

Bruno Ciancio

Sviluppare la competenza interculturale

Il valore della diversità
nell'Italia multi-etnica.
Un modello operativo

E SALUTE

SCIENZE



SAPERI TRANSCULTURALI

FrancoAngeli

Informazioni per il lettore

Questo file PDF è una versione gratuita di sole 20 pagine ed è leggibile con



La versione completa dell'e-book (a pagamento) è leggibile con Adobe Digital Editions. Per tutte le informazioni sulle condizioni dei nostri e-book (con quali dispositivi leggerli e quali funzioni sono consentite) consulta [cliccando qui](#) le nostre F.A.Q.



Il rapporto sempre più autonomo e responsabile che il cittadino intrattiene oggi con il proprio benessere fa di salute e malattia il terreno su cui si misurano bisogni individuali e collettivi, esigenze relazionali e alterazioni biofisiche, richieste di intervento di apparati normalizzanti (il complesso sanitario).

La ricaduta di tali eventi nel quotidiano richiede chiavi di lettura coerenti che ne determinino il significato in rapporto sia al campo disciplinare di interesse che al contesto in cui maturano, dove si generano comportamenti non comprensibili a partire da un'ottica meramente sanitaria.

D'altro canto il diritto alla salute, diventato parametro di qualità della vita, investe di nuove responsabilità il sistema di cura sia esso pubblico, privato o di terzo settore aprendo al tempo stesso nuovi scenari occupazionali. Tutto ciò richiede attenzione e impegno sia nel campo della formazione delle figure che promuovono la salute, sia della produzione di testi per gli operatori, come è fondamentale che le diverse discipline concorrano a definire di volta in volta che cosa sia "salute" e attraverso quali azioni possa essere efficacemente promossa nel mutato contesto sociale.

Di qui l'urgenza di una collana che, seguendo più direzioni (*Teorie, Ricerca, Formazione, Comunicazione e Saperi transculturali*) e avvalendosi anche di apporti internazionali, contribuisca ad abbattere gli steccati disciplinari in cui la salute è stata rinchiusa e ne promuova una concezione più ampia.

Comitato editoriale della collana

Roberto Beneduce, Etnopsichiatria, Università di Torino; *Gilles Bibeau*, Antropologia, Mc Gill University, Università di Montreal; *Albino Claudio Bosio*, Psicologia medica, Università Cattolica di Milano; *Mario Cardano*, Metodologia della ricerca, Università di Torino; *Guia Castagnini*, Unità Operativa Complessa di Cure Palliative, Hospice - A.O. Desio e Vimercate; *Cesare Cislighi*, Economia sanitaria, Università di Milano; *Giorgio Cosmacini*, Università Vita-Salute dell'Istituto Scientifico Ospedale San Raffaele; *Pierpaolo Donati*, Sociologia della salute, Università di Bologna; *Claudine Herzlich*, Sociologia della medicina, CNRS-Ecoles Hautes Etudes en Sciences Sociales; *Marco Ingrosso*, Promozione della salute, Università di Ferrara; *Florentine Jaques*, Fitofarmacologia, Università di Metz; *Michele La Rosa*, Organizzazione sanitaria, Università di Bologna; *Sergio Manghi*, Sociologia della conoscenza, Università di Parma; *Mario Morcellini*, Scienze della comunicazione, Università di Roma; *Antonio Pagano*, Igiene e Medicina preventiva, Università di Milano; *Mariella Pandolfi*, Antropologia medica, Università di Montreal; *Benedetto Saraceno*, Riabilitazione, OMS, Ginevra; *Mara Tognetti*, Politiche socio-sanitarie, Medicine complementari, Università di Milano Bicocca, coordinatore della collana; *Giovanna Vicarelli*, Professioni sanitarie, Università Politecnica delle Marche; *Paolo Giovanni Vintani*, Farmacista in Barlassina (Mi).

I titoli della collana Scienze e salute sono sottoposti a referaggio anonimo.

