista è stata condotta presso una sede decentrata del servizio. È presente, oltre a RD, anche un'altra ricercatrice non nominata nell'estratto.

- 149 RD: aprendo una parentesi anche su:: su: su quello che: che  
150 dicevi prima sul **rapporto privilegiato che si crea (.) con**  
151 **alcuni utenti** e: (..) ti è- ti è mai capitato che ti  
152 chiedessero per esempio delle: informazioni su su questioni  
153 anche (.) o: o personali o comunque che non riguardassero: a:  
154 che non riguardassero strettamente la: (.) la **tua mansione**  
155 **le tue mansioni di qua**  
156 MP: **(..) e:: dipende nel senso che (.) e::m (..) qua appunto**  
157 **essendo noi anche mediatori =**  
158 RD: = e infatti  
159 MP: **e:::m (.) no:n ci limitiamo soltanto a: e: fare appunto delle**  
160 **pratiche** per cui (.) **spesso interagiamo anche: sul piano:**  
161 diciamo un po' appunto: (.) **umano (.)** con con queste persone  
162 per cui (.) per capire appunto: m::: (..) parentesi (.) per questo  
163 anche interveniamo (.) per mediare a volte nei rapporti di lavoro  
164 (.) per capire un po': appunto facilitare (.) la richiesta dic-  
165 del ( ) documenti (.) ai datori di lavoro perché (.) per facilitare  
166 magari un rapporto che (.) è teso magari (.) semplicemente perché  
167 (.) non la pr- il cittadino straniero non sa: (.) e:m bene come  
168 chiedere (.) che: m: (.) la terminologia tecnica. hhh per cui e::m (..)  
169 per questo insomma anche per questo noi (.) fa- **mediamo (.)**  
170 e:::m diciamo che: e:::m spesso (.) parlando appunto con la

171 persona (.) e::m il fatto che appunto la persona no::n (.) a-  
 172 a- **la persona viene qui trattata (.) con rispetto e viene**  
 173 **ascoltata (.)** e::: m::: la persona spesso s: si apre (.)

### 5.1.1. Dispositivi retorici

In questo estratto l'intervistatore (RD) chiede a una mediatrice (MP) informazioni relative alla sua attività professionale. RD, in particolare, chiede se sia mai accaduto che degli utenti richiedessero a MP delle informazioni che esulano dalle sue mansioni.

Si può osservare l'utilizzo, da parte di RD, dei dispositivi della *categorizzazione* (l'uso della categoria «utenti», r. 151), della *particolarizzazione* «alcuni utenti» (r. 151), e «la tua mansione» (r. 154), che subito dopo viene *generalizzata* a tutte le «mansioni» (r. 155) ma *particolarizzata* nuovamente al luogo in cui lavora l'intervistata («di qua», r. 155) (cfr. Billig, 1985, per una descrizione dettagliata dell'uso dei dispositivi retorici della generalizzazione e particolarizzazione). Si può notare che RD fa riferimento al mediatore e ai destinatari del suo lavoro (gli utenti) in due modi tra loro contrapposti: egli sembra sollecitare al mediatore una risposta di tipo personale (mediante l'uso del termine «tue» mansioni), mentre non fa riferimento a un singolo utente, bensì ad una serie («alcuni») di utenti specifica di quel contesto («di qua»).

Nella sua risposta MP utilizza il dispositivo della *generalizzazione* e mostra di non concordare né col riferimento di RD ad una risposta di tipo personale né al limitare tale risposta alle mansioni di MP all'interno dell'ufficio in cui lavora. MP qualifica la sua risposta come riferita a un «noi» (r. 157), un soggetto quindi più ampio del «tu» a cui ha fatto riferimento RD in precedenza. Inoltre MP, invece che parlare di mansioni, utilizza una *categorizzazione*: ella costruisce infatti questo «noi» utilizzando la categoria «mediatori» (r. 157) e qualifica le possibilità offerte da tale categoria come aggiuntive rispetto a quando chiesto da RD (si veda il termine «anche» alle rr. 156 e 160, «soltanto» alla r. 159).

