



Università
Ca'Foscari
Venezia

Corso di Laurea magistrale
in Lavoro, cittadinanza sociale, interculturalità

Tesi di Laurea

Migrantour fra mediazione interculturale e
turismo responsabile:
la figura dell'accompagnatore
interculturale in cerca di riconoscimento
professionale

Relatrice

Ch.ma Prof.ssa Sabrina Marchetti

Correlatore

Ch.mo Prof. Francesco Della Puppa

Correlatrice

Ch.ma Prof.ssa Giulia Garofalo Geymonat

Laureanda

Federica Mora
832029

Anno Accademico

2020 / 2021

Indice

Indice	1
INTRODUZIONE	3
Struttura dell'elaborato	5
Metodologia.....	7
CAPITOLO I – IL CONTESTO DI RIFERIMENTO	10
1. Il progetto Migrantour: storia e contenuti	10
2. Turismo, migrazioni e spazio urbano.....	15
3. Il settore turistico in bilico tra emergenza sanitaria e ‘ripartenza’	22
4. Mediazione linguistica e interculturale: il panorama nazionale	26
CAPITOLO II – L’INDAGINE EMPIRICA	35
1. <i>Empowerment</i> e <i>Networking</i> : due parole chiave nella realtà emancipante di Migrantour.....	35
2. L’impatto della pandemia da Covid-19 sulle attività progettuali. La lettura delle coordinatrici della rete nazionale.....	39
3. Punti di forza e potenzialità inespresse. Il progetto Migrantour attraverso lo sguardo delle persone intervistate	45
3.1 Formazione e professionalizzazione	46
3.2 Identità e appartenenze	50
3.3 Qualifiche e categorie professionali	52
3.4 Il rapporto con le guide turistiche abilitate.....	57
3.5 Emergenza sanitaria e tutele economiche	59

3.6 La rete nazionale.....	62
3.7 Possibili sviluppi	65
CAPITOLO III – RICONOSCIMENTO PROFESSIONALE FRA TEORIA E PRATICA.....	68
1. La passeggiata interculturale come esempio di micro-pratica di servizio sociale critico europeo.....	68
2. Innovazione sociale e pratiche emancipanti nel contesto (europeo) globalizzato	76
3. Per una cultura dell'accoglienza	83
CONCLUSIONI.....	89
APPENDICE A – Domande contenute nel questionario	99
APPENDICE B – Domande per l'intervista semi-strutturata	102
APPENDICE C – Misure per il sostegno al turismo (fino al 30 marzo 2021).....	103
BIBLIOGRAFIA.....	105
SITOGRAFIA	109

INTRODUZIONE

Sono già stati condotti diversi studi valutativi sull'impatto del progetto Migrantour come strumento di *empowerment* e partecipazione attiva dei cittadini di origine straniera¹ in Italia, tendenzialmente incentrati sulla decostruzione di narrazioni scorrette e stereotipate sulla migrazione e la diversità culturale. Pur riconoscendo la rilevanza di questi aspetti, esponendo gli esiti di una ricerca empirica che ruota attorno alla figura dell'accompagnatore interculturale in quanto lavoratore, questo studio sposta l'attenzione sui processi di professionalizzazione delle persone migranti. I temi precedentemente trattati da altri studi sono letti pertanto attraverso una lente specifica, poiché nel presente lavoro viene studiata l'evoluzione della figura dell'accompagnatore interculturale dal punto di vista del riconoscimento professionale.

Il settore lavorativo in cui la ricerca si situa è, in prima istanza, quello del turismo responsabile. In secondo luogo, essendo il possesso di un *background* migratorio uno dei requisiti fondamentali per divenire accompagnatore interculturale, nella presente discussione sono parallelamente trattati temi legati al mondo delle migrazioni e della mediazione interculturale. La scelta di spostare il *focus* sui processi di professionalizzazione permette di allontanarsi dal campo ristretto delle politiche migratorie² per leggere questo fenomeno nella sua complessità. Questo lavoro intende quindi riconoscere alle persone migranti la loro specificità di individui, portatori di istanze plurime, e cittadini, parte integrante di una comunità e di un territorio. Tale prospettiva orienta l'attenzione verso le pratiche di cittadinanza attiva, che si esplicano attraverso un utilizzo consapevole dello spazio urbano, abitando i territori e le comunità in maniera proattiva.

¹ Con le locuzioni *persona di origine straniera*, *persona migrante* e *persona con background migratorio*, ci si riferisce nel presente testo a coloro che hanno vissuto personalmente l'esperienza della migrazione perché nati all'estero e in seguito trasferiti in Italia oppure nati in Italia in un contesto attraversato da due o più appartenenze culturali (quella italiana e quella/e legata/e al contesto familiare). Con queste espressioni ci si riferisce inoltre alle esperienze migratorie non legate al contesto italiano.

Si utilizza l'espressione *persona di origine straniera* riferendosi anche agli accompagnatori e alle accompagnatrici interculturali della rete Migrantour, pur nella consapevolezza che si tratti di una generalizzazione, in quanto alcune di queste persone provengono da paesi comunitari e non potrebbero essere definiti cittadini stranieri o di origine straniera. Secondo l'ordinamento giuridico italiano, *straniero* è, infatti, l'appellativo corretto per la persona che non ha la cittadinanza italiana o di uno Stato dell'Unione Europea ovvero un/a cittadino/a di paese terzo rispetto all'Unione Europea e agli apolidi.

² Intese come erogazione di servizi rivolti alle persone migranti esclusivamente in quanto portatrici di bisogni legati al percorso migratorio.

Come si avrà modo di approfondire, le finalità principali del progetto Migrantour sono la promozione di una forma di turismo responsabile a chilometro zero; l'inclusione dei cittadini di origine straniera nelle città aderenti alla rete; il superamento di pregiudizi rispetto al fenomeno migratorio nella sua globalità. Il raggiungimento di tali obiettivi è perseguito tramite l'ideazione e implementazione di passeggiate interculturali: itinerari turistici urbani condotti da persone migranti, alle quali viene fornita un'opportunità di reddito complementare.

Nonostante quest'ultimo aspetto sia fondamentale per il progetto, in quanto valorizza l'apporto della persona migrante alla società in cui vive in termini di condivisione di conoscenze e approccio innovativo nella lettura dei territori, la figura dell'accompagnatore interculturale non è formalmente riconducibile alla categoria dei lavoratori del settore turismo. La particolare condizione degli accompagnatori e delle accompagnatrici ha risentito in particolar modo dell'emergenza sanitaria da Covid-19: pur essendo state a lungo sospese le passeggiate interculturali in quasi tutte le città della rete, le persone rimaste senza lavoro non hanno potuto beneficiare delle tutele socio-economiche spettanti alle guide turistiche abilitate³.

La tesi di partenza riconosce in Migrantour una finalità specifica di promozione della persona, in quanto l'iniziativa nasce proprio come strumento di inclusione sociale. Attraverso questo studio si vuole tuttavia valutare se, negli anni, il progetto abbia effettivamente facilitato la riconoscibilità dell'accompagnatore come (nuovo) professionista del turismo e della comunicazione interculturale.

Offrendo una lettura critica e riflessiva sull'implementazione di questa iniziativa, si è tentato di sondare anche l'apporto effettivo della rete nazionale rispetto alle funzioni di supporto e coordinamento. Si è quindi chiesto alle persone intervistate di raccontare cosa significa per loro essere accompagnatore o accompagnatrice interculturale, sottolineando aspetti positivi e negativi delle loro esperienze. Quanto alle coordinatrici dei progetti italiani, si è preferito invece coinvolgerle sul piano quali-quantitativo, raccogliendo informazioni riguardanti i seguenti aspetti: composizione e organizzazione del progetto locale; modalità di assunzione degli accompagnatori e delle accompagnatrici; inclusione degli stessi nella

³ Fondo di cui all'articolo 182, comma 1, del decreto legge 19 maggio 2020, n. 34, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 luglio 2020, n.77

gestione diretta del progetto; soluzioni operative messe in campo a fronte dell'emergenza sanitaria.

La letteratura di riferimento si colloca negli ambiti di studio legati alla mobilità umana, che spaziano dall'antropologia del turismo alla sociologia delle migrazioni, e vengono qui analizzati attraverso la lente del servizio sociale. Propedeuticamente alla somministrazione delle interviste, per meglio inquadrare il settore lavorativo entro cui si muovono i professionisti del turismo, si è costruito un bagaglio iniziale di conoscenze raccogliendo informazioni presso uno dei principali sindacati italiani (CGIL). Per quanto riguarda l'ambito dell'intercultura, gli aspetti legati al riconoscimento professionale dei mediatori linguistico-culturali sono stati approfonditi anche grazie ai contatti lavorativi costruiti negli anni da chi scrive.

Struttura dell'elaborato

Nel primo capitolo viene presentato il progetto Migrantour attraverso la descrizione della sua genesi nazionale e del successivo ampliamento a livello europeo. Viene inoltre esplicitata la cornice metodologica entro la quale si svolgono le attività, evidenziando le peculiarità che caratterizzano il profilo di accompagnatore interculturale.

Le dinamiche spaziali che condizionano la mobilità e l'utilizzo dello spazio urbano sono studiate attraverso un'analisi critica della correlazione esistente tra turismo e migrazioni. Con riferimento a queste categorizzazioni, vengono approfonditi i concetti di 'diritto alla città' e 'diritto alla mobilità'. Per quanto riguarda il comparto turistico si riportano le definizioni di 'turismo responsabile' e 'turismo sostenibile'; si descrivono i profili professionali di guida turistica e accompagnatore turistico; si evidenziano, infine, le conseguenze generate dalla pandemia da Covid-19 nel settore turistico italiano.

Il capitolo si chiude con l'esposizione dello stato dell'arte in merito al riconoscimento professionale della figura di mediatore interculturale. Si accenna alla normativa nazionale descrivendo i percorsi formativi disponibili e i requisiti necessari per accedere alla

professione; infine, una breve dissertazione è dedicata agli approcci di mediazione ‘interculturale’ e ‘transculturale’.

La parte centrale dell’elaborato si apre con la contestualizzazione dell’ambito in cui la presente ricerca si muove, con riferimenti a studi già condotti sul progetto Migrantour. Viene in seguito presentata la rielaborazione dei dati raccolti tramite questionari e interviste. Le restituzioni degli accompagnatori rappresentano il cuore di questo lavoro e vengono discusse per sezioni tematiche: formazione e professionalizzazione; identità e appartenenze; qualifiche e categorie professionali; rapporto con le guide turistiche abilitate; emergenza sanitaria e tutele economiche; ruolo della rete nazionale rispetto al rafforzamento dei legami sociali tra accompagnatori interculturali e il supporto al riconoscimento professionale dell’accompagnatore interculturale.

Nel terzo e ultimo capitolo vengono messe in luce le connessioni fra i risultati delle interviste e il dibattito teorico esistente. Interpretando la passeggiata interculturale come micro-pratica di servizio sociale critico, viene qui esposta la tesi di Lorenz (2010) sui cosiddetti ‘spazi intermedi’ generati dall’intersezione dei domini del servizio sociale. In questa specifica cornice si colloca la lettura del progetto Migrantour come facilitatore di pratiche emancipanti qui proposta.

Infine, partendo dal concetto di turismo responsabile come occasione di incontro e scambio interculturale, questa parte dello studio valuta la possibilità di costruire una modalità generalizzata di ospitalità per turisti e migranti all’interno delle comunità di accoglienza, suggerendo come possibile pista da seguire il riconoscimento e l’evoluzione della figura dell’accompagnatore interculturale quale professionista operante all’intersezione fra diversi settori lavorativi.

Nelle conclusioni vengono prese in considerazione alcune ipotesi di consolidamento del progetto Migrantour a livello di: *governance*, comunicazione e rafforzamento della rete nazionale e internazionale. In chiusura, si valuta la fattibilità dell’estensione della ricerca all’ambito europeo

Metodologia

Per poter condurre questo studio è stato innanzitutto coinvolto il coordinatore scientifico del progetto Migrantour, Francesco Vietti, che si è detto interessato al progetto e ha fornito un fondamentale supporto iniziale. I coordinatori e le coordinatrici delle singole città sono stati raggiunti tramite una lettera di presentazione, nella quale è stato chiesto loro di coinvolgere gli accompagnatori e le accompagnatrici. Le interviste sono state organizzate e condotte da remoto con le persone che si sono rese disponibili, mentre le coordinatrici interessate sono state coinvolte attraverso la somministrazione di questionari *online*.

Non si è ritenuto opportuno includere fra i *key informant* dello studio la cittadinanza, a cui il progetto rivolge le passeggiate interculturali, perché il terreno d'inchiesta sarebbe stato troppo ampio. In questo caso la ricerca si sarebbe dovuta focalizzare su un'unica città, richiedendo agli accompagnatori e alle accompagnatrici interculturali un impegno troppo gravoso dal punto di vista del coinvolgimento. Si è quindi preferito ampliare il raggio d'azione estendendo la raccolta dei dati a tutte le realtà italiane della rete che si sono rese disponibili. I dati legati alla percezione di cittadinanza, istituzioni e guide abilitate sono stati raccolti analizzando gli studi già compiuti in passato su questa tematica e attraverso le testimonianze degli accompagnatori intervistati.

Le città italiane ad oggi partner della rete Migrantour sono dieci: Bologna, Cagliari, Catania, Firenze, Genova, Milano, Napoli, Pavia, Roma, Torino. A seguito di un confronto con il coordinatore scientifico, sono stati inclusi nella ricerca solo i progetti 'storici'. Le restanti realtà, a cui si aggiungono quelle che stanno avviando nuove progettualità e che non sono menzionate nel presente lavoro, sono state escluse in quanto già fortemente sollecitate dallo *start-up* progettuale in piena pandemia. Era infatti elevato il rischio che questa richiesta potesse essere percepita come inopportuna.

Questionari e interviste sono stati somministrati nel bimestre marzo/aprile 2021. Sono stati preferiti strumenti digitali in ragione dell'estensione territoriale della ricerca e delle restrizioni agli spostamenti sul territorio nazionale dovute alla pandemia da Covid-19.

I colloqui con gli accompagnatori e le accompagnatrici interculturali si sono svolti tramite la piattaforma *Google Meet*, scelta per l'interfaccia semplice e intuitiva, che ha permesso un agile utilizzo da parte delle persone intervistate attraverso diversi supporti

tecnologici, fra cui il cellulare. Non è stato possibile registrare le videochiamate attraverso la piattaforma scelta; pertanto, i colloqui sono stati verbalizzati nella fase di somministrazione delle interviste con il consenso delle persone intervistate, mentre i dati sono stati elaborati in un secondo momento. Si è scelto lo strumento dell'intervista semi-strutturata in quanto si tratta di un tipo di indagine non direttivo, che lascia ampio spazio di espressione alla persona intervistata. Una volta introdotto il tema generale per chiarire i limiti della ricerca, la narrazione è stata facilitata rivolgendo agli intervistati delle domande-guida⁴.

I questionari somministrati alle coordinatrici sono stati creati tramite lo strumento *Microsoft Forms*, che consente l'aggregazione delle risposte in modalità automatica. Per evitare una lettura superficiale degli aspetti trattati tramite il questionario sarebbe stato preferibile organizzare dei *focus group*; tuttavia, il poco tempo a disposizione e le distanze fisiche hanno portato a preferire una modalità di indagine quali-quantitativa, ad integrazione dell'osservazione qualitativa compiuta attraverso le interviste.

Poiché l'indagine verte sulle modalità attraverso cui si è articolato il riconoscimento professionale dell'accompagnatore interculturale a prescindere dal profilo formativo e professionale della persona che ricopre il ruolo, si è volutamente scelto di non raccogliere i dati personali delle persone intervistate⁵.

Rispetto alle questioni etiche di cui si è dovuto necessariamente tener conto, merita una riflessione la posizione nella rete Migrantour di chi scrive, *“sufficientemente interna per avere accesso a tutta una serie di informazioni e contatti che per altri sarebbero difficili da mettere insieme e, dall'altro lato, ancora sufficientemente esterna al progetto per avere uno sguardo critico e riflessivo sulla sua storia, sui risultati conseguiti e quelli mancati”*, come ben sottolineato da Francesco Vietti.

⁴ Per l'elenco dettagliato delle domande poste tramite questionario si rimanda all'Appendice A. Per l'elenco delle domande-guida si rimanda all'Appendice B.

⁵ A titolo puramente informativo, si riportano di seguito alcuni dati condivisi spontaneamente dalle persone intervistate. Sei accompagnatori/accompagnatrici interculturali lavorano per il progetto Migrantour da 2/3 anni; 3 da 6/7 anni; 5 da 10/11 anni. Una sola persona non specifica l'anzianità di servizio.

Due persone sono in possesso di patentino di guida turistica: uno ottenuto in Italia e l'altro nel Paese d'origine. Cinque fra gli accompagnatori/accompagnatrici lavorano come mediatori/mediatrici linguistico-culturali e uno di loro è anche guida museale. Una persona è insegnante; una è dipendente di un ente del Terzo Settore; solo una afferma di essere disoccupata, mentre le restanti cinque non specificano se hanno un'altra occupazione oltre a Migrantour.

Cinque persone raccontano di essersi laureate in Italia in settori afferenti alla professione di accompagnatore: Relazioni Internazionali Comparate e Cooperazione Internazionale, Servizio sociale e Psicologia, Mediazione linguistica, Economia del turismo, Giurisprudenza. Altre due persone affermano che il titolo di studio ottenuto nel Paese d'origine (Diploma e/o Laurea) non è riconosciuto dallo Stato italiano.

Da circa un anno ricopro, infatti, il ruolo di coordinatrice locale del nascente progetto Migrantour Bergamo. Temevo che questo incarico potesse condizionare le restituzioni dei partecipanti, inquinando i risultati dell'indagine. Per ovviare a questa problematica, ho ritenuto fondamentale definire in maniera chiara la mia posizione e gli obiettivi del mio lavoro di ricerca già a partire dai primi contatti, anche con il supporto degli intermediari che mi hanno messo in contatto con le persone da intervistare (il responsabile scientifico *in primis* e, a cascata, le coordinatrici di progetto).

Pur avendo specificato a tutte le persone intervistate che le finalità dell'indagine erano esclusivamente di tipo accademico, alcune di loro hanno restituito una lettura lungimirante rispetto ai possibili sviluppi della figura professionale qui indagata e del progetto Migrantour nel suo complesso, già ipotizzati in fase di definizione del progetto di ricerca. Se ne discuterà in seguito restituendo le differenti posizioni assunte dalle persone interviste.

Per garantire la *privacy* delle persone coinvolte nella ricerca si è scelto di riportare i dati aggregati in forma anonima per la parte relativa ai questionari. Sono stati invece assegnati nomi di fantasia alle persone intervistate per rendere più scorrevole la lettura del testo.

Quanto alla terminologia utilizzata, ancora una volta al fine di rendere più fluida la lettura e non appesantirla con elementi ridondanti, si è mantenuto come da uso comune il genere maschile per i nomi collettivi come 'cittadini' e 'migranti', pur nella consapevolezza che i gruppi sociali a cui si riferiscono sono composti anche da donne. Per lo stesso motivo, anche il termine 'accompagnatore interculturale' è utilizzato al maschile quando rimanda genericamente alla professione.

CAPITOLO I – IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

1. Il progetto Migrantour: storia e contenuti⁶

Un'iniziativa di turismo responsabile che promuove la scoperta della ricchezza delle culture esistenti in città attraverso passeggiate interculturali a chilometro zero. Con queste parole viene descritto dai suoi ideatori il progetto Migrantour, che nasce nel 2010 a Torino con il primo corso per accompagnatori interculturali promosso da Viaggi Solidali, tour operator di turismo responsabile, in collaborazione con le ONG Oxfam Italia e ACRA-CCS. Il progetto pilota è stato replicato a Milano negli anni successivi e, grazie anche a diversi finanziamenti europei, la rete Migrantour si è in seguito ampliata fino a comprendere oggi diverse località in tutta Europa.

Risale al 2014 l'avvio di *MygranTour: a European Network of Migrant Driven Intercultural Routes to Understand Cultural Diversity*, progetto ormai concluso co-finanziato dall'Unione Europea e promosso da varie realtà del Terzo Settore, che ha permesso l'adesione all'iniziativa delle città di Firenze, Genova, Lisbona, Marsiglia, Parigi, Roma e Valencia, oltre all'implementazione delle passeggiate nelle già citate Milano e Torino.

Il *network* internazionale è stato supportato anche dal progetto *New Roots – Migrantour Intercultural Walks Building Bridges for Newcomers Active Participation*, co-finanziato dall'Unione Europea e da Intesa San Paolo, grazie al quale sono state proposte nuove passeggiate interculturali a Bruxelles, Firenze, Genova, Lisbona, Lubiana, Milano, Napoli, Parigi, Roma e Torino. Rispetto alle prime fasi progettuali, *New Roots* offre un'attenzione speciale alla necessità di neo arrivati, richiedenti asilo e rifugiati di sviluppare un senso di appartenenza alla comunità locale in cui vivono, promuovendone la partecipazione attiva in attività educative e nella vita culturale delle città.