Referenti della sezione *Saperi transculturali*

Alfredo Ancora, coordinatore della sezione, Psichiatria transculturale, Università di Siena; *Enzo Colombo*, Sociologia dei processi culturali e comunicativi, Università di Milano; *Antonella Delle Fave*, Psicologia generale, Università di Milano; *Bruno Callieri*, Psichiatria, Università di Roma; *Massimo Buscema*, Direttore Centro ricerche di scienze della comunicazione “Semeion” Roma; *Carla Corradi Musi*, Filologia Ugro-Finnica, Università di Bologna; *Franco Voltaggio*, Filosofia della scienza, Università di Macerata; *Marie Rose Moro*, Professore di Psichiatria infantile, Università Parigi 5; *Pierluigi Sacco*, Economia della cultura, Università Iuav di Venezia; *Mario Antonio Reda*, Psicologia generale e clinica, Università di Siena; *Mario Galzigna*, Storia della scienza ed epistemologia clinica, Università di Venezia; *Andrea Damascelli*, Storia delle religioni, Roma; *Eugenio Imbriani*, Antropologia culturale, Università di Lecce.

I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: www.francoangeli.it e iscriversi nella home page al servizio “Informatemi” per ricevere via e-mail le segnalazioni delle novità

Bruno Ciancio

Sviluppare la competenza interculturale

**Il valore della diversità
nell'Italia multi-etnica.
Un modello operativo**

SCIENZE

E SALUTE

SAPERI TRANSCULTURALI

FrancoAngeli

Copyright © 2014 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

*L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore.
L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della
licenza d'uso previste e comunicate sul sito www.francoangeli.it.*

Indice

Introduzione	pag.	9
1 La ricerca e il dibattito sulla competenza culturale	»	13
1. Il contesto	»	13
2. Gli orientamenti della letteratura	»	16
2. La migrazione e il volto di un'Italia che cambia	»	19
1. L'interpretazione dei dati: riflessioni sull'impatto demografico	»	21
2. Pluralismo culturale in una società multietnica	»	25
3. La povertà degli immigrati	»	27
4. Immigrati e servizi sanitari	»	27
5. Mediazione	»	30
6. Le risposte e la competenza culturale	»	31
7. Alcune notazioni conclusive	»	39
3. Politiche migratorie e la competenza culturale	»	43
1. L'assimilazione nella politica migratoria in Italia	»	43
2. Schede sintetiche sull'assimilazione	»	48
3. L'integrazione	»	52
4. Schede sintetiche sull'integrazione	»	54
5. La risposta del multiculturalismo	»	56
6. I concetti chiave	»	57
7. Sviluppando il multiculturalismo: alcuni suggerimenti	»	61
8. Schede sintetiche sul multiculturalismo	»	62
9. Il multiculturalismo in azione	»	63

4. Il diritto alla buona salute in una società multietnica	pag.	65
1. Problemi di salute degli immigrati: i bisogni	»	67
2. Benessere fisico e immigrazione	»	69
3. I disturbi psicosociali degli immigrati	»	70
4. Il continuum benessere-malattia attraverso le culture: il centro-Africa	»	73
5. Cultura e servizi alla salute	»	74
6. Esprimere isolamento e frustrazione	»	75
7. Dialogo interculturale, salute e iniquità	»	77
8. Soluzione del problema	»	80
9. Alcune raccomandazioni	»	81
5. La diversità e la comunicazione bidirezionale nella società multietnica	»	83
1. Cosa è necessario fare	»	86
2. Un caso emblematico: l'utente	»	87
3. Esistono soluzioni agli aspetti critici della comunicazione interculturale	»	89
4. Lo scarso utilizzo dell'empatia	»	90
5. Risolvere il problema attraverso la competenza culturale	»	91
6. Ruolo della cultura nella malattia: c'era una soluzione	»	92
7. Una valutazione del caso	»	92
8. Alcune raccomandazioni	»	93
9. Annotazioni finali	»	94
6. Le istituzioni e il loro personale si stanno impegnando per raggiungere la competenza culturale?	»	97
1. Analisi delle dichiarazioni di mission	»	97
2. Indicatori applicati	»	98
3. Esiti della raccolta di informazioni	»	99
7. Il movimento verso la competenza culturale in Italia: fatti o finzioni?	»	101
1. Quali le possibilità	»	102
2. Linea guida e il personale negli Enti	»	106