### 5.1.2. Repertorio interpretativo: valori e compiti

In questo estratto l'utilizzo del dispositivo della categorizzazione mediante la categoria «mediatori» permette a MP di riferirsi alla propria attività agli sportelli mediante un repertorio che definiamo «valori e compiti». La dimensione valoriale, indicata ad esempio da espressioni quali «trattare con rispetto» (r. 172) e «ascoltare» (r. 173) ogni «persona» (rr. 171-173), è presentata da MP come tratto caratteristico e aggiuntivo rispetto a quella dei «compiti» professionali, come si può vedere dall'uso delle espressioni «non ci limitiamo soltanto» (r. 159) e «anche» nell'espressione «interagiamo anche: sul piano: diciamo un po' appunto: (.) umano» (rr. 160, 161). La categoria «mediatori» è presentata una spiegazione del



riferimento della mediatrice alle dimensioni dei valori e dei compiti («essendo noi anche mediatori», r. 157 «no:n ci limitiamo soltanto a: e: fare appunto delle pratiche», rr. 159, 160), sia come risultato di tale riferimento («per questo insomma anche per questo noi (.) fa- mediamo»): essa è presentata, contemporaneamente, come strumento giustificativo dell'interazione e come risultato dell'interazione stessa (Antaki, Widdicombe, 1998).

## 5.2. Secondo estratto

In questo estratto si mostra parte dell'intervista di un ricercatore (RG) con una mediatrice (AS). L'intervista è stata condotta presso una sede centrale del servizio che ha a disposizione uno spazio autonomo. Sono presenti, oltre a RG, anche altre due ricercatrici non nominate nell'estratto.

- 1 RG: no no NO il problema è che il mediatore è come ti ho detto diventato  
 2 la figura che deve fare l'idoneità dell'alloggio che chiede quanti  
 3 bagni hai e quante camere hai e **non fa più il ruolo di mediatore (.)**  
 4 cioè io adesso lo faccio a titolo mio perché mi sento di farlo e di  
 5 **dare una mano a una persona** ma se per questo **io sono pagata per far**  
 6 **l'idoneità faccio questo e per il resto sono a posto (.) però**  
 7 **giustamente la mia coscienza non mi ( ) perché se vedo uno in**  
 8 **difficoltà è giusto che gli dia una mano (.)**  
 9 AS: m m  
 10 RG: però il ruolo del mediatore comunque: > si ecco < si è confuso  
 11 completamente (..) (io non so com'è negli altri posti) ma proprio qui  
 12 non (..) siamo molto limitati

### 5.2.1. Dispositivi retorici

In questo estratto una intervistata (RG), parlando dell'attività dei mediatori culturali, utilizza il dispositivo del *contrasto* tra un tempo presente («è diventato», r. 1) e un tempo passato («non fa più», r. 3), il quale è rafforzato anche dall'utilizzo di una *citazione* (Clark, Gerrig, 1990) («quanti bagni hai e quante camere hai», rr. 2, 3) e di una parallela richiesta di giustificazione *basata sui fatti* (Antaki, 1985). Tale contrasto è avvalorato anche mediante l'utilizzo della *categorizzazione* («il mediatore», rr. 1, 3), la quale permette all'intervistata di *generalizzare* ciò che dice a tutti i mediatori. La funzione assolta dall'insieme dei dispositivi retorici individuati sembra essere, dunque, quella di particolarizzare le attività effettivamente svolte dai mediatori culturali dalle loro attività ipotizzate come *ideali*, oppure come svolte soltanto in passato, che trovano riscontro nell'espressione «il ruolo del mediatore» (r. 3).

La definizione delle attività ideali della figura del mediatore è seguita da una *particolarizzazione* (Billig, 1985), che consente all'intervistata RG di posizionarsi

come “mediatrice ideale”: il termine «lo» nell’espressione «io adesso *lo* faccio» (r. 4) le consente, infatti, di qualificarsi come qualcuno che «agisce il ruolo di mediatore» nel senso “ideale” che ella ha precedentemente particularizzato.