⁶ La seguente descrizione è frutto di una sintesi dei materiali di progetto raccolti durante il percorso formativo di Migrantour Bergamo, dei dati forniti dal coordinamento di rete e di quanto pubblicato sulla pagina web dell'iniziativa, disponibile al seguente link: <http://www.mygrantour.org/> (consultato il 22/09/2021).

L'iniziativa di educazione alla cittadinanza globale *Le nostre città invisibili. Incontri e nuove narrazioni del mondo in città*, anch'essa conclusa, è stata avviata nel 2018. Questa proposta aveva come obiettivo il contrasto di rappresentazioni scorrette e discriminanti delle migrazioni e della diversità culturale. È stata promossa da ACRA, con il co-finanziamento dell'Agenzia Italiana per la Cooperazione e lo Sviluppo (A.I.C.S) e realizzata in partnership con molte altre realtà. Le città che hanno potuto godere di questo nuovo finanziamento sono Bologna, Cagliari, Catania, Firenze, Genova, Milano, Napoli, Pavia, Roma e Torino.

Il progetto intendeva contribuire alla diffusione di una nuova narrazione basata sull'uguale dignità dell'Altro e sulla valorizzazione del contributo dei processi migratori di ieri e di oggi alla società mediante l'accesso a una corretta conoscenza del fenomeno e una sensibilizzazione dell'opinione pubblica attraverso *mass media, social network, web* e incontri diretti. Le passeggiate interculturali *Migrantour* sono state uno degli strumenti di consapevolezza e scambio valorizzati nell'ambito dell'intervento.

Più recentemente, nel corso del 2021 due nuove iniziative sono state promosse dalla rete internazionale: il progetto Erasmus+ *Rural Migrantour. Paths of Recovery*, che permetterà di far emergere il ruolo che le migrazioni hanno avuto nel definire la storia e le trasformazioni sociali, economiche e culturali dei piccoli centri, delle zone montane e di frontiera, spostando così l'attenzione dalle grandi città a borghi e aree rurali⁷, e *Migrantour Sustainable Routes*. Quest'ultima iniziativa è concentrata sulla promozione del turismo sostenibile e porterà alla creazione di nuovi itinerari in sette città: Barcellona, Bruxelles, Copenaghen, Lisbona, Lubiana, Milano e Utrecht. Il progetto è stato finanziato da una sovvenzione Erasmus+ con l'obiettivo di creare dialoghi interculturali e ampliare le prospettive sul patrimonio culturale delle città, promuovendo al contempo la coesione sociale, l'appartenenza e il coinvolgimento civico attraverso le passeggiate urbane guidate dai migranti.

Al livello europeo, oggi le attività di *Migrantour* si sviluppano in dieci diversi paesi: Belgio, Bulgaria, Danimarca, Francia, Grecia, Italia, Olanda, Portogallo, Slovenia, Spagna. Negli anni, i partner della rete hanno formato più di 600 persone, realizzando 40 percorsi interculturali e raggiungendo approssimativamente 30.000 partecipanti. Sono invece circa 200 gli accompagnatori e le accompagnatrici interculturali che lavorano per i progetti *Migrantour* attivi in tutta Europa.

⁷ Le attività progettuali saranno implementate in Bulgaria, Grecia, Italia e Slovenia.

Alla luce di questi dati, che restituiscono l'immagine di un'iniziativa radicata in più territori e in continua espansione, si comprende come la sfida per le realtà che aderiscono alla rete sia rendere Migrantour un'esperienza duratura, parte del patrimonio interculturale dello spazio urbano o rurale in cui il progetto ha sede.

Lo strumento attraverso cui Migrantour interviene è la cosiddetta 'passeggiata interculturale'. Come si può apprendere dai materiali interni predisposti dalla rete nazionale, si tratta di percorsi di turismo responsabile volti a sensibilizzare cittadini e visitatori sulla ricchezza e la diversità che le comunità migranti portano negli ambienti urbani o rurali interessati dalla migrazione. Partendo dal presupposto che la mobilità sia una costante nella storia umana, le passeggiate interculturali stimolano i partecipanti a riflettere su come la migrazione – a partire da quella interna – abbia trasformato lo spazio di vita quotidiana degli stessi partecipanti al *tour*. Questi ultimi sono frequentati principalmente da residenti locali, studenti e docenti delle città in cui vengono organizzati, ma sono aperti anche a turisti nazionali e internazionali.

Manuela, una delle persone intervistate, racconta a proposito della passeggiata: *“È come fare un viaggio a chilometro zero: si notano dettagli che normalmente si perdono nella frenesia quotidiana e vengono messi in evidenza i lati positivi della presenza immigrata sul territorio”*. Durante i *tour* viene evidenziato l'apporto quotidiano di persone con *background* migratorio allo spazio in cui vivono, stimolando una riflessione sulle questioni sociali e politiche contemporanee ma anche sul patrimonio storico e culturale cittadino. Attraverso la passeggiata interculturale, Migrantour educa il pubblico sulla migrazione e sul patrimonio migrante in una maniera che evita l'esotizzazione dello 'straniero' e la folklorizzazione delle culture. Per fare ciò, gli accompagnatori e le accompagnatrici interculturali creano attraverso un processo partecipativo i percorsi e le narrazioni che presentano al pubblico.

I principali beneficiari del progetto sono proprio gli aspiranti accompagnatori interculturali, destinatari di un percorso di formazione e di opportunità di inserimento lavorativo. L'attività di conduzione delle passeggiate è, infatti, retribuita. Inoltre, una volta avviate le passeggiate interculturali, il carattere fortemente educativo del progetto permette di sviluppare momenti collaterali di formazione e scambio interculturale, alternanza scuola-lavoro, tirocinio curricolare. Come si avrà modo di approfondire in seguito, per ricoprire

questo incarico bisogna essere molto preparati⁸; tuttavia, l'accompagnatore interculturale non è una guida turistica ufficiale e non è tenuto ad informare le persone sulle principali attrazioni turistiche della città. Come spiegano Chiurazzi, Pozzi e Vietti (2019), durante le passeggiate l'accompagnatore

“[...] mira a valorizzare il patrimonio materiale che caratterizza un determinato territorio a partire dal patrimonio immateriale veicolato dai migranti. Intreccia dunque narrazioni e storie di vita, inserendole nel quadro sociale più ampio delle città in continua trasformazione grazie all'incontro tra culture e, così facendo, articola un discorso non stereotipato sulle migrazioni⁹”.

Come indicato nel Decalogo predisposto dalla rete Migrantour, nello svolgimento della sua mansione professionale l'accompagnatore si mette innanzitutto in gioco, partendo da ciò che conosce meglio, cioè la propria storia. L'esperienza di migrazione che si è vissuta personalmente è il punto di partenza dei racconti e della relazione con i partecipanti alla passeggiata. Il passaggio successivo al racconto di sé è il racconto degli altri. Attraverso le sue parole, l'accompagnatore dà voce alle vite degli altri migranti, riporta testimonianze, si fa 'portavoce' di amici e conoscenti, ma anche di tante altre persone che sono vittime dalla narrazione comune sulle migrazioni o addirittura ne vengono escluse.

L'accompagnatore interculturale deve anche conoscere bene il territorio dove accompagna, i fenomeni di cui parla, i dati e le date che cita. Deve saper creare connessioni tra alcuni luoghi specifici, che siano una piazza, una macelleria *halal* o una libreria, e la storia delle migrazioni che hanno attraversato il territorio. Deve al contempo far emergere con il suo racconto le trasformazioni che hanno interessato lo spazio fisico negli anni, valorizzando il portato della componente migrante della comunità senza scadere in facili stereotipi.

Migrantour permette di acquisire le conoscenze trasmesse dall'accompagnatore attraverso un approccio inedito: è il primo tentativo strutturato ed organico di raccontare le migrazioni muovendosi nel territorio, creando spazi di parola e di ascolto. E in questo spazio la narrazione autobiografica diviene il dispositivo per accedere alle storie di vita di altri migranti per offrire una lettura interculturale dei territori. “*Se il mediatore culturale 'media'*

⁸ Non è richiesto uno specifico titolo di studio per accedere al corso di formazione che permette di diventare accompagnatore interculturale. Sono invece fondamentali un'ottima padronanza della lingua parlata nel paese in cui il corso viene erogato e una discreta conoscenza del territorio di riferimento, che viene approfondita poco alla volta durante i mesi di formazione.

⁹ Chiurazzi R., Pozzi G. e Vietti F., (2019), *L'accompagnatore interculturale. Turismo, migrazioni e patrimonio nella città che cambia*. In Bizzarri L. (a cura di), *Il ritorno a casa degli Ulissi. Le professioni al tempo della rigenerazione urbana*, p. 69

la relazione con l'altro, l'accompagnatore, come ben esprime la qualifica francese passeur des cultures, promuove la comprensione delle culture attraverso la costruzione di prospettive [...] che si innestano sulla propria storia personale, dunque sulle proprie 'radici'¹⁰.

Anche la storia delle migrazioni è, infatti, un racconto che riguarda le storie di vita. Spesso riduciamo la mobilità ad *una* modalità ma, in realtà, come avremo modo di discutere nel corso della dissertazione, è molteplice. Attraverso il suo lavoro, l'accompagnatore interculturale stimola la moltiplicazione degli immaginari e contribuisce a contrastare gli stereotipi razzisti e xenofobi sulle persone con *background* migratorio, permettendo ai visitatori di scoprire i luoghi plurali e molteplici che caratterizzano il paesaggio urbano e rurale contemporaneo.

L'accoglienza positiva riscontrata dalle passeggiate interculturali promosse da Migrantour è testimoniata dalla vivacità della rete di città italiane ed europee che aderiscono al progetto, sempre più estesa, e dai dati poco sopra riportati che connotano il progetto rispetto al numero di persone formate; accompagnatrici e accompagnatori interculturali incaricati; partecipanti alle passeggiate.

Per quanto riguarda le criticità riscontrate dall'iniziativa nel corso degli anni, emergono da un primo approccio basato sulla letteratura esistente e le testimonianze delle persone intervistate svariati fattori. Fra gli altri, lo scarso *appeal* esercitato da Migrantour su possibili 'clienti' che non siano già stimolati per interessi personali, di studio o di lavoro dalle tematiche trattate durante le passeggiate; la forte dipendenza da finanziamenti esterni a garanzia della sostenibilità dei progetti locali; un coordinamento di rete poco incisivo rispetto a possibili azioni che si potrebbero mettere in campo al livello nazionale.

Con riferimento al riconoscimento professionale dell'accompagnatore interculturale, il dato di partenza è rappresentato dalla precarietà contrattuale che caratterizza il rapporto lavorativo, problematica già nota alle realtà aderenti alla rete Migrantour. Più in generale, non è affatto scontata la definizione del settore professionale di appartenenza dell'accompagnatore interculturale. Si entrerà nel merito delle singole questioni dopo aver delineato un quadro complessivo dei principali settori lavorativi di riferimento.

¹⁰ Ivi, p. 70

2. Turismo, migrazioni e spazio urbano

Introducendo la sua ‘indagine sull’età del turismo’, D’Eramo (2017) ricapitola l’evoluzione del fenomeno rintracciandone le origini nel XIX secolo. È infatti con la rivoluzione dei trasporti e delle comunicazioni che il turismo diviene una pratica di massa, mutamento dovuto anche alla maggior disponibilità di tempo libero e di reddito delle classi operaie. Nell’Ottocento viene aperta la prima agenzia di viaggio, la *Thomas Cook*, e nasce l’industria delle guide turistiche. Prima privilegio di cui in pochi potevano beneficiare, il viaggio formativo e di piacere retaggio di un mondo aristocratico ormai in declino diventa una conquista sociale, perdendone il valore originariamente assegnatogli. *“Più in generale, ogni pratica sociale più si diffonde alla ‘massa’ e più viene svalutata nella considerazione di cui gode [...]”*, sottolinea l’autore riprendendo Bourdieu. *“È con questa dinamica che la ‘villeggiatura’ si trasforma nelle ‘ferie’. Così le tappe del disprezzo crescente dei ‘viaggiatori’ verso i ‘turisti’ corrispondono al diffondersi della pratica del viaggio da diporto prima dall’aristocrazia alla borghesia (Ottocento) e poi dalla borghesia al proletariato (Novecento)¹¹”*. Un disprezzo sociale generato da un meccanismo che il sociologo descrive come una lotta di classe che si rivela sotto forma di inseguimento temporale e che, ancora oggi, è possibile leggere in certe pratiche di matrice anglosassone, come ad esempio il rinomato *gap year*.

A sua volta citando D’Eramo, Gainsforth (2020) sottolinea la distinzione che abbiamo visto essere presente già nel XIX secolo *“tra un turismo buono e uno cattivo in base alla capacità di spesa dei consumatori. La critica del tipo di turismo (povero) non mette in discussione chi produce turismo, ma solo chi lo consuma, stigmatizzando i comportamenti individuali¹²”*. Rilevando la pervasività dei mercati – incluso quello turistico – all’interno dello spazio sociale, l’autrice evidenzia la trasformazione, causata dalle politiche neoliberiste, dei diritti in una *“prerogativa dei consumatori”*. Restituisce quindi un’immagine del turismo quale strategia economica e politica al servizio del mercato, attraverso la quale le politiche urbane rispondono ai bisogni dei visitatori con capacità economica e non a quelli degli abitanti. *“Si parla spesso di ‘omologazione delle città’, un fenomeno che avviene perché*

¹¹ D’Eramo M. (2017) 2019, *Il selfie del mondo. Indagine sull’età del turismo*, Milano, Feltrinelli, pp. 17-18

¹² Gainsforth S. (2020), *Oltre il turismo. Esiste un turismo sostenibile?*, Torino, Eris, p. 20

l'economia si specializza in un unico settore, quello del turismo, a discapito della varietà di funzioni urbane e di un commercio che serve i residenti. Sono le città a cambiare per adattarsi ai turisti, e non viceversa¹³”, perché diventano un prodotto da vendere, capace di generare guadagni attirando investimenti di capitali privati. In questo modo, le amministrazioni vanno a colmare le lacune causate dai trasferimenti di risorse statali verso altri settori ma, come sottolinea Gainsforth, “senza meccanismi di redistribuzione della spesa turistica, i profitti generati vengono privatizzati, mentre i costi, che ricadono sulla città, sono socializzati¹⁴”.

A farne le spese è la popolazione che vive nei centri urbani, trasformati dai fenomeni della turistificazione, ossia la progressiva sostituzione di attività al servizio della popolazione residente con servizi rivolti ai turisti, e della gentrificazione, la graduale espulsione dei ceti sociali meno abbienti dai centri storici causata dall'ascesa dei prezzi degli immobili, che vengono riqualificati in favore di acquirenti ad alto reddito. Entrambi i fenomeni sono accompagnati da operazioni di ripristino del cosiddetto ‘decoro urbano’ che comportano l'allontanamento dei meno desiderati dai luoghi centrali della città, resi sempre più attrattivi per i turisti e sempre meno vivibili per i suoi abitanti. Il termine stesso ‘rigenerazione urbana’,

“si riduce spesso a un'etichetta ‘etica’ appiccicata a speculazioni immobiliari private, e il termine ‘valorizzazione’, tanto ricorrente in queste operazioni, indica non un generico miglioramento di un immobile o di un quartiere, ma la creazione di rendita. Il turismo [...] è il pretesto che giustifica la ‘valorizzazione’ immobiliare e finanziaria della città [...]; è lo strumento con cui le città riorganizzano spazi, politiche ed economie urbane attorno alle istanze di viaggiatori con una disponibilità economica¹⁵”,

generando lo squilibrio delle funzioni proprie dello spazio urbano, che vengono progressivamente orientate al soddisfacimento dei bisogni del turista, anziché della popolazione residente¹⁶.

La dialettica tra abitanti e turisti si arricchisce di un'ulteriore variabile quando si problematizza la contrapposizione tra le categorie di ‘turista’ e ‘migrante’, argomento che

¹³ Ivi, p. 9

¹⁴ Ivi, p. 43

¹⁵ Ivi, p. 17

¹⁶ Qui intesa in senso lato, includendo quindi tutti coloro che gravitano attorno ai centri urbani pur non essendo formalmente iscritti al registro della popolazione residente, come ad esempio le persone senza fissa dimora.

diversi autori hanno approfondito (e decostruito)¹⁷. Prima di entrare nel merito del dibattito, una doverosa premessa.

Il termine ‘migrare’ indica lo spostamento fisico dal luogo di vita abituale ad un altro. Lo stesso significato è attribuibile a diversi sinonimi quali ‘fuga’, ‘erranza’, ‘esilio’, ‘espatrio’, ‘vagabondaggio’, ‘viaggio’, ‘turismo’, ‘esodo’. Tuttavia, la scelta di un termine piuttosto che un altro raffigura la motivazione che viene attribuita a questo spostamento. Nella narrazione comune occidentale, infatti, il migrante è il richiedente asilo o il rifugiato, più genericamente la persona ‘di colore’, con bassa capacità di spesa, anche se nata nel Paese del Nord ricco in cui vive e in cui solitamente viene considerata ‘straniera’. Non è il caso della persona benestante emigrata, che viene invece definita ‘espatriata’, premiandone l’elevato grado di mobilità e di capacità economica. Attraverso questo processo discriminante viene messa in atto una categorizzazione che stabilisce chi ha diritto o meno alla mobilità: l’espatriato, infatti, appartiene ad un gruppo dominante, e la parola utilizzata per definire la sua migrazione denota uno squilibrio di potere implicito.

Le attuali politiche migratorie stigmatizzano la persona in movimento perché non si assoggetta all’ordine mondiale stabilito dalle ex-potenze coloniali e rappresenta una minaccia per la società stanziale imposta dalla nascita degli Stati-nazione in seguito alla dissoluzione degli imperi Austro-Ungarico, Ottomano e Russo causata dalla Prima Guerra Mondiale. Come rilevato da Musarò e Piga Bruni (2019), “*ne consegue che il diritto di fuga (Mezzadra 2006) praticato da soggetti autonomi che ne accettano i rischi viene criminalizzato [...] oppure assoggettato attraverso processi di vittimizzazione*”, rappresentazioni, queste, che “*negano la capacità di azione (agency) di chi migra o cerca asilo [...] contribuendo così ad occultare la violenza del confine e le responsabilità di quanti contribuiscono a produrre sofferenza*¹⁸”. In un sistema geopolitico così strutturato, “*la libertà di movimento, da sempre una merce rara e distribuita in maniera ineguale, diventa il principale fattore di stratificazione sociale (Withol de Wenden 2015)*¹⁹”.

Quale che sia la causa che spinge la persona a spostarsi, il movimento inscritto nella ‘migrazione’ non è semplicemente lo spostamento da punto di partenza ad un punto di arrivo; è un tragitto complesso, circolare. Per questo sarebbe più corretto utilizzare il termine

¹⁷ Ci si riferisce nello specifico al n. 13/2019 della rivista *Scritture Migranti*, che per il presente lavoro di ricerca costituirà in più occasioni un riferimento rilevante.

¹⁸ Musarò P. e Piga Bruni E. (a cura di), *Scritture migranti N. 13 (2019): Turismo e migrazione*, Alma Mater Studiorum - Università di Bologna, p. VIII

¹⁹ Ivi, p. IV

‘mobilità migratoria’, che indica spostamenti fisici e virtuali ma anche spostamenti di valori.

Con Musarò e Piga Bruni (2019), nella prospettiva che assumiamo:

“[...] la mobilità diventa nuovo paradigma delle scienze sociali, spesso sintetizzato nell’espressione *mobility turn* (Sheller e Urry 2006), all’interno di un *frame* teorico unitario che concettualizza la mobilità come una pratica culturale, consentendo così il dialogo tra il movimento dei soggetti, le configurazioni di potere e il senso di appartenenza in una società globale. E all’interno di questo paradigma diventa centrale il concetto di *mobility justice* (Sheller 2018) che, adottando un approccio critico, mira a svelare i rapporti di potere e le forme di controllo, per smascherare così gli effetti perversi di una società sempre più diseguale.

Sotto questa luce, studiare le persone in movimento significa allora analizzare di riflesso le società coinvolte nel movimento stesso, rimettendo in discussione le categorie di pensiero con le quali si definisce la stessa pratica del viaggio e l’esperienza della diversità²⁰”.

È in questo quadro che si inscrivono i concetti di ‘diritto alla città’ e ‘diritto alla mobilità’, che intersecano il discusso ‘diritto al turismo’ di cui Rabbiosi e Wanner (2019) evidenziano l’ambiguità, poiché non solo “*mette in relazione, ed anzi spesso antepone, mobilità turistiche ad altri tipi di mobilità, tra cui quelle migratorie*²¹”, ma viene anche giocato come asso nella manica dai difensori dell’attuale sistema economico in risposta alla crescente domanda di contenere la crescita turistica, azione necessaria per mitigare gli effetti negativi dell’*overtourism*. In quest’ottica, il ‘diritto al turismo’ è inteso come esito naturale degli articoli 13 e 24 della Dichiarazione Universale dei Diritti dell’Uomo, che si riferiscono alla libertà di movimento e al diritto a svago e ferie pagate (Breakery e Breakey 2013, in Rabbiosi e Wanner 2019). Diversamente, se interpretiamo il ‘diritto al turismo’ come un diritto sociale, questo fenomeno andrebbe demercificato, come d’altronde sostiene anche Gainsforth (2020) nella sua lettura critica delle ‘città-prodotto’, e si dovrebbe creare un’agenda istituzionale per il turismo sociale (Higgins-Desbiolles e Russel Mundine 2008, in Rabbiosi e Wanner 2019).