8. La struttura concettuale e il modello per lo sviluppo e applicazione della competenza culturale nei servizi	pag.	109
1. Principi trainanti	»	109
2. Le responsabilità reciproche		109
3. Accoglienza come momento di inclusione dei nuovi Italiani	»	111
4. Come autovalutare il proprio livello di competenza culturale	»	112
5. La buona comunicazione interculturale	»	113
6. Assessment culturale	»	116
7. Come iniziare?	»	118
8. La scheda di autovalutazione		121
9. Raggiungere o diventare culturalmente competenti è responsabilità di tutti	»	121
10. La struttura concettuale e il modello operativo	»	122
11. I diversi punti del modello	»	123
12. I quattro concetti strutturali del modello transculturale	»	124
13. Il modello di processo operativo	»	127
14. Sviluppo del modello di processo step by step	»	128
9. Le barriere allo sviluppo e all'applicazione della competenza culturale	»	139
1. Dentro le barriere	»	140
2. Le barriere sistemiche	»	140
3. Alcune barriere di carattere organizzativo	»	148
4. Barriere di carattere professionale	»	156
5. Alcune barriere di carattere personale	»	158
Conclusione	»	161
Ringraziamenti	»	163
Bibliografia	»	165

Introduzione

Sono ormai cinque milioni gli stranieri regolari in Italia, che corrispondono quasi al 10% dei residenti totali italiani. Questo significa che un residente su 12 è straniero (Dossier Caritas 2012). L'Italia soltanto negli ultimi 20 anni da paese di emigrazione è diventato un paese in cui l'immigrazione è un fenomeno strutturale. Mentre la struttura demografica italiana sta radicalmente cambiando, il quadro legislativo in materia d'immigrazione risulta inadeguato, dimostra ormai grandi lacune, tanto da creare agli immigrati disagi e costringendoli spesso a condizioni disumane, iniquità nella fruizione dei servizi e mancanza di equità di accesso alle diverse risorse nell'ambito dei servizi in generale e di quelli di welfare in particolare. Si è creata di fatto una condizione di confusione e incertezza nella quale si trovano sia gli immigrati stessi, sia gli italiani che in qualche modo si trovano coinvolti con i primi in relazioni più o meno stabili.

La presenza di un numero crescente di persone portatrici di diversità culturale è diventata una realtà italiana. Sta modificando il presente e il futuro del nostro Paese in un mondo in rapido cambiamento, e si continuerà su questa strada. Resta così indispensabile che l'Italia cerchi di rispondere a queste sfide in un modo più convincente, puntuale e deciso. È chiaro che non ci può permettere il lusso di gestire questa situazione in modo inappropriato come sembra sia accaduta sinora.

Nella società multietnica di oggi, la competenza culturale sta trovando un suo ruolo nella routine non soltanto teorica ma anche pratica. Sembra essere ormai indispensabile un testo che aiuti gli operatori che, a vario titolo, si trovano a lavorare nei servizi destinati ad accomodare numeri sempre più grandi di immigrati, a passare dalla teoria alla pratica. Questo libro si propone l'obiettivo di offrire al lettore uno strumento teorico e pratico per facilitare il miglioramento delle sue conoscenze, la comprensione, le *skills* pratiche, il desiderio a lavorare con competenza e congruenza culturale. Il

libro offre varie schede con domande che possono essere utilizzate per sollecitare informazioni considerate utili. Altre schede sono disegnate per indirizzare lo sguardo del lettore facilitandolo nella ricerca delle giuste domande da porre .

La stessa società italiana chiama in causa non soltanto l'individuo, ma il sistema come tale con le sue organizzazioni, i suoi professionisti, che sono parte integrante del sistema. Il libro suggerisce metodologie e strategie operative per lo sviluppo, organizzazione e applicazione della competenza culturale come processo sistemico, illustra possibili azioni utili per superare gli ostacoli e le barriere che spesso si incontrano lungo il cammino verso il divenire culturalmente competenti.