### 5.2.2. Repertorio interpretativo: valori *vs* compiti

Anche in questo estratto si può osservare che il riferimento al “ruolo del mediatore” consente a RG di avvalorare un repertorio interpretativo che indica una dimensione *valoriale* della propria professione. Il contenuto espresso mediante il dispositivo del contrasto consente alla mediatrice di fare riferimento a tale componente valoriale mediante espressioni quali «dare una mano» (rr. 5-8) e chiamando in causa la propria «coscienza» (r. 7), mentre la dimensione del repertorio interpretativo ascrivibile prevalentemente ai compiti è costruita mediante il riferimento a espressioni quali «fare l’idoneità d’alloggio» (rr. 2, 5-6) e chiedere informazioni sulla composizione dell’appartamento («chiede quanti bagni hai e quante camere hai», rr. 2, 3). Le due dimensioni del repertorio qui messo in evidenza non sono utilizzate, come si è visto tendenzialmente nell’estratto precedente, in maniera congiunta: la dimensione valoriale è, infatti, *contrapposta* a quella dei compiti. A supporto di questo possiamo citare l’espressione alla r. 3, ove l’intervistata, facendo riferimento alle attività di sportello, ritiene che esse non corrispondano alle attese delle aspettative professionali ascrivibili al ruolo dei mediatori. Possiamo citare anche l’espressione alle rr. 5-8: inizialmente RG descrive l’attività agli sportelli utilizzando il repertorio professionale («io sono pagata per far l’idoneità faccio questo e per il resto sono a posto», rr. 5, 6) ma, successivamente, ella, mediante l’espressione «però», contrappone tale costruzione a quella effettuata mediante il repertorio valoriale: «se vedo uno in difficoltà è giusto che gli dia una mano» (rr. 7, 8).

### 5.3. Terzo estratto

In questo estratto si mostra parte dell’intervista di un ricercatore (LD) con un mediatore (MA). L’intervista è stata condotta presso la sede del servizio collocata nel medesimo spazio dell’anagrafe centrale del Comune. Sono presenti, oltre a RD, due ricercatrici non nominate nell’estratto.

- |   |     |   |
|---|-----|---|
| 1 | MA: | gli aspetti positivi sempre parlando: (.) e::: (..) riesco      |
| 2 |     | anche a suggerire (.) agli altri (.) che si può (.)             |
| 3 |     | come dire (.) e:: compre- assumere un atteggiamento             |
| 4 |     | al di là delle provenienze cioè al al di là del del pregiudizio |
| 5 |     | che si ha perché quando ti vedono e allora questo               |
| 6 |     | e: perché questo che tante volte lo lo dicono                   |
| 7 |     | anche incazzati che gli <b>stranieri</b> e gli                  |
| 8 |     | <b>stranieri</b> (.) fatti il fatto di aver spostato poi        |

9 e: i servizi al pomeriggio chi fa il servizio lo  
 10 fa un cinese un albanese un marocchino (.) e questo  
 11 lo trovano umiliante tanti  
 12 LD: m m m m  
 13 MA: quindi=  
 14 LD: posso immaginare  
 15 MA: =quindi non si fidano tante volte quando dici di  
 16 no vogliono vedere il capoufficio vogliono vedere  
 17 e: questo è un po' il nostro laboratorio di mattina è molto meno  
 18 molto meno perché il fatto che tu sei affiancato agli altri hai anche  
 19 **come straniero acquisito** parità e competenza (.) insieme agli altri h  
 20 questo ad esempio **è uno degli aspetti più positivi** come figura del  
 21 mediatore in questa >in questa area< e questo tipo di lavoro e che e  
 22 che **vengono considerati come colleghi** (.) perché **non vi è una**  
 23 **competizione** con una figura ben determinata quale psicologo (.)  
 24 assistente sociale (.) o l'educatore (.) qui tutti gli operatori  
 25 (messi qui) ci chiamano colleghi  
 26 LD: m m  
 27 MA: al- **altrove non non siamo colleghi siamo degli strumenti** (.) cioè tu  
 28 devi risolvere con me questa situazione e non e non devi interferire  
 29 (..) questa è una cosa delle cose positive ad esempio per un mediatore  
 30 lavorare nel nel- nell'area dell'anagrafe e gestire lo sportello ti:  
 31 come dire ti dà **la possibilità di di non concentrarti tutto sugli**  
 32 **aspetti culturali e: e linguistici ma anche di comunicazione anche** (.)  
 33 **non so legislative e di altre competenze che tu metti in campo per**  
 34 **operare** (.)