Ma cosa definisce il turista, rispetto ad altre persone in movimento? Innanzitutto, preme sottolineare che le categorie qui in discussione sono state elaborate nel 1928 dall’Istituto Internazionale di Statistica (IIS) “*per quantificare e controllare le popolazioni mobili. [...] La distinzione ha così contribuito a dividere le mobilità in due grandi categorie*

²⁰ Ivi, p. IX

²¹ Ivi, p. 130

di viaggiatori che sussumono l'insieme delle possibilità di spostamento: l'una per motivi temporanei in ragione di motivi lavorativi e l'altra per motivi non lavorativi²²”.

In questo processo di categorizzazione era stata cruciale la nascita dello Stato-nazione, che aveva portato alla diffusione del passaporto quale documento di identificazione e viaggio prima per milioni di rifugiati e apolidi generati dal conflitto mondiale, e in seguito per i cittadini dei nuovi Stati. Prosper e Wanner (2019) propongono di intendere il passaporto “*come un vero e proprio dispositivo funzionale al ‘diritto alla mobilità’²³” che garantisce maggiore o minore libertà di movimento a seconda della cittadinanza del viaggiatore²⁴.*

Una delle variabili che permette al turista di essere identificato come tale è, secondo la definizione del *Comité économique de la Société des Nations* risalente al 1937, la sua capacità di spesa, e solo in secondo luogo la durata del soggiorno, da un minimo di ventiquattro ore ad un massimo di un anno. Da qui, Rabbiosi e Wanner propongono di definire il turista un ‘consumatore’, in quanto:

“Di fatto, il mercato turistico, per stabilizzarsi, ha necessitato della creazione di una tipologia di viaggiatore che non esisteva fino a quel momento. Il turista emerge così come distinto da altri tipi di viaggiatori e ad esso corrisponde una ospitalità riservata – una ospitalità scambiata contro denaro – dalla quale sono escluse persone che cercano un lavoro o un altro tipo di rifugio²⁵”.

In seguito, anche l’Organizzazione delle Nazioni Unite diffonderà una serie di raccomandazioni rispetto alla categoria statistica di ‘turista’: “*Il viaggiatore è una persona che si sposta tra due luoghi geografici diversi per uno scopo e una durata qualsiasi. Il turista invece è un visitatore che spende almeno una notte sul posto (UN 2010)*”. E ancora: “*Sono i tre criteri di ‘ambiente abituale’, ‘durata del soggiorno’ e ‘impiego da parte di una entità residente nel luogo visitato’ che consentono di distinguere i turisti dagli altri viaggiatori²⁶”.* Presi nel loro insieme, questi aspetti modellano una costruzione sociale che discrimina le forme di mobilità ‘altre’ dal turismo: il lavoro stagionale o temporaneo, la migrazione (intesa nel senso comune assegnato al termine), il nomadismo, e via dicendo.

²² Ivi, p. 131

²³ Ivi, p. 137

²⁴ A questo proposito è interessante l’articolo di A. D. Ricci (2019), tradotto in italiano da *Internazionale*, che spiega il funzionamento del *Henley Passport Index*, classifica pubblicata ogni anno per misurare la libertà di circolazione di cui godono i cittadini di un determinato Paese. L’articolo è disponibile al seguente [link: https://www.internazionale.it/notizie/alexander-damiano-ricci/2019/08/09/passaporti-classifica-liberta-movimento](https://www.internazionale.it/notizie/alexander-damiano-ricci/2019/08/09/passaporti-classifica-liberta-movimento) (consultato il 19/09/2021).

²⁵ Musarò P. e Piga Bruni E. (a cura di), *Op. cit.*, p. 139

²⁶ Ivi, p. 140

La tesi di Prosper e Wanner afferma che le definizioni statistiche utilizzate per conteggiare le varie forme di mobilità “*provocano effetti concreti, plasmando la realtà sociale e spaziale di diversi luoghi*²⁷”, mettendo in contrapposizione il ‘diritto alla città’ degli abitanti e i diritti di cui poco sopra si è parlato, che custodiscono la libertà di movimento delle persone. Le politiche urbane predominanti fino all’insorgere della pandemia da Covid-19 legittimavano il godimento della città solo da parte dei turisti, subordinando la presenza di altre categorie di soggetti e la vivibilità dello spazio urbano al mercato turistico. Tuttavia, l’avvento della crisi sanitaria sembra aver orientato le suddette *policy*, per lo meno nel caso studio di Venezia presentato dagli autori, verso un rilancio della città attraverso una diversificazione dei settori economici pubblici e privati. Ed è proprio in questo cambio di rotta che si può instaurare una nuova modalità di ospitalità “*propizia a tenere insieme ‘diritto alla città’ (Lefebvre 2014) e ‘diritto alla mobilità’ inteso, quest’ultimo, come capacità creativa e inclusiva, per quanto conflittuale (Chiodelli 2013), di essere soggettività mobili nella città*²⁸”. Gioca quindi un fattore cruciale l’attivazione delle comunità residenziali e la loro trasformazione in comunità ospitali che possano strutturare offerte collettive e individuali rivolte ad una nuova ‘clientela’ che gli autori definiscono come “*pubblico misto di identità in movimento*²⁹”.

In questo senso assume nuova valenza il pensiero di Lefebvre (2014, in Prosper e Wanner 2019), che introduce il concetto di ‘diritto alla festa’ come espressione del ‘diritto alla città’, intendendo il primo come sinonimo di ribellione alla “*quotidianità alienata indotta dall’industrializzazione e dal capitalismo*”. Riconoscendo al turismo la possibilità di esprimere un’*agency* culturale, gli autori affermano:

“Nel momento in cui, attraverso il viaggio, i cittadini hanno la possibilità di uno scambio simbolico tra soggetti e spazi diversi, capace di stimolare processi creativi di riappropriazione dello ‘spazio-opera’ [...], il diritto alla città potrebbe identificare anche un ‘diritto a un turismo-come-festa’, socialmente eterogeneo e inclusivo, costruito sul ‘valore d’uso’ dello spazio urbano e inclusivo di diversi tipi di mobilità³⁰”.

Un’inclusività che possa abbracciare anche le persone in movimento escluse dalla categoria statistica di ‘turista’. Le persone migranti, *in primis*, perché si emancipino da quel processo di etichettamento che le vede rappresentare esclusivamente la propria identità culturale d’origine

²⁷ Ivi, p. 142

²⁸ Ivi, p. 146

²⁹ Ivi, p. 149

³⁰ Ivi, p. 135

(una sola, quella indicata dal passaporto) che li rende, a seconda della provenienza, raffigurazioni esotiche da celebrare o, al contrario, oggetti indesiderati da evitare.

Muovendosi, a parere di chi scrive, all'interno di questa cornice concettuale, il progetto Migrantour offre alle persone con *background* migratorio la possibilità di auto-rappresentarsi proponendo una lettura non stereotipata del patrimonio migrante presente nello spazio urbano e, più recentemente, rurale. In questo senso Migrantour promuove una forma di turismo responsabile, che, nella definizione adottata nel 2005 dall'assemblea di AITR – Associazione Italiana di Turismo Responsabile,

“è il turismo attuato secondo principi di giustizia sociale ed economica e nel pieno rispetto dell'ambiente e delle culture. Il turismo responsabile riconosce la centralità della comunità locale ospitante e il suo diritto ad essere protagonista nello sviluppo turistico sostenibile e socialmente responsabile del proprio territorio. Opera favorendo la positiva interazione tra industria del turismo, comunità locali e viaggiatori³¹”.

Perché ciò si verifichi, ciascun attore dell'esperienza turistica – turista, organizzatore e comunità locale – deve avere coscienza della dinamica entro cui si sviluppa tale esperienza, al fine di garantirne la buona riuscita. Citando, inoltre, le varie accezioni che il turismo può assumere, quali ‘turismo consapevole’, ‘ecoturismo’, ‘turismo culturale’, ‘turismo comunitario’, l'associazione specifica che *“il Turismo Responsabile, in realtà, può essere attuato attraverso la ‘somma’ di queste pratiche, o attraverso la scelta di realizzare viaggi che si ispirino anche solo ad una di esse, che però sia correttamente esercitata e non entri in conflitto con le altre³²”*.

Rientra, infine, tra le pratiche turistiche elencate da AITR sotto la denominazione di turismo responsabile anche il turismo sostenibile, che l'Organizzazione Mondiale del Turismo (WTO) definisce come *“un turismo che tiene pienamente conto dei suoi impatti economici, sociali e ambientali attuali e futuri, affrontando le esigenze dei visitatori, dell'industria, dell'ambiente e delle comunità ospitanti³³”*.

Per ciò che concerne i concetti di ‘turismo esperienziale’ e ‘turismo di comunità’ si rimanda al terzo e ultimo capitolo del presente elaborato. Nel seguente paragrafo si esaminerà l'impatto della pandemia da Covid-19 sul comparto turistico italiano.

³¹ Fonte: <http://www.aitr.org/turismo-responsabile/cose-il-turismo-responsabile/> (consultato il 25/09/2021).

³² Ibidem

³³ Fonte: <https://sdgs.un.org/topics/sustainable-tourism> (consultato il 25/09/2021).

3. Il settore turistico in bilico tra emergenza sanitaria e ‘ripartenza’

Contrariamente alle rosee previsioni rilasciate nel corso dell’anno precedente dagli osservatori nazionali, il turismo italiano ha subito nel 2020 una forte battuta d’arresto a causa della pandemia da Covid-19. Fra gli altri, il Ciset - Centro Internazionale di Studi sull’Economia Turistica dell’Università Ca’ Foscari, attendeva “*un incremento del 3,5% pari a 1,5 miliardi di arrivi, nonostante l’incertezza dello scenario geopolitico generi prudenza. Bene anche le previsioni per l’Italia con un segno positivo del 3,1% rispetto al 2019. Gli arrivi si attesteranno intorno ai 74 mln*³⁴”. I dati reali raccontano invece di un settore che ha registrato un calo di presenze di 192 mln di unità, di cui il 68,6% è rappresentato da turisti stranieri. Rispetto al 2019, le presenze nelle strutture alberghiere si sono assestate sul -54%, percentuale che scende al - 46% nel settore extra-alberghiero. -68,2 miliardi di euro è la cifra che rappresenta la diminuzione complessiva della spesa turistica in Italia nell’anno della pandemia³⁵.

Prima di entrare nel merito delle conseguenze prodotte da un’emergenza sanitaria di tale portata, si descriveranno brevemente i profili professionali con cui si è scelto di comparare la figura di accompagnatore interculturale: la guida turistica e l’accompagnatore turistico *in primis* per quanto riguarda il comparto delle attività legate a viaggi e visite culturali; dopo un affondo sull’impatto della pandemia sul settore del turismo, la parte finale del capitolo è dedicata alla professione di mediatore interculturale.

Come si evince dall’Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni dell’INAPP, l’Istituto Nazionale per l’Analisi delle Politiche Pubbliche,

“Guida turistica è chi, per professione, accompagna singole persone o gruppi a visitare opere d’arte, musei, gallerie, scavi archeologici, illustrando le attrattive storiche, artistiche, monumentali, paesaggistiche, naturali, etnografiche e produttive, ivi compresa la visita ai siti individuati dalla Regione ai sensi del D.P.R. del 13/12/1995 concernente Atto di indirizzo e coordinamento in materia di guide turistiche. [...]”

Il Decreto Ministeriale dell’11 dicembre 2015 individua la laurea triennale come titolo di studio che permette l’accesso all’esame di abilitazione. Pertanto è indispensabile intraprendere

³⁴ TRIP 2020, Modello di Previsione dei flussi turistici internazionali elaborato da Ciset, disponibile al seguente link: https://www.unive.it/pag/fileadmin/user_upload/centri/Ciset/PDF_TRIP/TRIP_2020.pdf (consultato il 19/09/2021).

³⁵ I dati sono tratti da un articolo apparso sul n. 5/2021 della rivista *Vita. Social Innovation Stories*, pp. 26-27

un corso di laurea in lettere con indirizzo archeologico, conservazione dei beni culturali, facoltà linguistiche o simili³⁶”.

L'esercizio della professione è legato al possesso dell'abilitazione professionale, che si consegue superando una prova finale a conclusione del percorso formativo. Ad oggi, sono le Regioni o Province a regolamentare l'accesso alla professione, rilasciando il patentino a coloro che superano l'esame di abilitazione. Una volta in possesso del patentino, la guida potrà essere iscritta all'elenco nazionale delle guide turistiche nei siti particolarmente rilevanti dal punto di vista storico, artistico o archeologico.

La descrizione del profilo prosegue poi con una raccolta esaustiva della normativa di riferimento, da cui si evince la competenza regionale della materia già evidenziata poco sopra. La stessa è rimarcata anche nella scheda relativa alla professione di accompagnatore turistico che, diversamente dalla guida turistica abilitata,

“si occupa di accogliere e accompagnare persone singole o gruppi di persone nei viaggi nazionali o all'estero in attuazione di un programma di viaggio, assicurando la necessaria assistenza e fornendo anche informazioni di interesse turistico - culturale sulle località visitate, al di fuori dell'ambito di competenza e nel rispetto delle attività delle guide turistiche. [...]

La regolamentazione della professione di accompagnatore turistico è di competenza regionale e le procedure per accedere all'esercizio dell'attività sono diversificate sul territorio nazionale. Nella maggior parte delle Regioni per poter lavorare come accompagnatore turistico è richiesta la frequenza di un corso di formazione regionale e il superamento di un esame di abilitazione che consente l'iscrizione nell'elenco delle professioni turistiche e l'acquisizione della licenza e del tesserino personale di riconoscimento professionale.

I titolari di laurea o diploma universitario in materia turistica o titolo equipollente non hanno l'obbligo dell'esame di abilitazione. La licenza deve essere rinnovata annualmente³⁷.

Per entrambe le professioni, l'autorità competente ai sensi della Direttiva 2005/36/CE e successive integrazioni è il Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo ma, come già evidenziato, esistono qualificazioni regionali abilitanti.

I lavoratori del comparto turismo sono tutelati dal *Contratto collettivo nazionale di lavoro per i dipendenti da aziende dei settori pubblici esercizi, ristorazione collettiva e*

³⁶ Fonte: https://atlantelavoro.inapp.org/dettaglio_professione_reg.php?id_professione=16 (consultato il 19/09/2021).

³⁷ Fonte: https://atlantelavoro.inapp.org/dettaglio_professione_reg.php?id_professione=26 (consultato il 19/09/2021).

*commerciale e turismo*³⁸. Come si deduce dalla denominazione stessa del documento, le tutele contrattuali sono garantite solo se sussiste un rapporto di dipendenza diretta tra lavoratore e datore di lavoro. Per tutti gli altri casi, i principali sindacati hanno istituito un organo di rappresentanza specifico. Si cita a titolo di esempio NIdiL - Nuove Identità di Lavoro, la struttura sindacale della CGIL fondata nel 1998 per rappresentare e tutelare i lavoratori atipici³⁹.

Gli esiti delle interviste somministrate agli accompagnatori interculturali della rete italiana dimostreranno un assunto emerso durante la fase esplorativa della presente ricerca. Non solo le tutele e, come è facile intuire, gli istituti contrattuali quali ferie, permessi, congedi, e via dicendo, ma anche la professionalità stessa del lavoratore è riconosciuta dal rapporto di dipendenza. Quando questo non sussiste, ci troviamo di fronte ad un problema di tipo sociale, che è stato messo in luce anche dalla carenza di lavoratori stagionali nei settori alberghiero, della ristorazione e della balneazione recentemente riscontrata al livello nazionale durante il periodo di emergenza sanitaria istituito per fronteggiare la pandemia da Covid-19⁴⁰. La polemica mediatica si è subito scagliata contro i giovani, accusati di non aver voglia di lavorare, ma un'osservazione più accurata del fenomeno ha potuto rintracciare nella bassa qualità di queste tipologie di impiego la 'fuga' dei lavoratori dal settore⁴¹. In questo come in altri settori, la precarietà lavorativa è un problema strutturale che i cambiamenti sociali verificatisi con la pandemia hanno solo portato a galla.

In una recente intervista rilasciata in merito all'impatto sociale della crisi da Coronavirus, il prof. Fabio Perocco, docente di Sociologia dell'Università Ca' Foscari, ne rileva le "*profonde radici ecologico-sociali*", sostenendo che si tratti di

“un formidabile acceleratore sociale, un potente fattore d'accelerazione di processi sociali preesistenti ad essa, quali l'individualizzazione del rapporto di lavoro, l'atomizzazione dei luoghi di lavoro (e di altri luoghi significativi come scuola e università), la precarizzazione strutturale del lavoro, l'aumento dei *working poor*, la polarizzazione sociale interna agli stati. [...]

Il Covid-19 ha seguito e si è disposto lungo le stratificazioni presenti nella società, replicandole. Come è già successo in occasione di altre epidemie influenzali, la distribuzione

³⁸ Il CCNL è consultabile *on-line* all'indirizzo <https://www.fipe.it/lavoro-welfare/ccnl-pubblici-esercizi-ristorazione-coll-e-comm-e-turismo/indice-ccnl-fipe.html> (consultato il 19/09/2021).

³⁹ Fonte: <https://www.nidil.cgil.it/> (consultato il 19/09/2021).

⁴⁰ Si riportano due articoli pubblicati in periodi diversi ma entrambi con riferimenti a cifre elevate di posti di lavoro vacanti. Il primo è stato pubblicato all'inizio della stagione estiva ed è disponibile qui: https://www.corriere.it/economia/consumi/21_giugno_17/turismo-allarme-lavoratori-stagionali-mancano-200mila-camerieri-receptionist-bagnini-d8d48f18-cf75-11eb-9af8-7f6e706f5289.shtml (consultato il 19/09/2021), mentre il secondo, uscito sul finire dell'alta stagione, è disponibile qui: <https://www.ilsole24ore.com/art/turismo-impres-caccia-disperata-100mila-addetti-bar-e-alberghi-AEUzYod> (consultato il 19/09/2021).

⁴¹ Fonte: <https://www.ilpost.it/2021/06/29/perche-mancano-lavoratori-stagionali/> (consultato il 19/09/2021).

disuguale della morbilità e della mortalità è anche stato l'esito delle disuguaglianze nei determinanti sociali di salute, delle strutture di stratificazione sociale (professione, reddito, istruzione, etc.), di condizioni sociali impari. Non solo la possibilità di contrarre il virus, ma anche la possibilità di subire gravi complicanze o di morire da Covid-19, la vulnerabilità al Covid-19, sono legati al gradiente sociale di salute, in definitiva alla classe sociale⁴²”.

Di questo impatto differenziato della pandemia avrebbero subito le conseguenze in maniera considerevole gli immigrati, a causa dell'elevata presenza in comparti fortemente colpiti dalla crisi (Perocco cita in particolare i seguenti settori: alberghiero, ristorazione, lavoro domestico) e caratterizzati da un alto livello di informalità e irregolarità. Con la crisi si sono infatti intensificati i processi di de-qualificazione lavorativa e professionale ma anche di de-salarizzazione, legati alla necessità di salvaguardare il permesso di soggiorno o il posto di lavoro.

La precarietà lavorativa strutturale del settore professionale qui studiato è oggetto anche della ricerca *Il Turismo di chi ci lavora*, a cura di Carmelo Caravella e Michela Cerimele⁴³, che analizza le conseguenze della pandemia dedicando particolare attenzione alla situazione occupazionale dei lavoratori e delle lavoratrici. I numeri sono allarmanti: il calo dell'occupazione nel 2020 viene descritto come “*senza precedenti*” (-456 mila posti di lavoro, -2,0%), mentre si rileva un aumento dei lavoratori inattivi tra i 15 e i 64 anni (+567 mila, +4,3% in un anno)⁴⁴. Gli autori riportano, inoltre, che probabilmente ci troviamo di fronte ad un conteggio sottostimato, se si tiene conto dell'incidenza del lavoro nero nel settore.

Sottolineando la progressiva *erosione di diritti*, *l'impovertimento* e *l'invisibilità* che caratterizzano questo mondo⁴⁵, il report evidenzia come il binomio ‘ripresa dell'industria turistica / aumento dell'occupazione e miglioramento delle condizioni di lavoro’ tanto declamato dai sostenitori del ritorno ad una ‘normalità’ pre-pandemia non sia realistico: “*gli stessi dati sulla crescita del turismo negli anni precedenti l'emergenza in corso rendono evidente come sia del tutto mancata una qualche redistribuzione verso il lavoro dei pur*

⁴² Il testo integrale dell'intervista è disponibile al seguente *link*:

https://www.unive.it/pag/14024/?tx_news_pi1%5Bnews%5D=11242&cHash=dcb11f63be1c235851c78fa2bdd2d7d2 (consultato il 19/09/2021).