Non c'è dubbio che negli anni più recenti, assieme a quello della "globalizzazione", anche il concetto della "competenza culturale" ha acquisito una importanza sempre crescente. Ogni giorno l'esigenza di comunicare in senso globale fra imprese, istituzioni sia pubbliche che private, fra persone singole e le organizzazioni di cui esse fanno parte sono diventati ormai una necessità. Sta diventando indispensabile la capacità di comprensione empatica dei diversi modi di agire dell'*altro*, del suo modo di esprimere il proprio pensiero e la sua capacità di comunicare il proprio punto di vista. Nel contempo è richiesto altresì il rispetto per l'*altro*. Tali condizioni non possono realizzarsi senza la ferma convinzione che nella società multietnica caratterizzata da una diaspora culturale in costante sviluppo, e una diversità che cerca una sua giusta dimensione e spazio, che il divenire culturalmente competente deve essere considerato un obiettivo prioritario.

Prendendo atto dei cambiamenti avvenuti negli ultimi decenni nella nostra società a causa dell'immigrazione, appare evidente che la diversità culturale c'è ed è una realtà. Ed è proprio la tematica della competenza culturale che emerge come una delle strategie capaci di migliorare l'equità di accesso e utilizzo delle risorse a disposizione di tutti i cittadini, soprattutto in termini di accesso e fruibilità dei servizi pubblici. In virtù del fatto che una simile tematica rappresenta per l'Italia un campo emergente, ulteriori sforzi vanno intrapresi per meglio identificare i principi della competenza culturale, per poi realizzarli adeguatamente nella pratica. Per facilitare lo sviluppo ed approfondimenti nella discussione il libro offre una serie di concetti base, strategie e modelli operativi capaci di stimolare gli approfondimenti teorici ed analizzare approcci pratici inerenti allo sviluppo ed applicazione della competenza culturale nella realtà operativa.

I primi capitoli di questo libro rivedranno quali conoscenze, comportamenti, *skills*, strategie e modelli operativi è necessario sviluppare per essere poi in grado di gestire al meglio l'emergente nuova società multietnica.

Concretamente, quali passi si possono compiere per rispondere in modo proattivo e positivo alla multietnicità e costruire una solida competenza culturale?

Nei capitoli centrali del libro si discuterà delle politiche sull'immigrazione e il loro impatto sullo sviluppo sia della società multietnica in generale, sia sui servizi alla persona in particolare. Cercando in modo produttivo di dare risposte, per quanto possibile, ad alcune domande considerate di cruciale importanza all'interno della realtà multietnica già presente in Italia. Senza dimenticare che la cultura gioca un ruolo importante nel definire i valori connessi alle attività quotidiane delle persone, alle credenze e ai comportamenti. L'obiettivo di dare agli operatori, pubblici o privati che siano, gli strumenti e la capacità di rivolgersi all'*altro*, portatore di una visione del mondo diverso emerge come una necessità, uno sforzo dal quale non possiamo esimerci.

Si prenderanno in considerazione i cambiamenti demografici del paese analizzando l'impatto che questo fenomeno ha, non soltanto sulle persone come singoli, ma anche sull'accesso, l'utilizzo e l'equità nella distribuzione delle risorse disponibili e la fruizione dei servizi, e come il divenire culturalmente competente possa incidere positivamente sui cambiamenti in atto.

Si discuterà, poi, negli ultimi capitoli della complessità nel divenire culturalmente competente e come tale competenza possa essere realmente sviluppata, elaborata ed applicata nella pratica quotidiana attraverso una logica del '*win-win*' (dove sia la società autoctona locale sia gli immigrati escono vincitori da questo patto di collaborazione) per tutte le persone, organizzazioni, professioni e sistemi che risultano coinvolti. Si porterà all'attenzione del lettore non soltanto il fenomeno stesso dello sviluppo della competenza culturale in tutta la sua complessità. Ma anche un'accurata analisi di un modello operativo a disposizione esaminando il processo del applicazione pratico dello stesso, accompagnando a questa l'analisi degli ostacoli o barriere che più frequentemente si presentano quando un sistema (pubblico o privato che sia) si prefigge l'obiettivo di raggiungere un certo livello di competenza culturale.