### 5.3.1. Dispositivi retorici

Questo estratto permette di evidenziare l'uso retoricamente orientato della *categorizzazione*, da parte dell'intervistato (MA), mediante l'espressione «straniero acquisito» (r. 19) in riferimento alla figura professionale del mediatore. Tale espressione gli consente, da un lato, di posizionarsi sia come «straniero», una caratteristica che è condivisa con l'utenza dei servizi comunali (come indicato dal riferimento a tali utenti come «stranieri», rr. 7, 8), sia come qualcuno che, in quanto «acquisito», cioè operatore dei servizi, è vicino agli italiani che lavorano nei servizi comunali.

In seguito MA sostiene che il mediatore «straniero acquisito» viene considerato, in due diversi contesti, come collega (rr. 22, 25, 27) oppure “strumento” (r. 27). Mediante il dispositivo retorico del *contrasto* egli descrive anche le conseguenze di queste differenti categorizzazioni e sostiene che, quando i mediatori sono considerati colleghi, ciò è uno degli «aspetti più positivi» (r. 20) di tale professione, poiché non vi sarebbe competizione con altre figure professionali (rr. 23-25), mentre una considerazione dei mediatori come «strumenti» (r. 27)

implica l'impossibilità di «interferire» (r. 28) con altri e di mettere a frutto «altre competenze» (r. 33). Le rr. 31 e 32 possono essere considerate una forma di particolarizzazione, dispositivo tramite cui vengono rese distintive le specifiche competenze professionali che il mediatore deve mostrare per accreditarsi come tale, sia da un punto di vista professionale verso gli altri operatori e verso il Comune in cui lavora, sia verso l'utenza migrante, rispetto alla quale egli può mettere in evidenza il suo stesso essere straniero (e, perciò, migrante).

### 5.3.2. Repertorio interpretativo: competizione e istintività

Diversamente da ciò che è emerso negli estratti precedenti in questo estratto il mediatore (MA) non avvalora un repertorio interpretativo di tipo valoriale *vs* legato ai compiti. Egli costruisce, piuttosto, un repertorio interpretativo che fa riferimento a due dimensioni: una relativa ad una possibile *competizione* tra i mediatori culturali e gli altri operatori che lavorano negli sportelli comunali e un'altra dimensione che fa riferimento a una *parità* tra le varie figure professionali. Come si è visto nell'analisi dei dispositivi retorici egli prende posizione in favore della parità tra i mediatori e gli altri operatori. Ciò gli permette di evidenziare anche una *distintività* dei mediatori rispetto alle altre figure professionali. Tale specificità è introdotta dalla congiunzione «anche» (r. 32) ed è esplicitata mediante il riferimento a capacità di «comunicazione», «legislative» e di «altre competenze» (rr. 32, 33) che possono essere messe in campo (r. 33) dai mediatori. Se negli estratti precedenti la dimensione relativa ai valori è emersa come qualcosa di fondante per dare senso al lavoro e posizionarli come mediatori culturali, in questo estratto i riferimenti sono prioritariamente ascrivibili a delle specificità che caratterizzano la professione, che sembrano avere una funzione valutativa delle distintività lavorative detenute dal mediatore culturale.

## 6 Conclusioni

Questo studio mostra principalmente come i processi di posizionamento discorsivo dei migranti che hanno partecipato alla ricerca vengano messi in atto delineando molteplici dimensioni e sfaccettature, che includono contemporaneamente sia aspetti legati alla professione dei mediatori culturali sia elementi innovativi, che vanno al di là delle loro stesse competenze professionali e che si legano, in maniera del tutto saliente, con il loro essere dei migranti.