⁴³ Qui disponibile: <https://centroriformastato.it/il-turismo-di-chi-ci-lavora/> (consultato il 19/09/2021).

⁴⁴ Caravella C. e Cerimele M. (2021), *Il turismo di chi ci lavora*, CRS - Centro per la Riforma dello Stato, p. 5

⁴⁵ Ivi, p. 18

*ingenti guadagni del settore; sembra possibile asserire, in effetti, che le passate fortune sono state costruite proprio su un continuo e diffuso peggioramento delle condizioni lavorative*⁴⁶”.

Nella narrazione di un auspicato ‘ritorno alle origini’ manca, infatti, una presa di coscienza rispetto ad un indispensabile cambio di rotta del paradigma lavorativo alla base del comparto turistico italiano. Secondo gli autori, non è sufficiente “*un cambiamento complessivo del modello di turismo prevalente nel senso di un minore impatto ambientale, della preservazione di città e territori, di una maggiore qualità dell’offerta*⁴⁷”, in quanto tali approcci finiscono per iscriversi in quella matrice di sfruttamento che è connaturata al sistema economico predominante. In conclusione, oltre ad un cambiamento del *modello di turismo* dominante, la ricerca suggerisce che si intervenga sul *modello di lavoro* su cui il settore si fonda, orientando gli interventi verso un riconoscimento delle professioni del settore turistico, che consta in retribuzioni adeguate, godimento dei diritti e minor precarietà lavorativa.

Se dunque questa è la strada da seguire, si dovrà ricorrere in maniera consapevole alle misure di sostegno stanziate dallo Stato italiano per fronteggiare le conseguenze dell’emergenza sanitaria in questo ambito (€7.381.250.000,00 al 31/03/2021⁴⁸), nell’ottica di un reale cambiamento sistemico che permetta ai lavoratori e ai territori di beneficiare dei profitti generati dal turismo. Ricorrendo ancora una volta alle parole di Gainsforth (2020), ciò significa mettere finalmente in discussione il paradigma della crescita continua del settore, che è figlio di “*un sistema economico profondamente diseguale, coloniale e autodistruttivo*⁴⁹” e rinunciare definitivamente ad un idealizzato tanto quanto impraticabile ‘turismo sostenibile’ inserito nell’attuale (insostenibile) cornice economica.

4. Mediazione linguistica e interculturale: il panorama nazionale

⁴⁶ Ivi, p. 3

⁴⁷ Ivi, p. 19

⁴⁸ Fonte: Ministero della Cultura, *Covid-19 misure per la cultura e il turismo*, disponibile al seguente link: <https://www.beniculturali.it/covid19> (consultato il 20/09/2021). La tabella contenente le misure per il sostegno al turismo è consultabile anche in Appendice C.

⁴⁹ Gainsforth (2020), *Op. cit.*, p. 61

Una volta chiarito il contesto turistico di riferimento, appare opportuno porre a confronto le figure professionali di accompagnatore interculturale e mediatore interculturale non soltanto per la funzione di ‘ponte tra culture’ che caratterizza entrambi i profili, ma anche per il mancato riconoscimento professionale che si riscontra sia per l’una che per l’altra categoria.

Storicamente, l’insorgere a livello europeo del bisogno di figure che facilitassero la comunicazione fra popolazione immigrata e operatori dei servizi, in particolare socio-sanitari, si può collocare in decenni diversi a seconda del contesto di riferimento. Ripercorriamo rapidamente con Casti (2010) i principali passaggi.

Nel periodo di ripresa economica immediatamente successivo al secondo conflitto mondiale i flussi migratori sono diretti dall’Europa Mediterranea e dal Nord Africa verso Germania, Belgio, Francia, Gran Bretagna e Svizzera. Negli anni Sessanta, l’Europa si divide tra un Nord ricco e un Sud segnato da un divario tra regioni economicamente in crescita e aree povere. All’interno di queste ultime, l’esodo dei migranti in cerca di maggior benessere si verifica inizialmente tra campagna e città, per poi trasformarsi in una migrazione verso le aree più industrializzate.

Successivamente, al miglioramento delle condizioni economiche dei paesi dell’Europa mediterranea corrisponde un aumento della domanda di lavoratori provenienti dall’estero. L’Italia diviene Paese d’immigrazione a partire dagli anni ’70 (periodo in cui si assiste al rientro di numerosi italiani espatriati nei decenni precedenti) e ’80 (decennio in cui si registra un aumento significativo della popolazione di origine straniera), e inizierà a chiudere le sue frontiere esterne in concomitanza con l’avvio del processo di integrazione europea. È quindi sul finire del XX secolo, in particolare nei primi anni ’90, che prende piede nel nostro Paese lo strumento della mediazione. Come ben riassunto da Tonioli (in Melero Rodríguez, 2016),

“L’aumento dei flussi migratori ha portato così alla ricerca di soluzioni efficaci che facilitassero la comunicazione tra individui di diverse lingue e culture. Con l’obiettivo di «risolvere problemi, proporre soluzioni, governare fenomeni, valorizzare le risorse della società multietnica e multiculturale» (Casadei, Franceschetti 2009), la mediazione interviene quando «disuguaglianze e discriminazioni creano condizioni di conflitto, potenziali o effettive» (Baraldi 2003 in Santagati 2004, p. 69). Tale strumento ha subito nel corso degli anni numerosi cambiamenti in base al variare dei flussi migratori e dei percorsi normativi regionali e nazionali rivolti a definire il ruolo, le funzioni e gli ambiti di intervento dei

mediatori linguistici e culturali (Luatti 2011; Melandri 2009; Favaro 2004; Castiglioni 1997) 50».

In queste poche righe è possibile individuare alcune peculiarità del mondo della mediazione che rendono tutt'oggi complesso definirne i confini in maniera netta. Il panorama appare infatti eterogeneo osservandolo nei diversi aspetti che lo compongono: gli ambiti di competenza, il percorso formativo da intraprendere, i requisiti per svolgere la professione, le strategie di intervento. Si rileva, in particolare, l'assenza di un quadro normativo chiaro, fattore che genera precarietà lavorativa e un mancato riconoscimento della professionalità di mediatore. Come si avrà modo di vedere in seguito, la stretta connessione tra stabilità contrattuale e riconoscimento professionale emerge anche nel caso qui studiato.

Per quanto riguarda la normativa nazionale, apprendiamo dal report di ricerca di ISFOL⁵¹ a cura di Franceschetti e Casadei (2009) quanto segue:

“La definizione, il ruolo e l'utilità del mediatore sono abbozzati nei testi di legge che regolano la materia dell'immigrazione, in particolare nella sezione che tratta i processi di integrazione (legge numero 40 del 6 marzo 1998 e decreto legislativo numero 286 del 25 luglio 1998 ‘Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione’; Dpr numero 394 del 31 agosto 1999 ‘Regolamento recante norme di attuazione del testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero’), in altre norme (per esempio nell'ambito del sistema sanitario la legge numero 7 del 2006, art. 7) e in alcune circolari di dicasteri (per esempio, nell'ambito dell'istruzione le circolari ministeriali numero 205 del 26 luglio 1990 ‘La scuola dell'obbligo e gli alunni stranieri. L'educazione interculturale’ e quella del 1° marzo del 2006).

Alcuni eventi pubblici, infine, fanno il punto tanto sugli aspetti che riguardano il profilo professionale del mediatore che su quelli relativi al versante formativo. Tra i più significativi si ricordano la Conferenza di Padova promossa dal Ministero del Lavoro nel 2002 (da cui scaturisce la prima ricognizione sistematizzata delle caratteristiche possibili del mediatore e la prima mappatura degli enti pubblici e privati che se ne occupano, raccolti nella ricerca del Cisp del 2003) e il tavolo del Cnel (2000) a cui partecipano addetti ai lavori del privato sociale, dell'università, dell'associazionismo dei migranti, alcuni mediatori professionali, i rappresentanti di enti pubblici centrali e locali che si occupano del tema [...]”⁵².

Propedeuticamente alla Conferenza, il Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro (CNEL) promuove infatti nel 2000 un tavolo di confronto a cui partecipano gli attori coinvolti

⁵⁰ Tonioli V. (2016), *Una figura da ri-definire. Il mediatore linguistico e culturale*. In Melero Rodríguez C. A., *Le lingue in Italia, le lingue in Europa: dove siamo, dove andiamo*, p. 165

⁵¹ Istituto per lo sviluppo della formazione professionale dei lavoratori, oggi INAPP. La pagina web dell'istituto è consultabile qui: <https://inapp.org/> (consultato il: 14/09/2021).

⁵² Casadei S. e Franceschetti M. (2009), a cura di, *Il Mediatore culturale in sei paesi europei. Italia, Francia, Germania, Grecia, Regno Unito e Spagna. Ambiti di intervento, percorsi di accesso e competenze*, ISFOL, p. 4

a vario titolo in questo tema. Il documento finale elaborato dal gruppo di lavoro individua gli *standard* della mediazione culturale sia rispetto al percorso formativo necessario per intraprendere l'attività lavorativa, sia per le strategie degli interventi di mediazione. Segue nel 2009 un aggiornamento che delinea le indicazioni operative per la mediazione e i mediatori interculturali, denotando una variazione di prospettiva legato ai cambiamenti sociali in atto. Come sottolinea lo stesso dossier,

“negli anni Novanta l'obiettivo prevalente e immediato dell'impiego della mediazione culturale era quello di facilitare la prima accoglienza del cittadino immigrato con l'accesso ai servizi pubblici e la fruizione dei diritti sociali e civili. In questi anni l'orizzonte più generale diventa quello dell'integrazione per costruire convivenza civile, coesione sociale, la prospettiva di una nuova società interculturale”.

Il documento condanna il modello “*assimilazionista, di omologazione culturale, o tollerante, di separazione multiculturale*” adottato dai paesi europei in cui la presenza di persone di origine straniera aveva assunto una forte rilevanza ben prima che in Italia. Per il CNEL, il mediatore è “*un agente attivo nel processo di integrazione sociale e opera per facilitare la comunicazione, il dialogo e la comprensione reciproca tra soggetti con culture, lingue e religioni differenti [...], facilitando le relazioni fra i cittadini migranti e le istituzioni, i servizi pubblici e le strutture private, senza sostituirsi né agli uni né agli altri [...]*”⁵³.

Al livello regionale, riportano Franceschetti e Casadei (2009) che solo alcuni enti territoriali definiscono con una apposita delibera la professione di mediatore, “*con riferimento a ruolo, formazione, professionalità, competenze, modalità e ambiti di intervento*”⁵⁴. La definizione della figura del mediatore nelle varie delibere regionali varia da una all'altra. Viene definito come ‘operatore interculturale’, ‘tecnico’, ‘immigrato con esperienza di migrazione che conosce i codici linguistici e culturali della popolazione migrante di riferimento’, ‘accompagnatore di relazioni’, ‘collegamento tra culture diverse’. Alcuni non specificano né ruolo né competenze, anche se offrono più ambiti di intervento.

A rendere più intricata la situazione, quindi, una terminologia variegata a volte usata impropriamente. Per definizione, la mediazione è: “*L'azione esercitata da una persona (o anche da un ente, un'associazione, una collettività, una nazione) per favorire accordi fra*

⁵³ Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro (2009), *Mediazione e mediatori interculturali: indicazioni operative*, p. 3, disponibile al link: <https://italiana.files.wordpress.com/2012/04/documento-finale-mediazione-culturale-cnel.pdf> (consultato il 14/09/2021)

⁵⁴ Casadei S. e Franceschetti M. (2009), *Op. cit.*, p. 5

*altre o per far loro superare i contrasti che le dividono*⁵⁵". Questa attività di 'conciliazione' assume una denominazione differente a seconda dei contesti in cui avviene: si hanno quindi la mediazione penale, la mediazione familiare, la mediazione scolastica, e così via. In questi differenti ambiti, ciò che accomuna gli interventi del mediatore è l'oggetto di lavoro, ossia la relazione; potremmo pertanto definire il mediatore un 'professionista della relazione'.

L'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni istituito dall'INAPP riconosce come mediatore "*la persona fisica che individualmente o collegialmente svolge la mediazione finalizzata alla conciliazione di una controversia*⁵⁶", ma la norma che regola l'attività lavorativa di questo professionista attiene esclusivamente alla mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali, con il Ministero della Giustizia quale autorità competente.

La complessità aumenta quando ci si sofferma sull'aspetto *culturale* dell'intervento di mediazione. Viene infatti definito mediatore culturale anche l'operatore che lavora nell'ambito museale facilitando l'interazione tra opere esposte e pubblico, intervento nel quale non emerge la componente di reciprocità caratterizzante la mediazione *interculturale*. Come specificato nel sito www.mediatoreinterculturale.it, organo informativo dell'Associazione Multiculturale Mediatori Interculturali – A.M.M.I.⁵⁷: "*Mediare dal punto di vista culturale, vuol dire avvicinare le persone a ambienti, concetti, modi di vedere e modi di espressione culturali a loro sconosciuti. In questa definizione rientrano ad esempio le guide turistiche, le guide museali, i divulgatori scientifici, gli animatori culturali... Ma in molti di queste attività manca la dimensione interculturale*⁵⁸".

A ciò si aggiunga che il termine 'cultura', inteso nella sua accezione più ampia, contiene in sé la stretta correlazione esistente tra appartenenza culturale e lingua madre parlata dalla persona migrante. Tuttavia, secondo alcuni studiosi, il mediatore linguistico è un operatore distinto dal mediatore culturale, in quanto il suo intervento si limita esclusivamente all'attività di traduzione. Riprendendo Tonioli (in Melero Rodríguez, 2016), un resoconto dei principali orientamenti teorici ci porta a considerare più appropriata l'espressione *mediazione interlinguistica e interculturale*.

⁵⁵ Fonte: <https://www.treccani.it/vocabolario/mediazione/> (consultato il 14/09/2021).

⁵⁶ Fonte: https://atlantelavoro.inapp.org/dettaglio_professione_reg.php?id_professione=112 (consultato il 14/09/2021).

⁵⁷ Disponibile al seguente link: <http://www.mediatoreinterculturale.it/chi-siamo-2/> (consultato il 14/09/2021).

⁵⁸ Fonte: <http://www.mediatoreinterculturale.it/la-mediazione-interculturale/> (consultato il 14/09/2021).

“Con il termine *mediazione linguistica* ci si riferisce principalmente ad attività relazionate all’ambito della traduzione ed interpretazione linguistica mentre con la definizione *mediazione culturale o interculturale* ci si rivolge ad un tipo di attività che si occupa di mediare tra culture differenti con attenzione socio-antropologica.

Tale differenziazione ha portato allo sviluppo di due rami di studio, uno a livello linguistico ed interlinguistico, ed uno a livello culturale ed interculturale che hanno caratterizzato gli studi sulla mediazione negli ultimi anni. [...] Luatti propone, invece, l’utilizzo dell’espressione *mediazione interlinguistica e interculturale* in quanto include entrambi gli aspetti che caratterizzano un intervento di mediazione, tanto la traduzione linguistica quanto la comunicazione interculturale.

L’espressione *interlinguistica ed interculturale* (MIEI) è stata adottata anche da Gavioli e Baraldi (2009, p. 41) in quanto rappresentativa della funzione che svolge la mediazione, ovvero esplicitare e facilitare la comprensione di aspetti linguistici ed interculturali all’interno di una interazione tra parlanti di lingue diverse⁵⁹”.

Assumendo questa prospettiva, possiamo pertanto ritenere il mediatore interculturale un esperto della relazione e della comunicazione interculturale. Intendiamo, quindi, la mediazione come facilitazione della comunicazione finalizzata alla risoluzione e alla prevenzione dei conflitti, intervento che si può mettere in campo a prescindere dalle origini geografiche delle persone coinvolte. Il termine ‘interculturale’ indica in senso stretto una relazione tra soggetti che hanno appartenenze culturali differenti, ma in senso più ampio la relazione interculturale si gioca anche all’interno di una stessa cultura nazionale, ad esempio tra persone che non hanno ricevuto lo stesso tipo di educazione, e lo stesso avviene tra sub-culture.

Questa osservazione ci porta ad accennare brevemente ad un’ulteriore concettualizzazione che supera il paradigma interculturale: la prospettiva transculturale. Il prefisso *-trans*, che indica un attraversamento, un mutamento, nella cornice teorica che si sta qui delineando richiama l’inevitabile passaggio dalle identità etniche monolitiche proprie dello Stato-nazione alle identità plurime, ibride, che caratterizzano le società multiculturali contemporanee. Tumino (2012) delinea i tratti di questo approccio ponendolo a confronto con la prospettiva interculturale:

“La transculturalità deve essere intesa, in ambito pedagogico, come cornice teorica che comprende diversi fenomeni di interazione culturale e permette di estrarre le culture dagli stretti confini del nazionale e del regionale e di rivedere il locale e il diasporico da un punto di vista globale. A un livello più generale, il transculturalismo è una risposta alla minaccia dell’omogeneizzazione culturale da una parte e a quella degli essenzialismi fondamentalisti dall’altra [...]

Entrambi gli approcci, interculturalità e transculturalità, mirano certamente alla policromia e alla polifonia delle culture, alla loro valorizzazione, all’accentuazione positiva delle differenze, rifiutando ogni forma di uniformità, conformismo e chiusura. Ma la prospettiva

⁵⁹ Tonioli V. (2016), *Op. cit.*, p. 166

transculturale, proprio perché non si pone su un unico polo, traversa le culture facilitando l'interazione tra soggetti appartenenti ad una o più culture, una interazione foriera di scambi, di incontri, di contaminazioni, di ibridismi [...]»⁶⁰.

Pur riconoscendo i meriti del paradigma interculturale nella lotta contro la discriminazione, il rifiuto dell'etnocentrismo e l'incoraggiamento del rispetto della differenza, l'autore ne sottolinea l'intrinseco orientamento verso la creazione e il mantenimento della polarità, dovuta ad “*un'accentuata 'insistenza sulla 'differenza', sul senso di 'alterità' e straniamento nel contatto tra le culture*”⁶¹. Non potendo in questa sede approfondire oltre tali argomentazioni, nel corso della dissertazione scegliamo di utilizzare il termine ‘mediatore interculturale’ perché di uso comune nel contesto italiano. Tuttavia, in un'ottica consapevole dei mutamenti che caratterizzano le società contemporanee, manteniamo implicitamente una chiave di lettura transculturale dei temi qui trattati.

Lasciando questo breve *excursus* teorico per tornare al cuore della presente ricerca, ossia la professionalizzazione degli operatori interculturali, quale che sia l'appellativo che si scelga per questa categoria di lavoratori resta un ulteriore elemento ad impedirne l'effettivo riconoscimento professionale. Ad oggi, infatti, non esiste uno specifico albo professionale per il mestiere di mediatore; ne consegue che lo svolgimento della professione non è disciplinato uniformemente a livello nazionale, generando difformità tanto nel profilo lavorativo quanto nella formazione erogata.

Lo stesso codice deontologico, che per altre categorie di lavoratori garantisce la professionalità delle prestazioni in maniera omogenea sul territorio nazionale, è stato istituito in forma regionale, se non addirittura privata a seconda delle esigenze riscontrate dalle singole realtà locali. I più recenti documenti ufficiali a livello nazionale risalgono al 2009: si tratta delle *Linee di indirizzo per il riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale* rilasciate dal Ministero dell'Interno⁶² legate al Fondo Europeo per l'Integrazione di Cittadini di Paesi Terzi 2007 – 2013 e il già citato documento del Consiglio

⁶⁰ Tumino, R. (2012), *Transculturalità e transculturalismo: una nuova (?) frontiera della ricerca pedagogica. La ricerca pedagogica e la valutazione*, Roma, Armando, p. 611

⁶¹ Ivi, p. 608

⁶² Ministero dell'Interno (2009), *Linee di indirizzo per il riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale del Gruppo di Lavoro Istituzionale per la promozione della Mediazione Interculturale*, disponibile al seguente link: <http://www.creifos.org/materialididattici/Linee-indirizzo-mediatore.pdf> (consultato il 14/09/2021).

Nazionale dell'Economia e del Lavoro (2009), contenente le linee operative sulla mediazione interculturale.

Secondo quest'ultimo, *“i requisiti di base per svolgere la funzione di mediatore interculturale attengono a capacità relazionali/comunicative e di interpretariato linguistico-culturale. Tali capacità possono riscontrarsi soprattutto in persone che, per esperienze personali o familiari di migrazione, conoscono la lingua e la cultura della popolazione migrante di riferimento”*. Le linee guida proseguono con un elenco dettagliato dei requisiti, non mancando di sottolineare la necessità di possedere un'ottima padronanza sia della lingua italiana che della lingua veicolare *“e/o dell'utilizzo della lingua madre scelte ai fini della mediazione”*, oltre che una buona conoscenza dei contesti socio-culturali di riferimento. Tuttavia, non menzionano come essenziale ai fini dello svolgimento della professione l'origine straniera. Ugualmente, fra i requisiti figura il diploma di scuola media superiore di II grado o livello culturale equivalente, ma non ne viene specificato il genere. Si raccomanda, infine, che vengano *“valorizzate in termini di 'crediti', eventuali esperienze formative specifiche e le competenze acquisite nei contesti informali dai mediatori 'di fatto'. La formazione maturata sul campo è attributo essenziale della professione⁶³”*.