1. La ricerca e il dibattito sulla competenza Culturale

Per comprendere appieno i vari aspetti del fenomeno immigrazione e la proposta di sviluppare a tutti i livelli del sistema paese la competenza culturale è necessario illustrare ed esaminare la vasta gamma di problematiche, tuttora esistenti, affrontate dalle persone immigrate, che in gran parte sono collegate alle prime politiche migratorie adottate dai precedenti governi italiani. Per meglio analizzare questo processo storico, il nostro interesse non dovrebbe essere ristretto alla preoccupazione verso l'individuo immigrato in quanto tale. La nostra disamina include una visione dei processi economici, politici e sociali all'interno dei quali gli immigrati ritrovino se stessi e la cui natura influenzi, sia direttamente o indirettamente, il benessere di tutti quei gruppi etnici minoritari rappresentati. Attualmente vi è un insieme di conoscenze crescente sia in Europa che al di fuori che, nel loro complesso, indicano che le circostanze determinanti la necessità di migrare e le vere ragioni che spingono a farlo non sono riducibili ad un unico fattore esplicativo.

La letteratura, inoltre, suggerisce che le conseguenze sugli individui e il loro gruppo familiare, derivanti dalla decisione radicale di migrare, variano notevolmente. Appare esservi un emergente modello di effetti ed osservazioni che può essere associato al processo di spostamento da un ambiente ad un altro completamente differente.

1. Il contesto

Nel 2005 le Nazioni Unite stimavano che ci fossero 200 milioni di migranti nel mondo, inclusi 9 milioni di rifugiati. Il dato di fatto che una persona ogni 35 viva fuori dalla propria patria d'origine contribuisce a dimostrare l'importanza di affrontare la questione dell'immigrazione con serietà e impegno, senza superficialità (Koser, 2007).

L'entità e la vastità dell'immigrazione internazionale la rendono, da un lato, un elemento trainante del processo di sviluppo economico e, dall'altro, un problema rilevante sia per le nazioni sviluppate, sia per quelle in via di sviluppo. Come mostrano le statistiche almeno la metà di questo spostamento di massa è composto da donne, la maggioranza delle quali è in età riproduttiva; questo elemento rende la questione ancor più pressante per tutte le nazioni coinvolte nel fenomeno, sia che si tratti di paesi di origine che di quelli riceventi (Koser, 2007). Oggi, a differenza dello storico spostamento di persone da paese a paese, i nuovi modelli migratori stanno dimostrando che le donne migrano sole molto più che in passato. Come evidenziano le statistiche ISTAT, il 52% degli immigrati è composto da femmine. D'altro canto questa situazione comporta un'ulteriore complessità e criticità per la questione migratoria, in quanto le donne immigrate, molto più degli uomini, finiscono in condizioni di degrado, in area di produzione e lavori di servizio di basso salario e spesso lavorano in settori economici generalmente non controllati ed irregolari. Molte sono impiegate in lavori domestici e incorrono frequentemente nel rischio di sfruttamento, violenza, abuso, per non menzionare infine il fatto che molte donne immigrate sono particolarmente vulnerabili e vengono di conseguenza catturate ed esposte a violenza sessuale e traffico umano.

È noto che la maggioranza dei migranti attraversano i confini per motivi di sicurezza, miglioramenti socioculturali, economici e professionali. L'immigrazione dovuta alle condizioni economiche è comunque quella che sta aumentando più velocemente. Il processo di globalizzazione non ha solo accelerato lo spostamento di capitali attraverso le frontiere, ma ha incrementato il movimento di lavoratori. In compresenza di un calo della fertilità e delle persone in attività, in molti paesi sta causando una forte domanda di lavoratori provenienti da altre nazioni per sostenere la crescita nazionale.