I partecipanti, come in evidenza nel primo e nel secondo estratto, fanno riferimento a delle pratiche, messe in atto nel contesto lavorativo, che talvolta esulano

(per richieste o necessità dell'utenza) dai loro compiti professionali. Giustificano il mettere in atto tali pratiche facendo riferimento al loro essere anche *mediatori*. Il posizionarsi come mediatori e il modo in cui costruiscono discorsivamente tale posizionamento permette ai partecipanti di far riferimento a una dimensione *valoriale* che qualifica il loro agire quotidiano e che giustifica delle pratiche professionali che vanno oltre la specifica mansione richiesta in base al loro ruolo e che si articola attorno alla co-costruzione di complesse dinamiche relazionali di tipo interculturale.

La costruzione sociale della professione dei mediatori culturali, a partire dalla consapevolezza di essere essi stessi dei migranti, permette ai partecipanti di posizionarsi in modo da far fronte alla complessità di queste due dimensioni: "personale" e "professionale". Tale articolazione si pone in evidenza, in particolare, nel terzo estratto, in cui l'intervistato partecipante (il mediatore) si posiziona come «straniero acquisito». Il presentarsi come «straniero» gli consente di indicare una similitudine con l'utenza del servizio, mentre parallelamente il suo definirsi come «acquisito» gli permette di posizionarsi entro e accanto al gruppo rappresentato dai colleghi italiani. L'articolarsi di queste due dimensioni permette, infine, di costruire una distintività del mediatore rispetto a entrambe le tipologie di interlocutori.

Nell'insieme il nostro studio, che si è avvalso della metodologia dell'analisi del discorso, ha consentito di approfondire i posizionamenti discorsivi di tali figure professionali, raggiungendo un insieme significativo di repertori interpretativi lungo i quali si articola la costruzione del ruolo di tali operatori. I risultati mettono in luce come la salienza della prospettiva interculturale da noi adottata, applicata in contesti privilegiati di studio quali quello da noi scelto, si rivela particolarmente fruttuosa. Le diverse dimensioni dell'incontro interculturale (ad esempio operatori, mediatori, utenti, migranti e italiani) assumono una loro rilevanza, permettendo un approfondimento della pluralità dei posizionamenti messi in atto dagli attori sociali, quando studiati nella gestione delle varie possibilità di costruzione del sé: costruzione professionale da un lato e costruzione legata al loro essere migranti dall'altro, realizzando una contemporanea appartenenza sia professionale sia alla pluralità rappresentata dalla varietà delle diverse appartenenze migranti.

## **Appendice.**

### **Traccia dell'intervista semi-strutturata utilizzata nella ricerca**

#### Informazioni preliminari

1. Presso quali sportelli [Nome servizio] lavora o ha lavorato oltre quello che in quello di via ... e presso la [Nome sede]?  
((Se lavora presso più sportelli))

2. Ha riscontrato delle differenze tra i diversi sportelli (ad esempio, nel tipo di pratiche svolte, nell'affluenza degli utenti, ...)?

In particolare, ci chiedevamo se l'orario di apertura della tarda serata (rispetto all'orario del primo pomeriggio presso l'ufficio Anagrafe o della mattina presso [Nome sede]) potesse in qualche modo facilitare l'accesso dell'utenza?

((Proseguire l'intervista in riferimento allo sportello presso cui si è contattato il mediatore))

#### I servizi, le pratiche

3. Quali tra i servizi offerti dal [Nome servizio] si svolgono solitamente in maniera più semplice e quali in maniera più problematica?

Che tipo di problemi si presentano più di frequente?

4. Ci sembra di avere osservato che riceviate talvolta delle richieste di informazioni, anche telefonicamente, e che prendiate nota e poi vi riserviate di rispondere successivamente: abbiamo capito bene?

((Se sì))

Come funziona? Come ricontattate gli utenti?