Ciò comporta che all'attività lavorativa possono accedere sia persone di origine straniera non formate ma con esperienza di traduzione o mediazione alle spalle e persone sia italiane che straniere in possesso di formazione specifica. Sono infatti ormai numerosi i corsi professionalizzanti che rilasciano la qualifica professionale di mediatore interculturale, erogati da Università e altri enti pubblici e privati accreditati dalle Regioni⁶⁴.

A questo proposito, il CNEL distingue tra formazione di base, specialistica e continua, individuando le aree tematiche che il percorso di base dovrebbe affrontare: area della comunicazione e delle relazioni interculturali; della normativa; dell'organizzazione e dei servizi. La formazione di secondo livello prevede un maggior numero di ore rispetto a quella basilare, da dedicare alla specializzazione del mediatore in uno dei suoi ambiti di interesse o

⁶³ CNEL, *Op. cit.*, p. 3

⁶⁴ A titolo di esempio, si cita la COMLINT, certificazione delle competenze in comunicazione e mediazione interlinguistica e interculturale rilasciata dall'Università Ca' Foscari di Venezia. La prova COMLINT è stata elaborata al fine di: proporre un riconoscimento della figura del mediatore in Italia a livello nazionale; proporre uno *standard* di uniformazione delle competenze del mediatore in Italia; offrire una certificazione delle competenze anche agli stranieri presenti sul territorio che siano esclusi dai percorsi universitari per questioni di titoli di accesso o convalidazione degli stessi. Le informazioni sono tratte da: <https://www.unive.it/pag/16978> (consultato il 13/09/2021).

impiego. La formazione continua fa riferimento ad una formazione *in itinere* dei mediatori “per renderli capaci di rispondere alle sfide di una società multiculturale sempre in continua evoluzione e cambiamento”, orientamento che, forse più di altri, permette a quest’organo pubblico di promuovere la mediazione interculturale in quanto “dimensione costante delle politiche di integrazione sociale, sia per facilitare ai cittadini migranti l’esercizio dei diritti fondamentali, sia per promuovere la reciproca conoscenza quale fattore di coesione e di benessere personale e sociale⁶⁵”, adottando pienamente la prospettiva interculturale di cui poco sopra si è discusso.

⁶⁵ CNEL, *Op. cit.*, p. 2

CAPITOLO II – L’INDAGINE EMPIRICA

1. *Empowerment e Networking*: due parole chiave nella realtà emancipante di Migrantour

Si è accennato nell’introduzione alle numerose ricerche empiriche, tesi di laurea e altri studi condotti nell’ultimo decennio attorno al progetto Migrantour⁶⁶. Il confronto con tali scritti non è oggetto di questo studio; tuttavia, al fine di contestualizzare il dinamico ambito in cui la presente ricerca si muove, verranno di seguito esposti gli esiti di due recenti valutazioni che restituiscono dati significativi sulla composizione della rete italiana, nonché una lettura della situazione attuale incentrata sugli effetti che la pandemia da Covid-19 ha avuto sulle attività progettuali condotte a livello nazionale.

Come anticipato nell’introduzione, seguiranno poi la restituzione e la rielaborazione dei dati raccolti tramite le interviste e i questionari somministrati.

La prima ricerca a cui si farà riferimento è un’analisi dell’impatto del progetto ‘Le nostre città invisibili: incontri e nuove narrazioni del mondo in città’, condotta in alcune delle città della rete nazionale Migrantour dall’*International Research Centre on Global Citizenship Education* dell’Università di Bologna⁶⁷. I risultati dell’indagine sono stati presentati in occasione dell’incontro della rete nazionale che si è svolto a Milano nel dicembre 2019, a cui chi scrive ha avuto l’occasione di partecipare in qualità di uditrice esterna.

Si tratta di una valutazione dell’effettivo contributo del progetto al contrasto di rappresentazioni scorrette e discriminanti delle migrazioni e della diversità culturale. Come obiettivo specifico, la ricerca si propone la valutazione della partecipazione della cittadinanza alla raccolta dati effettuata per l’indagine stessa.

⁶⁶ Per un elenco esaustivo delle pubblicazioni si rimanda alla bibliografia finale. Le tesi di laurea a cui si fa riferimento sono elencate all’indirizzo <https://www.viaggisolidali.it/quando-migrantour-diventa-una-tesi-di-laurea/> (consultato il 19/07/2021).

⁶⁷ International Research Centre on Global Citizenship Education (2019), *Report finale sulla valutazione di impatto del progetto “Le nostre città invisibili: Incontri e nuove narrazioni del mondo in città”*, Università di Bologna.

Le città campione, selezionate a seconda dell'anzianità di adesione al progetto Migrantour e per la diversa collocazione geografica, sono Torino (città storica della rete, situata nel Nord Italia); Napoli e Bologna (città 'intermedie', rappresentative del Sud e del Centro-Nord); Cagliari (città di recente adesione, situata su un'isola). I dati sono stati raccolti attraverso questionari, *focus group* e interviste.

Il riscontro è positivo dal punto di vista degli accompagnatori interculturali, che riportano un cambio di percezione riguardo al fenomeno migratorio da parte della cittadinanza a livello di sicurezza, in quanto i negozianti si sono abituati alla presenza degli accompagnatori e delle accompagnatrici locali. La percezione dell'abitante è invece tendenzialmente distorta perché non partecipa alla passeggiata, che viene invece esperita da persone residenti in altri quartieri o da gruppi scolastici accompagnati dall'insegnante.

La ricerca dimostra che gli accompagnatori e le accompagnatrici hanno un'immagine di sé positiva e 'migliorata', sentono di aver acquisito un ruolo centrale nella costruzione di contro-narrazioni che riabilitano le comunità migranti. In tutte le città coinvolte si è rilevata una buona diffusione a livello della stampa., mentre il riconoscimento da parte di enti pubblici è un aspetto variabile in base alla città.

I fattori di successo dell'iniziativa sono rappresentati dalla semplicità e varietà delle passeggiate; lo studio approfondito dell'itinerario da parte degli accompagnatori e delle accompagnatrici interculturali; il racconto della loro esperienza personale migratoria; lo scambio tra accompagnatori stessi. Migrantour è presentato come un marchio riconosciuto a livello nazionale e internazionale. A questo proposito, sono valutati come positivi gli incontri di rete organizzati dai diversi enti titolari della progettualità; i target diversificati e nuovi; i partenariati innovativi.

Alcune criticità rilevate sono, invece, i tempi stretti delle passeggiate; l'imprevedibilità; la scarsa disponibilità degli accompagnatori e delle accompagnatrici nei giorni feriali, dovuta ad altri impegni lavorativi; la promozione delle passeggiate gratuite, che scoraggia la partecipazione a pagamento; il contesto storico-politico. A livello di *governance*, rientrano tra i fattori sfavorevoli l'assenza di una metodologia univoca di gestione delle prenotazioni; la gestione amministrativa delle passeggiate; la sovrapposizione con altri progetti; il reclutamento di accompagnatori interculturali.

Lo studio si conclude con una serie di raccomandazioni per il futuro, auspicando la definizione di un modello univoco di retribuzione degli accompagnatori e delle accompagnatrici; maggior uniformità a livello di monitoraggio delle passeggiate; il

rafforzamento della rete sviluppata sul territorio durante l'implementazione del progetto. L'indagine mette altresì in evidenza il rischio sempre presente di semplificazione del messaggio e di stigmatizzazione, così come la costante necessità di reperire fondi e lo sforzo organizzativo richiesti per il prosieguo del progetto.

Nonostante il *focus* dell'indagine sopra riportata si discosti da quello del presente elaborato, si riscontrano analogie con gli esiti della ricerca qui discussa, in particolare per quanto riguarda la percezione che gli accompagnatori e le accompagnatrici interculturali hanno del progetto. Ritenuto ormai indispensabile per la forte valenza educativa che lo caratterizza, Migrantour assume una connotazione positiva agli occhi dei protagonisti delle passeggiate interculturali anche grazie all'effettivo *empowerment* delle persone migranti.

Non mancano, inoltre, similitudini nel riscontro di una solida rete di realtà territoriali intraprendenti e dal grande potenziale ma in costante ricerca di finanziamenti che possano garantire la sostenibilità dei progetti locali, questione che comporta inevitabili ricadute sul riconoscimento professionale degli accompagnatori e delle accompagnatrici interculturali.

La seconda indagine qui riportata rappresenta una fotografia della situazione della rete italiana durante l'emergenza sanitaria da Covid-19, aggiornata a marzo 2021⁶⁸. Alla raccolta dati hanno partecipato i progetti Migrantour delle seguenti città: Bologna, Cagliari, Catania, Genova, Milano, Napoli, Parma, Pavia, Roma, Torino.

Ciò che emerge dal questionario è che oltre il 77% dei progetti cittadini è riuscito a svolgere alcune passeggiate in presenza nonostante le difficoltà causate dall'emergenza sanitaria. Solamente due città nel corso del 2020 non hanno effettuato passeggiate: entrambe si trovano nel Nord Italia e ciò potrebbe essere dovuto al fatto che alcune regioni abbiano subito maggiormente le restrizioni legate all'emergenza sanitaria. Di queste realtà, la maggior parte ha raggiunto una quantità di passeggiate nel *range* 'da una a venti' e solamente una città è riuscita a garantirne molte di più in presenza: Torino, con ben 45 passeggiate calendarizzate.

Quasi tutti i progetti hanno tentato di ideare e mettere in pratica modalità alternative per vivere le passeggiate a distanza attraverso degli strumenti innovativi: *podcast*, 'pillole' di

⁶⁸ Si tratta di una valutazione interna che raccoglie gli esiti di un questionario sottoposto ai coordinatori e alle coordinatrici delle città italiane aderenti alla rete Migrantour in occasione della cabina di regia tenutasi ad aprile 2021. I risultati dell'indagine sono stati condivisi in modalità verbale durante l'incontro, organizzato in modalità *online*, ed *ex-post* tramite *e-mail*.

video, passeggiate virtuali, video-passeggiate in collegamento con accompagnatore interculturale in presenza, promozione sui *social network*.

Rispetto alla formazione degli accompagnatori e delle accompagnatrici, la situazione a livello nazionale risulta spaccata a metà: alcune città hanno provveduto a calendarizzare degli incontri; altri progetti invece, concausa l'emergenza sanitaria, non sono riusciti. La formazione ha trattato principalmente il tema dell'adeguamento delle passeggiate alla situazione di pandemia, ma alcune città hanno messo in atto una formazione più generale su altre tematiche, quali ad esempio: rielaborazione dei contenuti delle passeggiate per target 6-10 anni; approfondimenti sulla storia dei luoghi della passeggiata; introduzione all'antropologia urbana delle migrazioni; il *wayfinding* nelle città.

Solo tre progetti su dieci sono riusciti a partecipare a rassegne, incontri o eventi sul territorio. Tra le principali problematiche legate alla pandemia, si sottolinea la mancanza di richieste dovuta a una paura generalizzata, nonostante l'adeguamento delle norme anti-Covid. Molte passeggiate sono state cancellate o rimandate, con evidenti difficoltà organizzative nella gestione del calendario delle prenotazioni.

Un'altra criticità è data dalla situazione di incertezza rispetto alle aperture dei luoghi culturali, che condiziona la possibilità di organizzare passeggiate. Questa sospensione delle attività ha rotto i collegamenti nel gruppo di accompagnatori e accompagnatrici, gravando sui coordinatori e le coordinatrici coinvolti nella raccolta dati; tuttavia, in questo anno particolarmente difficile la rete è riuscita a presentare dodici progetti a finanziatori pubblici o privati nel tentativo di raggiungere la sua sostenibilità.

Anche questa indagine si conclude con l'auspicio di una collaborazione sinergica tra i diversi enti titolari delle progettualità, che si esplicita nei seguenti punti: condivisione dei contenuti elaborati per le passeggiate nelle singole città; reciproca promozione verso l'esterno; coprogettazione e ricerca di fondi a cui poter accedere come rete, destinati in particolare al coordinamento interno e alla formazione di nuovi accompagnatori interculturali.

L'esigenza di un rafforzamento del *networking* progettuale è sentita e riconosciuta a tutti i livelli. Gli stessi accompagnatori interculturali ne sono consapevoli e – aspetto che emerge anche dalle interviste che si riporteranno in seguito – ritengono necessario un miglioramento su questo fronte.

2. L'impatto della pandemia da Covid-19 sulle attività progettuali. La lettura delle coordinatrici della rete nazionale

Come anticipato nella premessa metodologica, le città campione inizialmente coinvolte nell'indagine sono state sette. Le coordinatrici dei progetti di Bologna, Catania, Milano, Napoli, Roma e Torino (sei in tutto) hanno compilato il questionario restituendo i seguenti dati.

A Bologna, Napoli e Roma il progetto Migrantour è attivo da circa sei anni. Torino è la città 'storica' in cui le passeggiate si svolgono dal 2009, mentre Catania è di recente adesione alla rete (tre anni). I centri urbani osservati si assestano su una media di circa tre itinerari interculturali proposti alla cittadinanza, con i due estremi rappresentati ancora una volta da Catania (un solo itinerario) e Torino (cinque itinerari). I percorsi si esplicitano in un numero di passeggiate annuali che varia dalle 10/12 organizzate da Migrantour Bologna, alle 20/25 da Migrantour Roma, fino ad arrivare alle circa 100 di Napoli, Torino (senza contare le passeggiate finanziate da altri progetti) e Milano (passeggiate finanziate incluse). L'impatto della pandemia si è fatto particolarmente sentire in una città del Meridione. La coordinatrice spiega, infatti che: *“Dopo il primo progetto finanziato, per cui dovevamo realizzare 25 passeggiate (tutte svolte in un anno), non abbiamo avuto più modo di stimare quante potremmo farne, poiché è sopraggiunta la pandemia”*.

Tutte le persone coinvolte nella ricerca⁶⁹ rilevano una buona risposta al progetto da parte della cittadinanza, esito riscontrato anche dalla già citata indagine condotta dall'Università di Bologna. Le motivazioni che spingono a dare un riscontro positivo sono varie e rimandano all'apporto culturale (innovativo) del progetto Migrantour: *“Novità, itinerari insoliti, approfondimento multiculturale”*; *“Percorsi innovativi che facilitano la scoperta di nuove mondi, interessanti dal punto di vista della percezione e conoscenza delle realtà delle comunità di cittadini immigrati presenti in città che vengono non osservate o osservate parzialmente non sempre in maniera positiva”*; *“Curiosità e interesse a conoscere il territorio da diversi punti di vista”*.

⁶⁹ Si elencano di seguito tutte le testimonianze raccolte, raggruppate per argomento. Come esplicitato nell'introduzione dell'elaborato, si è scelto di non indicare i nomi delle persone a cui è stato somministrato il questionario.

Vengono inoltre sottolineate la centralità e il protagonismo della figura dell'accompagnatore o accompagnatrice interculturale: *“Le passeggiate permettono di conoscere meglio la città con uno sguardo nuovo e alternativo. Ma ciò che viene apprezzato di più è l'incontro, lo scambio e il dialogo con gli accompagnatori interculturali”*. Infine, è riconosciuto il valore educativo del progetto, soprattutto per le nuove generazioni:

“Per la cittadinanza di tutte le età la passeggiata Migrantour è un'esperienza estremamente stimolante e accessibile [...]. Tuttavia, la risposta più significativa ci è stata data in contesti formativi/comunitari (scuole, strutture che ospitano stranieri, gruppi di giovani che seguono corsi di formazione) e da cittadini italiani e stranieri molto giovani, poiché i vari strumenti utilizzati nella narrazione Migrantour riescono a mettere a contatto le persone attraverso i sensi e l'emotività oltre che le informazioni sulla storia dei paesi e sulle varie culture. Specialmente per uno studente o per un cittadino straniero molto giovane, questa esperienza (così come altre tipologie di passeggiate sperimentate dalla nostra organizzazione prima di Migrantour) costituisce una possibilità di riscatto e di messa in gioco come cittadino attivo”.

La stessa opinione è rintracciabile nella seguente testimonianza: *“[Migrantour] è particolarmente apprezzato dal mondo educativo come strumento di educazione alla cittadinanza globale. La maggior parte degli acquirenti sono scuole che attraverso le passeggiate propongono una forma di apprendimento esperienziale sui temi delle migrazioni globali”*.

Per quanto riguarda la formazione degli accompagnatori e delle accompagnatrici interculturali, hanno partecipato negli anni ai percorsi organizzati nelle diverse città tra le 12 e le 16 persone a Catania e Bologna; tra le 30 e le 40 a Roma e Napoli; 60 a Torino suddivise in tre corsi⁷⁰; circa 100 a Milano. Nel complesso, sono state raggiunte circa 260 persone; tuttavia, oggi i progetti collaborano con *équipe* ristrette che vanno dai due collaboratori stabili di Catania ai 13 di Torino, con una media di 7 collaborazioni regolari a città, poco meno del 3% delle persone che sono state formate.

Di questi collaboratori, nessuno è assunto con regolare contratto da lavoro dipendente. Nessun accompagnatore appartenente al campione ha un contratto a tempo indeterminato poiché *“sarebbe economicamente insostenibile”*, secondo una coordinatrice. La principale tipologia contrattuale scelta è il contratto accessorio (prestazione occasionale). Solo un progetto collabora anche con lavoratori autonomi.

⁷⁰ Nella risposta è specificato che, nel secondo e nel terzo corso, i gruppi erano formati da accompagnatori interculturali *senior* e nuovi aspiranti accompagnatori interculturali.

Due città su sei non prevedono lo specifico incarico di accompagnatore interculturale nel contratto di lavoro. Uno di questi progetti non specifica nel contratto come viene inquadrato l'accompagnatore; l'altro individua le mansioni nella lettera di incarico (conduzione di passeggiate).

Al livello locale, vengono organizzati momenti di confronto e scambio tra gli accompagnatori interculturali. Si tratta principalmente di: *“incontri nella città della rete Migrantour, durante lo svolgimento dei progetti”*; *“momenti di aggiornamento sulle diverse realtà della rete”*; *“momenti di incontro che si svolgono a seconda delle esigenze. Ogni due mesi di solito. Possono essere momenti di formazione su argomenti specifici oppure momenti di riunioni organizzative e di aggiornamento”*.

Una delle referenti locali spiega che *“A livello formale dovrebbe esserci almeno un incontro annuale di rete. Nel corso dei progetti sono stati realizzati momenti di confronto due volte l'anno e sotto forma di visite di scambio/studio tra città”*. Le occasioni più o meno formali di scambio quindi non mancano. Una realtà sottolinea, inoltre, che *“tutti gli accompagnatori sono impegnati anche in altri progetti dell'associazione, perciò i nostri momenti di incontro non sono dedicati in maniera specifica solo ai Migrantour ma ci confrontiamo su vari temi tra i quali anche il Migrantour”*.

In un caso specifico, gli incontri si sono diradati a causa della pandemia, che ha generato *“molte difficoltà e incombenze da affrontare in relazione alle restrizioni, alle nostre progettualità in corso”*. Nonostante ciò, è stato avviato un tavolo di confronto permanente per tentare di rinnovare la proposta interculturale di Migrantour: *“Ci incontreremo ogni due settimane circa per fare un lavoro di aggiornamento e creazione itinerari, per sperimentare nuove tipologie di attività che possono essere fatte al di là della passeggiata, per strutturare bene i nostri pacchetti formativi”*.

Tutte le realtà coinvolte nell'indagine riportano che il contributo degli accompagnatori e delle accompagnatrici interculturali in termini di riflessioni e critiche costruttive viene sempre preso in carico dall'*équipe* di lavoro locale al fine di sviluppare in senso migliorativo le attività progettuali. Il loro contributo può, inoltre, raggiungere l'attenzione della rete nazionale attraverso diversi canali, tendenzialmente da remoto e per il tramite del referente locale. Come riportato da una coordinatrice, *“ogni azione all'interno del progetto Migrantour è corale. L'esperienza e il contributo degli accompagnatori viene messa a disposizione della*

Rete”. L’importanza dell’apporto degli accompagnatori e delle accompagnatrici alle attività progettuali è sottolineata anche dalla seguente testimonianza: *“Sono loro gli osservatori delle realtà che tocchiamo durante lo svolgimento dei percorsi, dunque la percezione degli eventi che cambiano anche nel tempo sono importanti per la rete”*.

In due città su sei gli accompagnatori interculturali partecipano regolarmente agli incontri della rete nazionale con il coordinatore o la coordinatrice locale o in sua vece. Due realtà che hanno risposto negativamente alla domanda specificano che la partecipazione avviene, ma non regolarmente perché questa dipende anche dal tipo di argomento trattato.

Come confermato dalle parole di una referente locale, finora le fila del progetto sono state tenute dai coordinatori. Tuttavia; la rete nazionale sta lavorando anche a una divisione dei compiti più organizzata che possa permettere di rafforzare il lavoro di squadra.