D'altra parte occorre anche tener conto dell'incremento delle migrazioni interne nei vari paesi, soprattutto dalle zone rurali verso quelle urbane.

Nel caso dell'Italia si osservano spostamenti di persone, la maggior parte delle quali ha meno di 30 anni, provenienti dalle economie povere del Sud, verso le regioni del Nord (Bubbico, 2005). Si tratta di circolazione interna che spesso deriva dall'iniqua distribuzione di risorse, disponibilità di servizi ed opportunità ed ha inoltre lo scopo di allontanarsi dalla violenza, dai disastri naturali e dagli stenti. Questo movimento alla ricerca di una vita migliore ha contribuito alla spaventosa e sovente non ben gestita crescita delle città.

Stanno emergendo nuovi modelli migratori, poiché molti paesi che nel passato si sono caratterizzati per l'emigrazione dei propri abitanti in tutto il

mondo, come ad esempio, Italia, Spagna, Irlanda, Grecia, Inghilterra e Germania, sono attualmente essi stessi divenuti paesi ospitanti. Queste nazioni stanno ora incontrando notevoli difficoltà nel gestire con competenza quest'inversione di ruoli.

Una delle maggiori criticità che caratterizzano questo spostamento di persone è individuabile nell'elevato numero di immigrati privi di adeguata autorizzazione e anche di documenti personali. Secondo l'*International Organization for Migration* (IOM) gli immigrati non autorizzati molto spesso affrontano viaggi lunghi e pericolosi in alcuni casi fino a otto, dieci, dodici mesi. Lo sfruttamento da parte di organizzazioni criminali e infine condizioni di vita molto difficili e una crescente intolleranza quando arrivano in altri paesi (IOM, 2011).

Per mettere ulteriormente in risalto questo tema piuttosto complesso, il governo italiano ha approvato, nel luglio 2009, una legge che considera reato la permanenza nel paese senza titolo di soggiorno.

Al momento attuale circa il 10% del totale della popolazione italiana, corrispondente approssimativamente a 5 milioni di persone, è costituito da immigrati che risiedono legalmente in Italia, provenienti da oltre 130 paesi di tutti i continenti, ai quali si aggiunge una quota ulteriore che oscilla tra gli 800.000 e 1.000.000 di immigrati irregolari presenti sul territorio nazionale (Dossier Caritas 2012).

Per meglio comprendere l'immigrazione odierna in Italia e il contesto su cui si basa questo studio, è sufficiente prendere nota di alcuni dei commenti negativi pronunciati pubblicamente e riportati nei giornali nazionali da alcuni membri del governo italiano durante il periodo 2008-2010. Da questi discorsi del governo stanno scaturendo molte dichiarazioni ufficiali sulle questioni migratorie come, ad esempio, “gli stranieri non dovrebbero coltivare ogni incauto tentativo di riunirsi in lobby” e “essi dovrebbero approfittare delle proposte offerte dal governo per ritornare nelle proprie patrie”. “Se tali pratiche (le lobby) fossero messe in atto”, avverte il governo, “sarebbero destinate a fallire ed inoltre potrebbero suscitare il risentimento dei vostri concittadini italiani, i quali vi hanno dato la possibilità di integrarvi completamente nella società locale”.

È difficile dire se tali dichiarazioni negative, più o meno esplicite, abbiano avuto un reale effetto sul modello organizzativo adottato dai diversi gruppi di immigrati; si deve tuttavia far notare che, a differenza di molte nazioni europee, la situazione italiana non mostra una radicata presenza di lobby etniche.

Considerando la situazione demografica sopracitata, si potrebbe asserire che sussiste la concreta possibilità che si realizzi una società pluralista e

multietnica con tutte le conseguenze che ciò potrebbe comportare, con riferimento al livello di competenza culturale necessario all'interno della nazione. Tale contesto potrà verificarsi se e quando, il clima e lo scenario politico inizieranno a orientarsi verso una posizione politica che vada oltre la logica dell'integrazione, ma sia piuttosto orientata verso una logica di inclusione totale dei nuovi cittadini.