5. Le è mai capitato che gli utenti richiedano delle informazioni o delle consulenze che non rientrano nelle competenze specifiche dello sportello, ad esempio a proposito di questioni quotidiane o personali (ad esempio iscrizione in palestra dei figli, informazioni sul contratto di lavoro)?

((Se sì))

Accade di frequente?

Come si comporta?

Cosa ne pensa, che sia un servizio da mantenere o valorizzare oppure che sarebbe più opportuno pensare ad altre modalità di risposta a queste domande?

6. Ha notato se tra gli utenti e lo sportello oppure lo stesso mediatore o operatore si creino a volte dei rapporti privilegiati, per cui l'utente torna sempre allo stesso sportello o cerca sempre la stessa persona?

((Se sì))

Quando accade?

Come vi comportate?

7. Abbiamo notato che, a volte, nel disbrigo di una pratica, gli utenti parlano anche delle proprie questioni personali, ad esempio della propria famiglia: come valuta questo aspetto?

#### La rete dei servizi

8. Gli sportelli [Nome servizio] sono in contatto tra loro?

In particolare rispetto a quali aspetti?

Abbiamo osservato, ad esempio, che a volte capita che segnaliate agli utenti gli altri sportelli territoriali cui possono rivolgersi... oppure è accaduto che il terminale non funzionasse e ci sia stato bisogno di chiedere un supporto ad un altro sportello... ci sono anche altre occasioni?

Capita anche che vi sentiate tra operatori per avere delle consulenze o un supporto di altro genere?

9. Lo sportello ha dei collegamenti con altri servizi o enti del territorio?

Li ritiene importanti per svolgere il suo lavoro?

In particolare rispetto a quali aspetti o questioni?

Con quali figure professionali (dei servizi/enti del territorio) collabora maggiormente?

Ritiene sufficiente il grado e il tipo di collegamento già in atto o pensa che si potrebbe incrementare questa pratica?

Eventualmente, in che modi?

Abbiamo osservato che a volte sono gli stessi utenti a sollecitare questo collegamento (magari anche solo ponendo delle questioni o chiedendo delle informazioni), capita anche che le richieste arrivino dai servizi?

10. Lei ha anche contatti e collegamenti personali con altri colleghi-professionisti, magari basati sulle esperienze lavorative precedenti?

((Se sì))

Li ritiene importanti per svolgere il suo lavoro?

### Le figure professionali

11. Se ce lo può dire, con che qualifica è assunto presso questo servizio, come mediatore?

12. Che tipo di funzioni-mansioni svolge nel servizio?

13. Abbiamo visto che agli sportelli lavora con operatori di Migranti: c'è una divisione definita delle funzioni-mansioni?

### La formazione

14. Che tipo di formazione ha ricevuto e riceve, per potere svolgere il proprio lavoro?

Riterrebbe necessaria, per sé o per i colleghi, una ulteriore formazione?

In quali ambiti soprattutto?

Con quali modalità?

15. Alcuni mediatori e operatori ci parlavano/ci parlavate dell'importanza per voi di tenervi informati, in particolare sulle normative: in che modi lo fate (siti web, ...)?

È un'attività che fate singolarmente o anche assieme?