Nella quasi totalità delle città campione, oltre agli incontri nazionali, sono stati messi in campo strumenti per facilitare l’incontro e lo scambio fra accompagnatori e accompagnatrici di città diverse, quali: *“lavoro in gruppo durante i meeting”*; *“incontri anche virtuali ad hoc”*; *“visite di scambio ed è in avvio un progetto Erasmus+ che permetterà lo scambio anche attraverso le piattaforme digitali e le mobilità EU”*. In diverse occasioni, *“gli incontri e scambi tra accompagnatori interculturali sono stati realizzati in fase di progetti comuni [...] Inoltre, dall’Accordo di Rete è previsto realizzare un incontro ogni due anni”*. A questa domanda, una sola realtà risponde negativamente riportando che probabilmente non sono ancora pronti per favorire lo sviluppo di queste occasioni.

Rispetto alle criticità rilevate nella gestione del progetto da parte dell’*équipe* locale durante il periodo di emergenza sanitaria da Covid-19, solo un progetto afferma di non averne riscontrate. Le altre coordinatrici indicano come problemi *“quelli evidenti a tutti: eventi e attività interrotte per il periodo pandemico”*, ma anche una più specifica *“impossibilità di realizzare le passeggiate in presenza con le scuole causa DPCM nonostante interesse e disponibilità da parte degli istituti scolastici. Con la chiusura dei negozi impraticabile realizzare le passeggiate”*.

Chi ha potuto calendarizzare qualche uscita, ha rilevato una netta diminuzione del numero di passeggiate, sia in fase di programmazione, sia per via della cancellazione di quelle già prenotate. *“In particolare tutta la programmazione con le scuole (che costituisce almeno il 70% delle passeggiate realizzate in un anno) è stata annullata perché gli studenti non possono effettuare uscite didattiche. Si è adottato un protocollo per poter realizzare le*

passegiate con numeri ridotti di partecipanti ma per il momento si sono coinvolti pochi gruppi". Come ben evidenziato dalla seguente testimonianza, la problematica principale si è rivelata essere l'imprevedibilità della situazione pandemica:

"Una volta finito il periodo di *lockdown*, l'incertezza sulle misure ci ha fatti rimanere cauti, abbiamo proposto una sola passeggiata a ottobre. Inoltre tutte le nostre difficoltà di sostenibilità e le tensioni emerse nel quartiere dove operiamo durante il *lockdown* ci hanno tenuti molto impegnati. Avremmo voluto continuare proseguendo con una passeggiata al mese ma siamo stati bloccati dalle nuove restrizioni".

Durante la fase di sospensione forzata delle attività, diverse realtà hanno adeguato l'offerta sfruttando gli strumenti digitali; tuttavia, solo due coordinatrici su sei ritengono che questi ultimi si siano rivelati di fondamentale importanza per il progetto durante il periodo di emergenza sanitaria. Fra gli aspetti positivi: "*Hanno permesso di continuare a comunicare in forma diversa i contenuti di Migrantour*"; "*Grazie agli strumenti digitali è stato possibile realizzare attività a distanza. Però gli strumenti digitali non sono in grado di sopperire in toto alle esigenze del progetto*". Quest'ultimo aspetto è sottolineato anche da chi ha risposto negativamente alla domanda posta: il motivo risiede nella "*caratteristica specifica delle passeggiate*".

Alcune realtà riferiscono che hanno preferito non veicolare contenuti in forma digitale, sottolineandone il motivo: "*Non abbiamo voluto snaturare l'essenza del Migrantour [...]*". Altre, come emerge dalla seguente testimonianza, preferiscono muoversi più cautamente:

"Sicuramente abbiamo avuto modo di sperimentare molte cose, anche se non specificatamente nell'ambito Migrantour (che tuttavia non consideriamo scollato dal resto del nostro lavoro), ma per i mesi passati non possiamo parlare di un'importanza imprescindibile. Nell'aggiornare e ripensare le nostre attività stiamo capendo come orientare una parte del lavoro sul digitale, che in molti casi può rivelarsi strategico e preparatorio ad attività in presenza".

Nessun progetto ha introdotto misure a sostegno degli accompagnatori e delle accompagnatrici durante il periodo di emergenza sanitaria da Covid-19, per ragioni legate alla tematica che questa tesi discute: "*la figura dell'accompagnatore interculturale non è riconosciuta ufficialmente, non è previsto nessun albo degli accompagnatori*".

Viene evidenziato anche il problematico reperimento di fondi per le attività progettuali: "*Nessuno dei nostri accompagnatori ha un contratto, né noi abbiamo le risorse per delle misure di sostegno, né (come ben sappiamo) si tratta di una categoria professionale riconosciuta*"; "*Il motivo principale è che non ci sono risorse. Si sono però presentati progetti per realizzare passeggiate e garantire del lavoro agli accompagnatori*".

interculturali”. Una realtà sottolinea che sono previste altre forme non monetarie di riconoscimento del lavoro, ma non specifica quali.

Solo un progetto è dovuto ricorrere a una riduzione del numero di accompagnatori e accompagnatrici che collaborano regolarmente. Assicura però che *“con l'aumento delle passeggiate gli accompagnatori saranno automaticamente coinvolti nella conduzione dei tour”*.

Rispetto ai limiti riscontrati nel progetto e le soluzioni che si potrebbero mettere in campo per superarli, i principali problemi rilevati sono il mancato riconoscimento professionale della figura dell'accompagnatore e la precarietà economica.

La sostenibilità del progetto è legata a doppio filo alla coesione e stabilità del gruppo di accompagnatori e accompagnatrici, difficile da garantire con continuità in un contesto lavorativo che prevede collaborazioni saltuarie. A tal proposito, una coordinatrice riferisce quanto segue: *“Credo che uno dei motivi per cui molti degli accompagnatori formati non siano rimasti sia il fatto che, ad ora, non c'è la possibilità di avere un'entrata sufficiente per vivere facendo l'accompagnatore interculturale”*.

Questa opinione è condivisa da altre referenti locali, che riportano: *“La fase maggiormente critica è il passaggio dal progetto alla commercializzazione degli itinerari. La continuità delle passeggiate è il meccanismo di tenuta degli accompagnatori e lo strumento in grado di garantire gli standard di qualità necessari”*. E ancora: *“Il limite riguarda gli equilibri per rendere sostenibile il progetto e la possibilità di garantire lavoro continuativo agli accompagnatori interculturali. Le soluzioni risiedono nell'adottare più strategie: da un lato la vendita delle passeggiate a target diversificati e dall'altro ricercare nuovi progetti che possano offrire supporto”*.

Di nuovo viene letta come problematica la (debole) coesione di rete: *“Tutti siamo impegnati in molte iniziative e non è sempre facile trovare momenti di scambio e intraprendere percorsi insieme al di fuori dei progetti finanziati”*.

L'istituzione dell'albo degli accompagnatori interculturali, che sarà valutata in seguito come strumento a supporto dell'effettivo riconoscimento della professione, viene suggerita anche da una delle referenti locali, consapevole della necessità di formalizzarne la posizione lavorativa. Altri due commenti sintetizzano bene ciò che è fortemente sostenuto da alcuni accompagnatori e accompagnatrici interculturali in occasione delle interviste: *“Il riconoscimento professionale sarebbe una giusta e necessaria misura per tutelare i*

professionisti formati in questi anni". Inoltre, viene riconosciuto il potenziale insito nelle collaborazioni già in essere sul territorio nazionale. Secondo l'opinione di una delle coordinatrici, *"il processo di riconoscimento professionale dovrebbe essere una rivendicazione di rete"*.

Infine, una persona aggiunge un'interessante riflessione sulla modalità di fruizione delle passeggiate: *"[I limiti principali sono] la non stabilità contrattuale degli accompagnatori e [il fatto] che è un servizio a richiesta degli utenti che scelgono di partecipare ai Migrantour"*. Questa suggestione verrà ripresa anche da alcune delle persone intervistate, che ritengono di fondamentale importanza l'impiego della passeggiata interculturale come strumento educativo (obbligatorio) per le scuole.

3. Punti di forza e potenzialità inespresse. Il progetto Migrantour attraverso lo sguardo delle persone intervistate

Con riferimento al tema che questo studio indaga, gli esiti delle interviste restituiscono un quadro di generale consapevolezza delle condizioni lavorative dell'accompagnatore interculturale, sia nel senso di un effettivo riconoscimento professionale, sia per quanto riguarda i limiti riscontrati affinché ciò avvenga. In alcune delle persone intervistate le tematiche proposte durante l'intervista hanno stimolato una riflessione inedita; in altre occasioni si è potuta riscontrare una consolidata cognizione delle potenzialità che il progetto Migrantour potrebbe ulteriormente sviluppare in termini di riconoscimento del percorso formativo e consolidamento dei legami instauratisi fra le realtà locali, azioni che potrebbero gettare le basi per una rivendicazione di categoria finalizzata al riconoscimento professionale dell'accompagnatore interculturale.

Se, nel complesso, è diffusa la percezione di aderire, per il tramite della propria organizzazione, ad una rete di respiro internazionale, sono invece meno avvertite le ricadute concrete di questa appartenenza che supera la dimensione locale, complici le limitazioni alle attività progettuali imposte dalla pandemia da Covid-19.

Questa e altre criticità, così come i numerosi punti di forza del progetto, sono evidenziate nel presente capitolo attraverso gli stralci commentati delle interviste, suddivisi per argomento trattato.

3.1 Formazione e professionalizzazione

La maggior parte delle persone intervistate considera un punto di forza del progetto l'*empowerment* della persona migrante, come d'altronde era già stato rilevato dalla ricerca presentata in apertura del presente capitolo.

Clara riferisce che lavorare come accompagnatrice la fa sentire utile e importante, le permette di mostrare agli amici italiani che anche lei ha qualcosa da raccontare sulla città in cui vive. Eugenia è della stessa opinione: *“Di solito viene chiesto ai migranti come si sono inseriti nella società, ma non vengono visti come persone che possono offrire qualcosa, avere uno sguardo o un’opinione sulla città in cui vivono”*.

Anche nelle parole di Carmen e Marwan si legge lo stesso appagamento, dato dal veder valorizzati i propri vissuti e le competenze acquisite: *“L’esperienza con Migrantour per me è un’opportunità. È un modo di imparare e di trasmettere conoscenze alle persone. [Il percorso di formazione] è stato molto pratico, oltre che teorico”*, racconta Carmen. Marwan spiega, invece: *“Quando accompagno le persone durante i tour dovrei essere una specie di ambasciatore: il migrante mostra ai locali cosa nasconde la loro città. [...] Io sono scappato a causa delle mie parole, sono ricercato dal governo. Migrantour mi aiuta a far sentire la mia voce”*.

Irma chiarisce: *“Condurre passeggiate mi gratifica perché non mi fa sentire un’immigrata di secondo livello; mi dà soddisfazione personale perché sento che posso trasmettere qualcosa. Riconosciamo l’utilità del mestiere e di farci conoscere: ecco perché a volte conduciamo le passeggiate anche gratuitamente”*. Il tema della retribuzione, che verrà ripreso in seguito, è delicato: Samira afferma: *“Far conoscere il mio Paese [...] è sempre stato il mio obiettivo personale fin da bambina. In più si tratta di un lavoro retribuito, quindi tanto meglio”*. Marwan è più critico: *“Migrantour non è un lavoro, anche se veniamo pagati. Non può sostenere un ingresso economico per una famiglia né per una persona singola”*.

In molte delle interviste raccolte si viene a delineare un rapporto oppositivo tra gratificazione e sicurezza economica; confronto nel quale spesso ha la meglio la seconda opzione. Il bisogno di un ingresso fisso a fine mese può infatti incidere sulla scelta di continuare a ricoprire questo incarico o, al contrario, rinunciarvi. Questo aspetto emerge sia dai questionari che dalle interviste come uno dei limiti più problematici del progetto Migrantour, a cui ancora non è stato trovato rimedio.

Essere accompagnatore o accompagnatrice interculturale significa vedersi riconosciuti come persone in possesso di competenze ed esperienze trasmissibili. Migrantour dà, infatti, la possibilità alle persone migranti di valorizzare quella che si potrebbe definire una ‘competenza migratoria’. Come riporta Renata,

“Ancora oggi gli stereotipi sono molto diffusi. Riesci a combatterli se trasmetti le cose in un modo meno vincolante e meno imperativo...restare sull’aspetto più umano e concreto, meno filosofico. Il nostro ruolo è quello di far vivere delle esperienze, far vivere delle emozioni, far capire cosa c’è dietro questi stereotipi, andare sempre oltre [...]. Mi sento di essere utile, trasmetto la mia esperienza, il mio vissuto da un punto di vista diverso”.

Anche Mercedes condivide questa opinione: *“Non è così frequente che si lasci la parola ad un immigrato, che con Migrantour è protagonista. Questo mi ha colpito del progetto”*.

Quanto alla professionalità dell’accompagnatore, è opinione generalizzata che risieda nella formazione ricevuta, senza la quale non sarebbe possibile garantire un certo *standard* su tutto il territorio nazionale, e nella passione che ciascun accompagnatore e ciascuna accompagnatrice dedica al proprio operato. Ciò emerge chiaramente dalla testimonianza di Maria:

“Non è una cosa che improvviso. Tutto parte da un corso e da aggiornamenti che abbiamo fatto negli anni. È importante anche il confronto all’interno del gruppo locale. I contenuti devono riflettere quella che è l’idea principale del progetto; deve essere un percorso inclusivo. Ci siamo perfezionati nel raccontare la nostra storia con le nostre parole ma arrivando tutti allo stesso obiettivo. Non lo possono fare tutti. [...] È importante l’aggiornamento continuo, trovare nuove connessioni con temi attuali. Non siamo assunti, ma ci teniamo a farlo bene”.

Nawaz afferma che, attraverso il percorso di formazione propedeutico, *“viene strutturato il ruolo, ma anche la deontologia. Non si può diventare accompagnatore interculturale dall’oggi al domani”*. Diversi intervistati, tra cui Renata, riconoscono infatti che siano necessari dedizione, impegno, serietà: *“Mi sono formata, ho contribuito alla costruzione del progetto. Sono appassionata, orgogliosa di aver realizzato questa ricerca”*.

Mercedes spiega che diventare accompagnatrice le ha permesso di applicare sul campo la propria formazione personale. In aggiunta, quello offerto dal progetto è un percorso formativo lungo, che prevede un affiancamento con un accompagnatore *senior*. Anche dalle parole di Samira si può dedurre che, indirettamente, è l’essere parte di un progetto di respiro nazionale (e internazionale) che garantisce la professionalità delle persone coinvolte: *“Mi fa sentire professionista il fatto di aver ricevuto una formazione e delle linee guida da seguire.*

Inoltre, facciamo parte di un progetto nazionale ed europeo, abbiamo sostegno e fondi...non saremo abbandonati, avremo una retribuzione finché il progetto è attivo”.

Non manca, però, chi sottolinea l’impegno richiesto per svolgere questa mansione. Ivana riferisce, infatti che:

“La professionalità viene dal bagaglio di conoscenza che uno ha, che si costruisce attraverso la formazione, e dalla personalità. Se non hai voglia di farlo non lo fai in modo professionale. Ci vuole passione per questo. [...] Durante la passeggiata rappresenti non solo la tua nazione ma l’insieme di tutte le comunità straniere presenti, tu rappresenti tutti i migranti della città! Bisogna essere preparati”.

Si rileva quindi consapevolezza della responsabilità che si assume ricoprendo questo incarico, anche da parte di chi non lo riconosce come il proprio mestiere di riferimento, come sottolinea Salima: *“Non la ritengo una professione perché facciamo pochissimi tour. [...] Non è il mio lavoro principale. Dall’altro lato abbiamo seguito un corso corposo per diventare accompagnatori interculturali. Non è una cosa che si può improvvisare.*

Khaled ritrova passione e professionalità nel fatto di aver vissuto l’esperienza migratoria sulla propria pelle in passato. Riporta inoltre che, a quanto acquisito durante la formazione, aggiunge sempre qualcosa di suo per realizzare una narrazione professionale. L’aspetto dello *storytelling* ritorna in più interviste: Clara per esempio, racconta di aver ripetuto più volte la prova finale del percorso formativo. L’ha superata solo una volta capito che, per trasmettere efficacemente e in maniera coinvolgente i contenuti delle tappe, doveva usare parole sue, *“senza ripetere la lezione a memoria. Il racconto deve venire da me”*. Come competenza necessaria sottolinea, inoltre, l’importanza di saper adattare il proprio ruolo di ‘guida’ alla tipologia di clientela con cui ci si interfaccia (disabili, bambini, adulti).

Samira spiega che per il racconto si è basata sulla sua esperienza personale e la conoscenza della comunità di appartenenza presente nella città in cui vive, *“più che sullo studio della storia della città”*. La capacità di lettura delle trasformazioni urbane e l’esigenza di un aggiornamento continuo ritornano nelle parole di Ivana: *“Ho proposto io stessa un nuovo percorso: la comunità cresce, ci sono sempre esperienze nuove da conoscere e raccontare. In seguito sono diventata tutor per questa passeggiata che ho sviluppato io. Ho avuto una ‘crescita’ di carriera.* Anche Marwan racconta con velato orgoglio che, grazie alla sua attività di ricerca, si è aggiunta una tappa inedita all’itinerario proposto dal progetto. Rispetto a come e quanto entrare nel merito della propria storia personale, Renata sostiene che ci sia

“un proprio modo di condurre le passeggiate e di condurre Migrantour. [...] All’inizio mi sono sentita in difetto perché non raccontavo in maniera approfondita. Ho sempre cercato di condurre le passeggiate seguendo i miei bisogni e interessi, chiedendomi che senso ha fare quella cosa lì. Cerco quasi una spiegazione scientifica delle tradizioni, anche religiose...secondo me ripaga”.

Discutendo di formazione e di cosa significhi per le persone intervistate essere accompagnatore o accompagnatrice interculturale, è emersa una netta contrapposizione a livello di categorie lavorative tra questa nuova figura professionale e quella, più facilmente riconoscibile, della guida turistica abilitata. Nella fase di formazione si insiste molto su questo aspetto per evitare che si creino malintesi nel pubblico che partecipa alle passeggiate. Tuttavia, pare che la piena consapevolezza di ciò arrivi solo una volta sperimentate le prime uscite sul territorio. Più di una persona riferisce di essersi sentita confusa all’inizio del percorso formativo e di essersi rasserenata una volta capito che non avrebbe dovuto dimostrare di avere conoscenze storico-artistiche proprie della professione di guida turistica.

Irma sottolinea l’evoluzione della materia formativa e dei contenuti elaborati lungo gli anni di lavoro, che progrediscono di pari passo con le competenze degli accompagnatori:

“All’inizio cercavo di fare un po’ la ‘guida turistica’, davo molto peso alla parte storica. Oggi è solo un contorno. Ogni volta che un accompagnatore fa una passeggiata si arricchisce, si scoprono nuovi prodotti o racconti che arrivano anche dai partecipanti. Migrantour è un progetto che aiuta molto a capire gli altri paesi, le altre tradizioni e religioni. Si crea curiosità nelle persone che partecipano, che poi si interrogano sulla cultura ed esperienza di vita dei propri amici e compagni di classe”.

Anche Renata è convinta che questo aspetto rappresenti tratto distintivo del progetto Migrantour:

“Non ci possiamo confondere con le guide perché loro imparano un copione da ripetere. Noi abbiamo un compito più difficile: trasmettere attraverso la nostra esperienza di integrazione, rendere più tollerabili e accettabili cose percepite come incomprensibili. In primis raccontiamo il nostro vissuto facendo interagire le culture. Ogni immigrato ha dentro di sé due o più culture o appartenenze. [...] Qui sei straniera, nel tuo Paese d’origine sei italianizzata”, ben esemplificando con queste parole la ‘doppia assenza’ di cui ha scritto Sayyad (2002)⁷¹.

⁷¹ Nell’opera *La doppia assenza. Dalle illusioni dell’emigrato alle sofferenze dell’immigrato*, l’autore mette a fuoco il problema urgente e difficile dell’immigrazione e disegna uno scenario conflittuale tra le società ricche e quelle povere. A cavallo tra le une e le altre, il migrante è sempre ‘fuori luogo’ e vive una ‘doppia assenza’. Una è l’assenza dell’immigrato dalla propria patria, l’altra è l’assenza dell’emigrato nelle cosiddette ‘società d’accoglienza’, nelle quali è incorporato ed escluso al tempo stesso. Fonte: <https://www.ibs.it/doppia-assenza-dalle-illusioni-dell-libro-abdelmalek-sayad/e/9788870787597> (consultato il 21/07/2021).

Restando nel complesso e discusso campo delle appartenenze identitarie, Renata sottolinea che è inevitabile, per le persone di origine straniera che vivono in Italia, *“far interagire le due identità, mantenere le proprie radici ma anche integrarsi in una nuova società che presenta delle sfide. Parti svantaggiato⁷²; questo sforzo può essere però visto come conforto per l’immigrato. Ti dà conoscenza, che è una risorsa, e ti fa aprire la mente, sei meno autoreferenziale”*.