2. Gli orientamenti della letteratura

Al fine di valutare il dibattito attinente al tema dello sviluppo della competenza culturale è stato necessario ripercorrere la letteratura prodotta tra il 1990 e il 2009. Si è trattato di una ricerca il cui scopo era individuare gli studi che sono stati intrapresi ponendo l'attenzione, in modo particolare, sulla competenza culturale e i termini ad essa associati, utilizzati non solo in Italia, ma nelle regioni europee e non. Si è scelto di includere, in questo studio alcuni *data base* di pubblicazioni internazionali tra i quali è bene ricordare: *CINAHL*, *Cochrane Library*, *MEDLINE*, *PubMed*, *SAGE*, *Journals Online*, compresi i motori di ricerca come *Google*. Si è stabilito inoltre di intervistare i protagonisti principali ed un numero di eminenti accademici italiani riguardo ai concetti sopra menzionati.

I termini utilizzati per la ricerca includevano: competenza culturale, consapevolezza culturale, applicazione della competenza culturale, competenza culturale in azione, sicurezza culturale, riconoscimento della competenza culturale, valorizzazione dell'effetto della competenza culturale, equità e congruenza culturale.

Oltre a quelle menzionate sopra, le fonti che hanno contribuito ad arricchire questo studio sono state rintracciate, tramite una ricerca sul *web*, in articoli di giornale, dichiarazioni della politica governativa, pubblicazioni governative e di organizzazioni *non profit*, nonché documenti tratti da convegni, affermazioni dei relatori chiave, in documenti d'analisi e siti con contenuto specifico, come, ad esempio, alcune pagine *web* di diverse università.

In un settore della letteratura vi è prova che l'insegnamento e la formazione nell'ambito della competenza culturale accrescono le conoscenze dei professionisti che operano nel campo della salute, vari altri studi dimostrano che la suddetta formazione migliora le capacità e gli atteggiamenti di tali professionisti. I testi esaminati pongono l'attenzione su diversi aspetti: significato e definizione di competenza culturale, quali elementi contribuiscono a definire la competenza, se vi saranno miglioramenti per gli enti,

quali effetti si potrebbero avere e cosa si potrebbe ottenere se le istituzioni e il loro personale adottassero la competenza culturale all'interno della loro dichiarazione di *mission*. D'altra parte vi sono poche evidenze o prove che mostrino come proseguire nel processo di acquisizione della competenza culturale all'interno delle istituzioni e del loro personale, i reali costi della preparazione per raggiungere la competenza culturale e quali effetti essa potrebbe produrre sui risultati in termini di qualità ed equità dei servizi.

La letteratura esaminata pone l'attenzione su alcuni temi chiave, che sono d'aiuto nel processo di analisi e di precisazione del concetto.

Molti articoli si sono concentrati su “quali dovrebbero essere i criteri da includere nello sviluppo di competenza culturale”, “come ciò potrebbe ridurre le disparità, poiché la diversità culturale è una peculiarità della società locale”. Molti altri articoli hanno focalizzato l'attenzione su quale potrebbe essere un'adeguata definizione di competenza culturale, andando ad identificare i principi che sottolineano il concetto. Un numero assai limitato di articoli invece, ha esaminato i contesti esistenti che implicano competenza culturale, per verificare se ne stiano facilitando la realizzazione all'interno dei luoghi di lavoro, mentre un numero ancor più limitato di articoli si è soffermato sulle complessità concernenti l'applicazione dei relativi processi, criteri e procedure da applicare all'ambito lavorativo. Un numero trascurabile di articoli ha analizzato nel dettaglio strategie e metodi di lavoro che potrebbero essere messi in pratica per indirizzare un'istituzione e il proprio organico verso la competenza culturale.