## Riferimenti bibliografici

- Aiello A., Fasulo A. (1994), Note procedurali sulla trascrizione di dati conversazionali: segni e convenzioni. *Rassegna di Psicologia*, 11, 3, pp. 151-6.
- Aiello A., Secchi M., Ortu P., Angelastro A. (2010), L'intervista nella ricerca interculturale. Un approccio discorsivo e narrativo. In B. M. Mazzara (a cura di), *L'incontro interculturale. Forme, processi, percorsi*. Unicopli, Milano, pp. 187-99.
- Antaki C. (1985), Ordinary explanations in conversation: Causal structures and their defence. *European Journal of Social Psychology*, 15, 2, pp. 213-30.
- Antaki C., Widdicombe S. (1998), Identity as an Achievement and as a Tool. In C. Antaki, S. Widdicombe (eds.), *Identities in Talk*. Sage, London, pp. 1-14.
- Billig M. (1985), Prejudice, categorization and particularization: From a perceptual to a rhetorical approach. *European Journal of Social Psychology*, 15, 1, pp. 79-103.
- Billig M. (1996), *Arguing and thinking: A rhetorical approach to social psychology*. Cambridge University Press, Cambridge (II ed.).
- Clark H. H., Gerrig R. J. (1990), Quotations as demonstrations. *Language*, 66, pp. 764-805.
- Davies B., Harré R. (1990), Positioning: The discursive production of selves. *Journal for the Theory of Social Behavior*, 20, pp. 43-63.
- Duranti A. (2003), Il parlare come pratica sociale. In G. Mantovani (a cura di), *Manuale di Psicologia sociale*. Giunti, Firenze, pp. 44-61.
- Edwards D. (1994), La psicologia discorsiva: presentazione ed alcune questioni metodologiche. *Rassegna di Psicologia*, 11, 3, pp. 9-40.
- Edwards D., Potter J. (1992), *Discursive psychology*. Sage, London.
- Edwards D., Potter J. (1993), Language and causation: A discursive action model of description and attribution. *Psychological Review*, 100, 1, pp. 23-41.
- Gilbert G. N., Mulkay M. (1984), *Opening pandora's box: A sociological analysis of scientists' discourse*. Cambridge University Press, Cambridge.
- Harré R., Van Langenhove L. (eds.) (1999), *Positioning theory: Moral contexts of intentional action*. Blackwell, Oxford.
- Mantovani G. (2004), *Intercultura: è possibile evitare le guerre culturali?*. Il Mulino, Bologna.
- Parker I. (2011), Discursive social psychology now. *British Journal of Social Psychology*, doi: 10.1111/j.2044-8309.2011.02046.x.
- Potter J. (1996), *Representing reality: Discourse, rhetoric and social construction*. Sage, London.
- Potter J., Edwards D. (2001), Discursive social psychology. In W. P. Robinson, H. Giles (eds.), *The new handbook of language and social psychology*. Wiley, London, pp. 103-18.
- Potter J., Wetherell M. (1987), *Discourse and social psychology: Beyond attitudes and behaviour*. Sage, London.
- Schiavinato V., Cottone P., Mantovani G. (2007), *Self-positioning* in contesti interculturali. In A. Talamo, F. Roma (a cura di), *La pluralità inevitabile. Identità in gioco nella vita quotidiana*. Apogeo, Milano, pp. 51-69.
- Talamo A., Giorgi S. (2010), L'intervista interculturale come luogo di confronto. In B. M. Mazzara (a cura di), *L'incontro interculturale. Forme, processi, percorsi*. Unicopli, Milano, pp. 201-13.
- Webb G., Fawns R., Harré R. (2009), Professional identities and communities of practice. In C. Delany, E. Molloy (eds.), *Clinical education in the health professions*. Churchill Livingstone, Chatswood (Australia), pp. 53-69.



Wetherell M., Potter J. (1992), *Mapping the language of racism: Discourse and the legitimization of exploitation*. Columbia University Press, New York-London.

### **Abstract**

The main aim of this paper is to analyze the processes of discursive construction and positioning of cultural mediators who work in a public service. For this reason a case study represented by the cultural mediators of municipality counters of a middle-sized Northern Italian town has been chosen. Our paper is rooted on the theoretical and methodological perspective of Intercultural Psychology. Moreover it refers to Discourse Analysis and, within this perspective, to the construct of discursive positioning. The cultural mediators who work in a Council service on activities which are specific for migrants participated to this study, which has been conducted through semi-structured interviews. The excerpts that were selected from the transcriptions of the interviews allowed to identify the construction in interaction of specific rhetorical devices and interpretative repertoires. Results show how participants co-construct a value-related dimension which is also linked to their work practices tasks, thus emphasizing aspects of distinctiveness from the other operators who work in public services.

*Key words: intercultural processes, positioning theory, discursive social psychology, mediation.*

*Articolo ricevuto nell'ottobre 2010, revisione del dicembre 2011.*

Le richieste di estratti vanno indirizzate a Dorian Soru, e-mail: dorian.soru@unica.it.