Mercedes riconosce che Migrantour fornisce gli elementi necessari a sentirsi professionisti ‘sul campo’. Ritiene, inoltre, di aver acquisito altre conoscenze e capacità durante il percorso di studi universitari. *“Altro discorso”, dice Nawaz, “è se mi sento una guida. Non ho la stessa formazione da più di 500 ore. Non siamo allo stesso livello anche se loro non sono formati su alcune cose, come l’intercultura”*.

Carmen, riscontrando ancora una volta l’importanza del percorso formativo a garanzia della professionalità offerta dal progetto, argomenta: *“È vero che non abbiamo un patentino ma abbiamo il ‘permesso’. Ottenere l’attestato alla fine del corso serve a quello. È una severità giusta da parte del progetto, siamo parte di un unico gruppo. Non siamo attivisti, ma è importante che si sappia rispondere nella maniera giusta alle domande che vengono poste su temi delicati, come ad esempio i Rom”*. Rosario è della stessa opinione: *“formazione ed esperienza nell’accompagnare i gruppi indicano la nostra professionalità”*. Prosegue sostenendo, inoltre:

“Non possiamo definirci guide, dobbiamo calibrare l’intervento a seconda del gruppo, degli eventi in calendario. Il nostro è un mondo diverso, dobbiamo focalizzarci sulla multiculturalità. Potremmo essere definiti mediatori perché cerchiamo di far dialogare le persone, che appartengono a diversi gruppi. Più che mediazione culturale è una mediazione tra persone che vivono in luoghi lontani e persone che abitano il territorio. Significa sottolineare l’invisibile, le differenze che ci accomunano (es. ricerca di un alloggio), anziché il visibile, ossia gli stereotipi”.

Con la sua testimonianza si apre il discusso tema dell’ambito lavorativo di appartenenza.

3.2 Identità e appartenenze

Alla richiesta di scegliere di identificarsi come lavoratori e lavoratrici del settore professionale del turismo o della mediazione interculturale, quasi tutte le persone intervistate

⁷² Qui facendo riferimento al fatto che i titoli di studio ottenuti nel Paese d’origine non sono riconosciuti in Italia.

hanno valutato come più pertinente la seconda opzione. In questa appartenenza gioca ancora una volta un ruolo centrale la narrazione, come emerge da diverse testimonianze, tra cui quelle di Clara e Manuela. La prima restituisce che, secondo la sua esperienza, *“Le persone si mettono nei panni degli immigrati; è una mediazione tra l’essere straniera in Italia e la percezione che [che la gente ha] della migrazione”*, mentre la seconda ritrova la correlazione con l’ambito della mediazione interculturale: *“perché ci concentriamo soprattutto sul racconto delle culture e delle trasformazioni che sono avvenute in città”*.

Ivana sottolinea la differenza percepita nella conduzione di passeggiate in lingua italiana e in inglese: *“Come accompagnatrice interculturale mi sento più mediatrice, soprattutto con i gruppi locali. A volte non riconoscono il mio ruolo e raccontano loro stessi la città. Con gruppi di persone che arrivano da fuori o dall’estero è diverso, forse con loro mi sento più guida”*. Carmen, riconoscendosi alla confluenza fra due mondi professionali, racconta così la sua esperienza formativa con Migrantour:

“Inizialmente l’ho fatto perché ero interessata al mondo del turismo. Lavorando ho però capito che si tratta anche di mediazione perché valorizziamo la vita delle persone straniere. Vedo sempre entrambi i lati: turismo è far scoprire un mondo all’interno della città, un mondo che sta cambiando. Mi sento sempre appartenente ai due settori, non sceglierei uno o l’altro”.

Esperienze professionali pregresse in ambito turistico, così come l’abilitazione a guida ottenuta nel proprio Paese d’origine o in Italia, non condizionano le persone intervistate. Solo due accompagnatrici, mediatrici interculturali di professione, si identificano con l’ambito del turismo. Samira, in particolare, espone la motivazione di tale scelta: *“Mi sento più legata al campo turistico. Il mediatore è più legato ad un determinato ambiente, interviene quando la persona non riesce ad interagire con il proprio ambiente di vita⁷³”*.

Di tutt’altro parere Ivana, che rileva proprio nell’interazione con la comunità la specificità degli interventi dell’accompagnatore interculturale:

“Non è una vera e propria professione, è piuttosto un hobby, non ti fa guadagnare perché non si svolgono molte passeggiate nel corso dell’anno. Questo tipo di tour attira solo persone già interessate e stimolate da queste tematiche. Una figura professionale per me è quella che lo fa per lavoro, ma riconosco comunque il ruolo dell’accompagnatore interculturale. È diverso dal mediatore, che si interfaccia con le istituzioni, mentre l’accompagnatore interculturale è mediatore con la popolazione”.

Molto acuta l’osservazione di Nawaz, che accenna un’analisi del settore lavorativo senza perdere di vista la sostenibilità del progetto:

⁷³ Qui riferendosi agli interventi di mediazione in situazioni conflittuali.

“Mi sento più legato al mondo del turismo responsabile; è un settore che aumenta la nostra accessibilità al target. Per il mediatore il target è il singolo individuo o nucleo [familiare]. Con Migrantour ho accesso sia alle persone straniere che a quelle italiane; provano il piacere della scoperta. Il turismo è il collante, aiuta anche nella narrazione. Non è una mediazione, è un lavoro di strutturazione di un linguaggio, dare occhiali di lettura diversi rispetto al luogo. Sei mediatore quando medi fra le due culture; qui sei tu che fai una narrazione”.

Allargando il campo di osservazione al settore della mediazione interculturale, Nawaz sostiene, inoltre, che il requisito per svolgere la professione non dovrebbe essere la lingua madre perché

“è il metodo, la modalità di intervento che ti rende mediatore. Se non avessimo insistito su questa posizione nei dibattiti sull’albo professionale, avremmo avuto solo mediatori di un certo tipo, invece dobbiamo mettere in atto una pedagogia interculturale nella società. Il turismo è un ambito interessante di narrazione, legato al viaggio, che è esperienza propria del migrante, e il Festival IT.A.CÀ.⁷⁴ ne è un esempio. Dobbiamo narrare un turismo nuovo e interessante”.

Anche Maria fa riferimento alla centralità della questione dell’albo professionale:

“Mi sentirei più legata al mondo dei mediatori, ma nemmeno loro hanno un albo. Forse però si potrebbe costruire qualcosa insieme. Siamo ponti tra culture, anche se in ambiti diversi. Esistono grandi dibattiti anche nell’ambito della mediazione: è giusto che anche gli italiani possano essere mediatori? E gli stessi mediatori come possono esserlo tra culture diverse dalla propria? Anche qui esistono pregiudizi...forse la figura dell’accompagnatore interculturale potrebbe fare da apripista in questo senso”.

Rimandando all’assenza del requisito dell’origine straniera per accedere alla professione di mediatore interculturale, questa testimonianza suggerisce involontariamente una rivalutazione della legittimità dello stesso per lo svolgimento del mestiere di accompagnatore interculturale. Suggerisce, tuttavia, una possibile rivendicazione ‘di categoria’ assegnando le funzioni proprie della mediazione al profilo professionale dell’accompagnatore interculturale. Viene in questo modo evidenziato un punto di forza del progetto, insito nella poliedricità della figura professionale qui studiata, che si rivela essere potenzialità inespressa in quanto non ancora sfruttato per sopperire alla mancanza di un albo professionale tanto per l’una quanto per l’altra categoria di lavoratori e lavoratrici.

3.3 Qualifiche e categorie professionali

⁷⁴ Come specificato al link <https://www.festivalitaca.net/> (consultato il 19/07/2019), si tratta del primo e unico Festival in Italia sul turismo responsabile.

Quanto alla spinosa questione del riconoscimento professionale (e a cosa significhi essere professionista per un accompagnatore o un'accompagnatrice interculturale), le opinioni sono molteplici. Tutti gli intervistati riconoscono però la necessità di una qualifica riconosciuta a livello nazionale, sia chi è stato invitato per la prima volta ad esprimersi su questa tematica, sia coloro che avevano già una propria opinione in merito. Eugenia esprime un pensiero molto chiaro e netto a questo proposito:

“Penso sarebbe importante che fosse riconosciuta ‘legalmente’ la professione. Svolgo però con professionalità questo lavoro, nel rispetto delle norme. [...] Non mi sento di dire che sono una professionista. Non ho qualcosa che dimostri che sono professionista. [Durante le passeggiate] ho la borsa e le brochure con il logo di Migrantour, ma non ho un badge che dimostri che cosa sono. Ho i documenti in regola, ho sempre con me il contratto di lavoro per dimostrare che sono in regola. Bisogna valorizzare il fatto che è stata creata questa nuova figura professionale. Serve una qualifica riconosciuta”.

Altre accompagnatrici mettono a confronto la propria professionalità con quella delle guide turistiche abilitate. Irma sostiene che:

“Essere professionista significa avere una definizione di quello che faccio, appartenere ad una categoria. Non vedo inquadrato bene il nostro impegno, né dal lato del turismo (abbiamo dovuto studiare la storia e l'architettura della città, ma dovrei fare un esame per avere il patentino di guida), né da quello della mediazione interculturale. Non conosco la normativa, non so se posso essere definita mediatrice, ma credo che se ci fosse una *vacancy* per questo ruolo non avrei difficoltà a dimostrare che saprei svolgere questo lavoro perché ho una forte competenza nella storia e sociologia delle migrazioni e delle trasformazioni urbane”.

Secondo Manuela, “*Manca un percorso specifico di formazione con titolo di studio [riconosciuto]. La guida turistica ha una preparazione più completa rispetto a quella dell'accompagnatore*”. Carmen condivide durante l'intervista i suoi dubbi, riconoscendo però il valore formativo e professionalizzante di questa esperienza:

“Non so se si possa definire veramente una professione. La figura dell'accompagnatore interculturale non è riconosciuta, non esiste un percorso di studi o qualificazione. Non è una figura valorizzata ma è importante, merita di essere riconosciuta. C'è voluto sforzo, preparazione, tempo. Legalmente magari non mi sento una professionista (non ho la qualifica) ma a livello pratico penso di sì, ho esperienza in questo. Mi aiuterà anche per diventare in futuro accompagnatrice turistica, se vorrò esserlo”.

Secondo Rosario, esperienza decennale come accompagnatrice Migrantour, il riconoscimento professionale è un *'work in progress'*:

“Si tratta di una figura nuova, di un progetto che si sta sviluppando. L'ideale sarebbe se ci fosse un riconoscimento a livello di rete rispetto a quello che si è fatto nel concreto come accompagnatori, ad esempio sulla base del numero di passeggiate condotte. Chi e come

sarebbe complesso, ma l'importante è aver vissuto la migrazione, l'aver vissuto l'esperienza di dover lasciare la propria casa.

Non avendo un riconoscimento come guide abilitate o mediatori, non lo possiamo definire un vero e proprio lavoro. Siamo lavoratori autonomi, pagati in ritenuta d'acconto. Ti pagano per il numero di passeggiate che fai. Dovrebbe essere riconosciuta come figura perché si deve studiare, bisogna essere preparati. Le narrazioni cambiano a seconda dei nostri interlocutori (bottega storica, autorità di spicco di una comunità, ecc.). Sono variabili che ti spingono ad aggiornarti continuamente e per queste ore extra non ti pagano. Ci vuole molto impegno”.

Rispetto al bisogno di toccare con mano il proprio ‘riconoscimento professionale’, gli intervistati sono concordi: Samira parla di un *“riconoscimento ‘cartaceo’, perché abbiamo ricevuto solo un attestato a fine corso”*. Sentono la necessità di qualcosa di fisicamente tangibile, come suggerisce anche Marwan:

“Quando accompagniamo i gruppi dobbiamo portare con noi un foglio in cui è specificato che siamo accompagnatori interculturali. Però non siamo riconosciuti...persino i vigili ci chiedono cosa è un accompagnatore. ‘Professione’ è quando lo Stato riconosce il lavoro dell’accompagnatore e gli dà un patentino. Serve il riconoscimento da parte dello Stato. Se ho il tesserino appeso al petto con la fotografia, significa: ‘Guardatemi, io ci sono, sono presente!’ È diverso se devo mostrare un foglio recuperato dalla borsa con il logo.

Quando faccio l’accompagnatore non sono né guida turistica né mediatore. Cosa sono? A quale mestiere devo fare riferimento? A quali bandi? Noi come accompagnatori stiamo aspettando questo momento. [Se la categoria fosse riconosciuta], la mia voce diventerebbe nazionale, ufficiale. Allora li potrei dire che sono professionista. L’accompagnatore potrebbe essere più guida interculturale, ma non possiamo definirci tali perché lo Stato non ci dà questo privilegio. Questo in futuro vorrebbe l’accompagnatore: essere riconosciuto ufficialmente, con il timbro!”.

Anche secondo Renata quella dell’accompagnatore interculturale è ancora una figura ibrida: *“Da una parte è lavoro perché retribuito, dai una prestazione; dall’altra no perché non hai un contratto riconosciuto come qualsiasi professione. Non c’è un riconoscimento a livello di inquadramento professionale”*. Marwan afferma:

“Non mi ritengo un professionista quando accompagno un gruppo con Migrantour. Sono professionista quando svolgo la mia professione, quando lo fai 30 giorni al mese e porti a casa uno stipendio. [...] Mi ritengo professionista interno al progetto perché ho esperienza, ho studiato. Tramite la cucina provo a spiegare i legami tra la società d’origine e quella locale: qui sta la professionalità del mediatore”.

Nawaz, ancora una volta, sottolinea la necessità di rafforzare il posizionamento di Migrantour sui mercati turistici:

“Abbiamo seguito un percorso di formazione professionalizzante ma non abbiamo una qualifica riconosciuta. Se vogliamo superare questo limite dobbiamo essere il più possibile turistici, non dobbiamo ghetizzarci, dovremmo quasi essere una specializzazione del percorso di guida (ad esempio 4 giorni a settimana sei guida per i beni culturali e 2 giorni sei guida per

Migrantour). Non so quante persone conoscono la figura dell'accompagnatore interculturale. Siamo pochi, non so se arriviamo a 100. Anche questo conta, un numero più alto sarebbe più impattante. [...] Noi non portiamo reddito, non è un ruolo sostenibile. Lo facciamo perché ci piace il progetto, ma non è il lavoro principale. [I settori] cultura e turismo portano fondi, puoi accedere a bandi. Nel sociale ci sono sempre problemi, mancano i fondi.

Io non sono solo accompagnatore; sono anche progettista dei nuovi itinerari. Questo mi aiuta a vedere le cose con distanza, a dare il giusto peso alle cose. [...] Mi sento professionista a modo mio, non c'è un albo, non c'è una tutela legale. [Quella dell'accompagnatore interculturale] è una figura ancora piccola, incompleta, ha bisogno di un percorso lungo per essere conosciuta e rivalutata. Abbiamo avuto anni di ritardi come mediatori interculturali...non è facile immaginare la professionalizzazione dell'accompagnatore interculturale”.

L'aspetto della rivendicazione di categoria emerge anche nell'intervista di Maria, che non si rifà però al settore turismo:

“Sono una mediatrice; la mia professione è quella. Fin dall'inizio ci è sempre stato chiesto di fare attenzione alla terminologia perché non siamo guide turistiche. Non mi sono mai fatta grandi domande su questo. Del resto non esiste nemmeno un albo per la professione del mediatore. [L'albo] è uno strumento importante che ti protegge ed è utile. Se in questo campo non è ancora stato fatto nulla e sono tanti, noi che siamo pochi cosa dovremmo fare? Non so nemmeno quanti sono assunti come accompagnatori. Sicuramente qualcuno fa l'accompagnatore oltre a coordinare il progetto, ma gli altri tendenzialmente sono disoccupati o fanno altri lavori. [...]

Sono sempre stata felice di farlo così com'era, è una collaborazione, a volte ho dovuto rinunciare ad alcune passeggiate perché non sempre sono libera di farlo. Non c'è solo la passeggiata ma anche tutto il lavoro di ricerca che c'è dietro. A volte il tempo non basta”. Aggiunge, infine: “Se non abbiamo un riconoscimento a livello nazionale, almeno lo abbiamo da chi ci guarda, lo capiamo da come apprezzano le passeggiate”.

Dello stesso avviso è Salima: *“Di fatto è una professione la mia. In maniera diversa, ma quello che fanno le guide è quello che facciamo noi. È una discriminazione perché non siamo riconosciuti. Stessa cosa per il mediatore: non è una figura riconosciuta, non è mai stato creato l'albo, e la professione ne risente (è lo sguardo dell'altro che mi fa sentire riconosciuto!)”*. Anche Khaled percepisce l'essere accompagnatore come parte del lavoro del mediatore, suo impiego principale.

“Forse nel futuro...sarò felicissimo se la professione dell'accompagnatore verrà riconosciuta. Per ora il progetto deve ancora crescere, dobbiamo ingranare. Le persone non mi riconoscono come professionista, ma io nel mio piccolo lo sono. [...] Ci vorrebbero però determinati requisiti e una vera formazione. Se la professione sarà ben definita e riconosciuta, allora ci spetteranno diritti e tutele”.

L'associazione tra l'accesso a maggiori tutele e il riconoscimento professionale si riscontra anche nell'affermazione di Clara: *“È un lavoro a chiamata, non posso aspettarmi aiuti dello*

Stato, non mi sento tutelata da questo punto di vista. La prima cosa da fare sarebbe riconoscere questo lavoro come professione, riconoscere le nostre competenze, la costanza, l'impegno".

Nel complesso, l'impressione è che la maggior parte delle persone intervistate siano disilluse rispetto alla possibilità che un miglioramento della propria posizione lavorativa avvenga nel breve o medio periodo. Probabilmente questa percezione è legata al fatto che, nella stragrande maggioranza dei casi, non si tratta di una situazione di bisogno contingente.

Come già evidenziato, la conduzione delle passeggiate interculturali non costituisce l'ingresso economico principale degli accompagnatori e delle accompagnatrici interculturali di Migrantour. Ciò potrebbe essere la causa del mancato investimento di risorse in un potenziale sviluppo professionale, dovuto sia alla mancanza di tempo (retribuito), necessario a perseguire tale obiettivo, sia ad una insufficiente cognizione del potenziale (numerico, *in primis*) della rete Migrantour da parte di alcuni intervistati. Si rileva, infatti, difficoltà nel quantificare il numero di soggetti che appartengono alla rete nazionale ed europea, soprattutto da parte degli accompagnatori e delle accompagnatrici meno coinvolti nella programmazione del servizio.

Sollecitati a compiere uno sforzo d'immaginazione per stabilire quale percorso formativo potrebbe portare al riconoscimento della professione di accompagnatore interculturale, le persone intervistate hanno espresso opinioni differenti. Nawaz, ad esempio, suggerisce un rafforzamento delle competenze turistiche. Ivana ritiene che sia necessaria una doppia formazione: *"Da una parte in mediazione interculturale (l'accompagnatore deve raccontare della cultura e delle migrazioni) e dall'altra come guida turistica"*. Anche secondo Mercedes bisogna far tesoro delle competenze acquisite su entrambi i fronti:

"Per essere riconosciuti professionalmente, dovrebbe essere mantenuta questa divisione: l'accompagnatore interculturale dovrebbe mantenere il racconto delle migrazioni e delle trasformazioni urbane; la guida, invece, della parte storico-artistica. Bisogna sfruttare la complementarietà fra competenze e conoscenze delle rispettive figure. [Inoltre], bisogna essere consapevoli del luogo in cui si vive. I mediatori a volte sono definiti tali solo perché sono madrelingua o provenienti da altri paesi, ma mancano le competenze tecniche. La presenza di un albo permetterebbe di definire meglio il profilo professionale, anche nel caso dell'accompagnatore interculturale. Il riconoscimento della professione sarebbe una valorizzazione del percorso di inclusione, formazione e professionalizzazione che questa persona ha fatto in Italia".

Viene esplicitata di nuovo l'esigenza di identificarsi con un gruppo professionale attraverso l'istituzione di un albo. Resta molto da discutere in merito alla professione a cui far riferimento; tuttavia, sarebbe di fondamentale importanza definirlo per comprendere quale categoria sindacale potrebbe supportare tale rivendicazione.

3.4 Il rapporto con le guide turistiche abilitate

Nonostante la dicotomia esistente sul piano formale fra le professioni di guida turistica e accompagnatore interculturale, il confronto quotidiano con le guide abilitate è tendenzialmente privo di contrasti. Due accompagnatori riferiscono che, dopo un primo iniziale momento di ostilità, le guide hanno imparato a conoscere Migrantour e i rapporti si sono distesi. Una sola persona, Irma, riporta che: *“Ancora adesso ci sono degli scontri perché le guide non conoscono il lavoro di accompagnatore”*. In tutti gli altri casi, la collaborazione funziona e l'intenzione è di renderla più solida e continuativa.

Maria sostiene che la categoria professionale a cui fare riferimento nel caso in cui si dovesse intraprendere un'azione collettiva dovrebbe essere proprio quella delle guide turistiche abilitate: *“Se si potesse intraprendere un percorso per il riconoscimento della professione di accompagnatore interculturale, la categoria a cui eventualmente appoggiarsi potrebbe essere forse quella delle guide perché nel mio caso posso dire che non si sono mai sentite minacciate”*.