Betancourt nel 2006 ha dimostrato che l'applicazione di specifiche strategie quali programmi formativi, variazioni nel piano di studi a livello universitario e post-universitario, è vantaggiosa, perchè contribuisce a sviluppare un certo grado di competenza culturale e quindi migliora la qualità e l'equità della fornitura di servizi, rispetto alla gestione della diversità. Altri autori più recentemente hanno confermato le ipotesi poste da Betancourt.

In tutte le pubblicazioni si sottolinea l'importanza di sviluppare ed ampliare il concetto della competenza culturale all'interno di tutti i livelli del sistema, in particolare in presenza di una situazione multietnica, ma si propongono pochi metodi strategici su come creare un *ethos* lavorativo positivo ed uno stile organizzativo orientato alla competenza culturale.

Un esiguo numero di articoli ha illustrato i modelli a cui gli enti potrebbero fare riferimento per concretizzare le loro aspirazioni relative alla competenza culturale, tuttavia sono state fornite poche indicazioni rispetto alla metodologia, agli standard ed agli indicatori che potrebbero essere adottati per valutare il possibile effetto sulla qualità e l'equità della fornitura di servizi, all'interno di un sistema culturalmente vario. Non è stato reperito ma-

teriale che analizzasse l'efficienza e l'efficacia che l'introduzione e lo sviluppo della competenza-culturale ha apportato alle specifiche istituzioni e sistemi che hanno scelto di lavorare in questa direzione.

La tesi proposta da questo studio è che la competenza culturale non implica solo il grado di sensibilità culturale e di preparazione del singolo operatore, ma anche la responsabilità dell'intero sistema a tutti i livelli, ciò che non è stato ancora espressamente dimostrato dalla ricerca. È necessario mettere a punto e sperimentare metodi di valutazione per la misurazione del grado di competenza culturale e dell'effetto ottenuto con l'attuazione di strategie lavorative, metodi, interventi e politiche, culturalmente competenti ad hoc.

Questo lavoro si fonda sulla convinzione che la competenza culturale debba essere una cornice di riferimento per il raggiungimento dell'equità, della qualità e dell'efficacia dei servizi rivolti agli immigrati.

2. La migrazione e il volto di un'Italia che cambia

La storia recente colloca l'Italia insieme a quelle nazioni che stanno rapidamente divenendo culturalmente diverse.

In questi cambiamenti demografici senza precedenti non vi è alcun singolo gruppo etnico, razziale o culturale che costituisca una forte maggioranza numerica. Le persone migranti che rappresentano approssimativamente 130 paesi del mondo, vivono nelle comunità locali, incluse le regioni montuose e questa si rivela una particolarità della situazione italiana, rispetto alle altre nazioni europee con un elevato numero di immigrati.

Dal 1990 molti aspetti della situazione demografica in vari paesi europei sono profondamente mutati, anche per l'ingente e repentino arrivo di forza lavoro estremamente differenziata per provenienza e qualifica. Si è trattato di un'autentica rivoluzione, che ha avuto un profondo impatto e inoltre ha suscitato un cambiamento nelle politiche migratorie delle nazioni ospitanti, contribuendo quindi a creare nuovi modelli migratori che, a causa della loro natura, hanno dato luogo ad una nuova era di globalizzazione della migrazione (Basso, Perocco, 2003). L'attuale e crescente squilibrio nella situazione demografica e socio-economica mondiale proseguirà e, con tutta probabilità, la migrazione internazionale permarrà per tutto il ventunesimo secolo come fenomeno strutturale piuttosto che temporaneo (Basso, Perocco, 2003). Tuttavia le strategie e l'organizzazione attuate dai paesi industrializzati sono state principalmente quelle più appropriate per gestire la sola fase di passaggio.

La possibilità di divenire migranti tende a turbare la coscienza umana, facendo emergere nell'intimo la paura di sentirsi sradicati, strappati e isolati da ciò che una volta trasmetteva calore, sicurezza e un reale senso di appartenenza, ovvero la madrepatria. Non si deve dimenticare che il luogo di nascita rappresenta ed è custode della prima formazione dell'identità culturale e sociale di ciascun individuo e spesso delle sue più personali aspirazioni.