Samira concorda: *“Si potrebbe far gruppo con le guide, dovremmo essere iscritti anche noi ad una categoria sindacale”*. Le guide, riferisce Manuela, *“potrebbero essere di aiuto in questo processo, anche perché stanno nascendo progetti simili (passeggiate di quartiere, walking tour, ecc.)”*.

Secondo Salima *“è importante conoscere il ruolo delle guide, ci possono supportare. [La collaborazione] è una cosa che può funzionare perché sono due racconti diversi, si possono integrare”*. Anche Mercedes riconosce la diversa funzione delle due figure professionali:

“Noi portiamo le persone in posti in cui le guide non si sognerebbero mai di portare i turisti, non abbiamo itinerari in comune. Solo durante i Welcome Tour⁷⁵ si visitano luoghi più noti e c'è il rischio di 'scontrarsi' con le guide. Potrebbero e dovrebbero essere a nostro supporto per

⁷⁵ Si tratta di una passeggiata di benvenuto rivolta a migranti di recente arrivo, richiedenti asilo e rifugiati, ideata e guidata dagli accompagnatori interculturali del progetto Migrantour. Questi itinerari di benvenuto sono pensati per far conoscere ai nuovi arrivati le città dove si ritrovano oggi a vivere, al fine di dar loro i giusti riferimenti per orientarsi e fondamentali indicazioni per viverle al meglio e nel pieno delle loro possibilità. Fonte: <http://www.migrantour.org/il-benvenuto-di-migrantour-al-via-il-welcome-tour-2/> (consultato il 21/07/2021).

fare dei *focus* sull'aspetto artistico e architettonico. Io adesso devo studiare molto per integrare questi aspetti al mio racconto”.

Nawaz riferisce che le guide turistiche hanno collaborato in passato con Migrantour come formatrici, e aggiunge: *“In futuro collaboreremo per disegnare assieme un itinerario per poter completare le nostre competenze. Potrebbero appoggiarci nelle nostre future rivendicazioni; l'importante è che ci sia chiarezza sui ruoli per non calpestarci i piedi a vicenda.*

Renata esprime forte consapevolezza delle competenze acquisite, sottolineando ciò che differenzia il lavoro dell'accompagnatore interculturale da quello di guida turistica:

"Non bisogna avere un atteggiamento noi/voi, ci sono molte cose che ci accomunano, ma molte ci rendono diversi. È necessario il confronto con gli esperti, la ricerca di un riconoscimento senza rubare il lavoro ad altri. [...] Prima di ogni passeggiata devo prepararmi, il lavoro dell'accompagnatore interculturale richiede apertura mentale e sforzo di comprensione (dell'altro, della cultura...) devi fare tuo un pezzo di tutte le culture che racconti. Questo lavoro lo puoi fare bene solo se hai sperimentato l'esperienza che racconti.

È fondamentale partire dai presupposti del nostro lavoro. Quale missione, quali obiettivi, quali differenze o plus rispetto al lavoro delle guide? Per me è condizione imprescindibile arrivare da un altro Paese e far tuo ciò che racconti. La guida non ha bisogno di aver vissuto nel 1400 per fare la visita al museo! Quello che si costruisce è una conoscenza esperienziale, più che mentale. Non lo puoi fare se non introduci l'altro alla cosa che stai raccontando, lo devi fare attraverso i sensi".

Negli anni, lo *staff* di Migrantour ha compreso l'importanza di strutturare alleanze con le guide presenti nei territori su cui insistono i progetti. *“Viene dichiarato chiaramente dalle agenzie che guide turistiche e accompagnatori interculturali sono figure diverse. Alcune guide seguivano le prime uscite, erano incuriosite dal progetto. Non cerchiamo lo scontro ma il confronto”,* chiarisce Khaled. *“Niente è facile, probabilmente potrebbero vederci come concorrenti di una fetta di mercato. Ma se ci conoscessero capirebbero che facciamo cose diverse, accompagniamo sì, ma 'interculturalmente'. Sono due figure distinte”.*

Eugenia spiega: *“Non facciamo concorrenza alle guide. La storia del quartiere è interpretata dalla persona che conduce la passeggiata, gli accompagnatori la possono personalizzare”.* Aggiunge poi, parlando di un eventuale scontro con le guide: *“Sono 'guerre' che esistono e ci saranno sempre, come la guerra tra Uber e i tassisti. Penso che ognuno debba avere un'opportunità, l'importante è che sia chiaro chi fa cosa. Dobbiamo considerare le guide non come nemici ma eventualmente come alleati per ripartire insieme. Anche il loro settore è stato duramente colpito”.*

Entrando nel merito della situazione in cui versa il settore a cui fa riferimento Eugenia, Ivana racconta la sua esperienza:

“Quello del turismo in Italia è un settore tralasciato e maltrattato, dove gli uni fanno guerra agli altri. È molto diffuso l’abusivismo; un po’ per volontà, un po’ perché solitamente passa molto tempo prima che le guide possano abilitarsi. Ogni regione deve indire concorsi per abilitare nuove guide, ma lo fa ogni dieci anni. Quindi spesso si svolge questo lavoro in nero perché non c’è la possibilità di regolarizzarsi, oppure le guide cambiano lavoro.

Inizialmente le guide partecipavano alle passeggiate per capire perché noi facessimo il loro lavoro. Poi hanno capito che non era lo stesso lavoro. Racconto la città aggiungendo molto del mondo dei suoi neo-abitanti”.

Significative le parole di Irma: *“A volte sì, mi sono sentita di serie B. Io non ho la formazione storica di una guida ma la guida non ha la mia formazione in mediazione interculturale e in sociologia [che ho io]; è esperta di ciò che esiste qui ma non di quello che arriva da fuori”*.

Nel complesso, il tentativo di comparare la figura professionale di accompagnatore interculturale a quella di guida turistica appare più forzato rispetto ad una sua assimilazione al gruppo professionale dei mediatori e delle mediatrici interculturali. Al contempo, l’ipotesi di costruire una rivendicazione di categoria in sinergia con le guide turistiche abilitate appare inappropriata alla maggior parte delle persone intervistate, anche se non mancano delle opinioni contrarie, come si potrà osservare nelle testimonianze successive.

3.5 Emergenza sanitaria e tutele economiche

L’avvento della pandemia da Covid-19 ha aggiunto ulteriori problematiche, rompendo degli equilibri già fragili. La possibilità di organizzare passeggiate e – di conseguenza – di lavorare a regime, si è ridotta notevolmente. Come si evince dalle restituzioni dei questionari, in alcune città le passeggiate sono state garantite anche durante l’emergenza sanitaria, con le dovute precauzioni. Tuttavia, Renata spiega:

"Non è un lavoro che puoi fare in *smart working*; viene snaturato, non ha la stessa qualità se viene fatto da remoto. Da remoto come Assistente Sociale preferisco fare colloqui solo con chi conosco già, per garantire continuità. Se si tratta del primo colloquio non posso incontrare gli utenti, non li percepisco.

Lo stesso vale per Migrantour; online magari puoi trasmettere la passione per quello che racconti, ma non potrai mai trasmettere una conoscenza esperienziale. Non puoi usare tutti i sensi: manca l’aspetto motorio. La guida invece lo può fare, può mostrare dal tablet o dal telefono un edificio, per esempio”.

Anche Clara esprime preoccupazione per il futuro del progetto: *“Non ci si può passare prodotti, non si può assaggiare il cibo, non si può toccare niente. Si perde la parte più bella del lavoro”*. Marwan, parlando di ciò che lo soddisfa del suo mestiere di accompagnatore, si interroga su cosa significhi per lui accompagnare ‘interculturalmente’: *“È difficile ma in un modo o nell’altro lo facciamo e mi dà soddisfazione il gradimento della passeggiata da parte delle persone. Trovo emozione, gratificazione in questo. Raggiungi le persone con il tuo messaggio. Lasci un’impronta positiva, mi chiedono di rimanere in contatto...mi sento di rafforzare i legami, la rete tra culture”*. Non manca, però, una nota negativa con riferimento al particolare periodo storico che stiamo attraversando nel momento in cui scrivo la mia tesi di laurea: *“Mi sento a disagio perché non sono più a contatto con le persone, non tanto perché non ‘lavoro’. Non riesco a portare il vero messaggio che voglio trasmettere, arriva incompleto”*.

Proseguendo il confronto in merito alla contrapposizione tra i ruoli di guida e accompagnatore, alcuni intervistati sembrano essere più consapevoli di altri rispetto alla propria condizione di ‘guide senza patentino’, con tutto ciò che ne deriva a livello di tutele economiche; altre persone, semplicemente, non si sono mai interrogate sulla questione. Maria racconta:

“Ho sempre pensato a quanto sono stata fortunata in questo periodo a continuare a lavorare come mediatrice. Quando ho iniziato, per me le passeggiate erano fondamentali per integrare lo stipendio part-time. Ora a volte non ho nemmeno tempo di farle. Per tanti di noi forse sarebbe servito un aiuto in più, ma non mi sono informata bene e non so nemmeno a cosa avremmo diritto. Forse aderire ad un albo sarebbe utile in questo senso...e anche per dare più riconoscimento alla professione. Non saprei però come si potrebbe raggiungere questo scopo.

Le guide turistiche si sono trovate a lavorare con gli strumenti digitali. Nel nostro caso abbiamo realizzato le pillole video non tanto per lavorare, quanto per mantenere vivo l’interesse nei confronti del progetto. Ma è difficile mantenere alto l’interesse solo parlando di quella che sembra solo teoria. [...] Non abbiamo organizzato passeggiate per paura di essere denunciati ma soprattutto di mettere in pericolo gli altri. Anche questo è professionalità, così come l’inventarsi strategie nuove”.

La testimonianza di Mercedes è focalizzata sul presente, ma mette in luce perché mette in luce le motivazioni per cui, sul lungo periodo, gli accompagnatori tendono a disinvestire nel progetto:

“Durante la pandemia non ho lavorato ma ci chiedevano di mantenere attiva la rete. Ne abbiamo parlato tra accompagnatori, ci si diceva: ‘Io lo sto facendo, ma senza essere pagato’. Quelli dell’associazione hanno il loro stipendio, noi no. Io capisco i colleghi che hanno lasciato...Chi te lo fa fare di fare beneficenza? Fai pubblicità al progetto ma tu come singolo

non ricevi nulla. Se non hai un ritorno, è normale che pensi di lasciare il progetto. Noi non possiamo fare niente, credo che dovremmo essere più coinvolti a livello di struttura. Siamo figure esterne che arrivano al momento del bisogno”.

Carmen, in risposta alla richiesta di riflettere su pandemia e tutele economiche negate a chi non è formalmente riconosciuto come guida o accompagnatore turistico, risponde: *“Non ci ho mai pensato perché ho a cuore Migrantour ma non è il mio lavoro principale. Spero che cresca e sia un’opportunità per più persone e più redditizia. Per ora è un hobby ma vorrei essere parte di questa crescita”*. Paradossalmente, sembrerebbe avrebbe più interesse e disponibilità a investire nel progetto chi fa l’accompagnatore come secondo lavoro. La mancanza di uno stipendio regolare, come prevedibile, impedisce di investire nel proprio futuro all’interno del progetto locale. Questo comporta una grossa perdita per Migrantour: accompagnatori formati e con esperienza rischiano di vedersi costretti a cercare un altro impiego senza che ne siano state valorizzate a pieno le competenze. Altre testimonianze portano in questa direzione. Eugenia riferisce che:

“Nel periodo della pandemia sono state cancellate tutte le passeggiate, anche quelle già prenotate, abbiamo perso le entrate previste. Questa figura non viene riconosciuta dallo Stato, ecco perché non abbiamo sostegni...è come se non esistesse. Se lo fosse, sarebbe un modo per non perdere gli accompagnatori, che nel tempo magari trovano un altro lavoro. Mancano garanzie. Nel futuro se devo scegliere scelgo un lavoro che mi soddisfa meno ma che mi tutela di più”.

Samira concorda: *“Se non ci chiamano non abbiamo retribuzione. Chi si basava solo su questo lavoro si è trovato in difficoltà. Per me è più un divertimento, quindi per fortuna non ho avuto problemi. C’è stata chiarezza da parte della rete fin dall’inizio, sappiamo che se non c’è lavoro non ci chiamano. Per gli accompagnatori non c’è riconoscimento come categoria, quindi non ci sono tutele”*.

Anche dai rimandi di altre persone emerge questa consapevolezza. *“Mi sono informata ma non abbiamo diritto a tutele. Per ora le passeggiate sono ferme”* (Manuela); *“Non ci sono tutele. Ho un contratto co.co.co, non mi sono informata sulla possibilità di richiedere qualche aiuto statale”* (Irma); *“La questione è la certificazione...se manca, non abbiamo aiuti”* (Nawaz).

Più strutturata la valutazione di Ivana, che lavora in prestazione occasionale come guida turistica ma non possiede P.IVA.:

“Non sono titolata a beneficiare delle misure di sostegno messe in campo dallo Stato per i lavoratori del settore turismo. Il codice Ateco è legato alla P.IVA. L’accompagnatore non vive

solo di questo. Se ci fosse qualche tutela in più certo, sarebbe ottimo, ma non è facile pensare ad una formalizzazione di questa figura. Lavorerebbe con P.IVA? Una possibile soluzione potrebbe essere permettere ai mediatori di specializzarsi in questo settore attraverso un'abilitazione specifica? Se anche dovessero regolarizzare la professione dell'accompagnatore interculturale, temo che resterebbero conflitti e incomprensioni con le guide nella quotidianità. È un tema molto attuale ma anche delicato. [...]

Per evitare lo scontro tra guide e accompagnatori, prima di tutto bisogna rinforzare la formazione degli accompagnatori: *storytelling* e comunicazione, percorsi e contesti migratori, mediazione. A livello regionale dovrebbe esistere un concorso per l'abilitazione di queste figure. Il requisito per accedere dovrebbe essere l'origine straniera (anche persone nate in Italia ma da genitori stranieri), anche se questo sarebbe discriminante”.

E prosegue facendo un appunto sulla terminologia utilizzata dal progetto:

“Siamo più guide interculturali, persone che sono informate e si raccontano (l'accompagnatore porta le persone dal punto A al punto B e basta, mentre la guida racconta e spiega). Già come guide abilitate siamo visti come quelli che rubano il lavoro agli italiani, figuriamoci se capiscono il ruolo dell'accompagnatore interculturale! Questo ambito è una selva oscura, anche i tassisti si improvvisano guide. Come impedire agli accompagnatori di svolgere abusivamente il lavoro di guide? Forse servirebbe un tesserino ben visibile. Ma il conflitto rimarrà sempre. È un mondo di vipere, e sta peggiorando perché si lavora sempre meno. [...]

Le guide si stanno reinventando, anche con le passeggiate. Bisogna pensare a come non creare concorrenza con le guide. Esiste una forte interconnessione, non sono due mondi nettamente separati. [...] Il tema dei guadagni è una nota dolente, soprattutto per guide più anziane che non sono smart e non possono reinventarsi. Le guide si sono trovate completamente abbandonate. Si sente la mancanza dello Stato in questo settore come in tanti altri”.

Anche Mercedes ritiene che il riconoscimento dell'accompagnatore dovrebbe passare dalla categoria delle guide “*perché i mediatori non sarebbero molto d'accordo. È un focus [di lavoro] troppo specifico*”. La situazione è dunque articolata perché l'accompagnatore interculturale nasce con una formazione interdisciplinare e sviluppa una professionalità ibrida. Lavora in una zona d'ombra in cui si riscontrano problemi legati ad entrambi i principali settori di riferimento – turismo e mediazione interculturale – oltre a quelli strutturali presenti a livello nazionale già esplicitati. A ciò si aggiunge un terzo aspetto, ossia la stretta correlazione delle attività progettuali con l'ambito dell'educazione interculturale e alla cittadinanza globale, che introduce un ulteriore livello di complessità che si discuterà in seguito.

3.6 La rete nazionale

Quale invece, il ruolo della rete nazionale, nella costruzione e mantenimento dei legami sociali fra accompagnatori e accompagnatrici? Stimola e sostiene il riconoscimento formale della figura di accompagnatore interculturale? Qualcuno, come Manuela, ne sottolinea la funzione di ‘collante’ fra progetti locali: “È un vantaggio essere interconnessi.

Probabilmente sarebbe un po' complicato raccordarsi per richiedere il riconoscimento della figura dell'accompagnatore, ma con la buona volontà si può fare tutto. Sicuramente è positivo lo scambio con i colleghi durante gli incontri nazionali". "Molto positivo", sostiene Khaled, "il fatto di appartenere ad una rete nazionale ed internazionale. È importante il confronto fra esperienze diverse! Rende orgogliosi sapere che altre persone fanno il mio stesso lavoro in altre città". Dello stesso avviso Mercedes: "Il network è di supporto; gli incontri sono fondamentali per lo scambio di conoscenze e buone prassi". Carmen, sintetica, va dritta al punto: "Spererei in un supporto!".

Numerose le testimonianze di chi vorrebbe che questo aspetto venisse rinforzato: Salima, parlando della rete: *"È più da appoggio. Non ci lega più di tanto, ogni realtà si muove a modo suo. Dà credibilità alla richiesta di riconoscimento della professionalità dell'accompagnatore"*; e ancora Clara: *"La rete nazionale potrebbe supportare questa cosa, l'unione fa la forza"*. Sulla stessa linea Mercedes: *"Ogni città ha un suo coordinatore; questo dovrebbe facilitare. Inoltre siamo in tanti, il numero dovrebbe aiutare il nostro riconoscimento"*. Anche Irma riconosce le potenzialità insite nel *networking* compiuto a livello nazionale, oltre che locale: *"La rete nazionale è fondamentale per far conoscere la figura dell'accompagnatore interculturale. Serve per dimostrare utilità sociale del progetto, far sapere che ci sono professionisti che possono offrire le loro competenze alle persone. Serve anche a noi accompagnatori per conoscere le esperienze di altre città e arricchire il nostro bagaglio di competenze"*. Infine, Maria rimanda le riflessioni condivise con le persone intervistate ad un livello più alto: *"La rete nazionale potrebbe iniziare a porsi le domande lanciate da questa ricerca e fare da tramite nel raccordo con le rivendicazioni dei mediatori"*. Anche in questo caso viene sottolineata una potenzialità inespressa del progetto Migrantour, che insiste su tutto il territorio nazionale ma fatica a raccordare le realtà aderenti alla rete italiana attorno all'obiettivo comune del riconoscimento della figura di accompagnatore interculturale.

Più indecisa sulla titolarità dell'azione è Samira, che sottolinea la trasparenza delle condizioni alla base della progettualità di Migrantour: *"Dovrebbe essere la rete a portare avanti questo progetto, ad iniziare questo percorso di riconoscimento professionale. Forse dovremmo spingere anche noi, magari partendo da un eventuale scontro con le autorità. Non basta una rivendicazione sulla base della condizione attuale, perché le premesse erano chiare. Di cosa ci lamentiamo?"*.

Secondo Eugenia si dovrebbero attivare gli accompagnatori stessi, *“ma non siamo a tal punto uniti. Non abbiamo modo di comunicare se non visitando le altre città”*, sottolinea. Appare evidente la necessità di un coordinamento forte da parte della rete a supporto di questa rivendicazione, a maggior ragione in questo periodo di emergenza sanitaria dove le possibilità di spostamento sul territorio nazionale sono limitate. È pertanto fondamentale che, rispetto alla quotidianità lavorativa che si sviluppa sul piano locale, non passi in secondo piano l’organizzazione di occasioni strutturate di incontro fra accompagnatori a livello nazionale.

Immaginando possibili azioni migliorative, Eugenia suggerisce che: *“Potrebbe essere utile avere un blog o una community anche per sapere chi siamo e quanti siamo”*. Queste, invece, le parole di Samira: *“Cosa è migliorabile? Forse la comunicazione, ma un passo in avanti è stato fatto l’utilizzo dei social durante la pandemia. Mi piacerebbe capire chi sta all’apice, almeno a livello nazionale. Il coordinatore locale fa sempre da tramite nei rapporti con i vertici. Serve scegliere coordinatori aperti mentalmente, forse serve formazione anche per i coordinatori. Sicuramente è necessario un rafforzamento della rete”*.

Anche Carmen reputa indispensabile rafforzare il coordinamento: *“Meglio una persona che si dedica solo a questo [progetto]. Partendo da questo si potrebbero poi arricchire i percorsi. Abbiamo visto che ci sono cose migliorabili, ma spesso mancano i fondi e non riusciamo a pagare, ad esempio, i gestori dei locali o gli assaggi. Difficile migliorarsi se mancano le risorse”*.

Nawaz, in un’ottica di ridefinizione della *mission* progettuale (o del suo massimo compimento), spiega:

“È positivo far parte della rete perché ti dà forza politica e aiuta nell’organizzazione. È necessaria una modalità organizzativa centralizzata (sarebbe utile gestire tutte le prenotazioni tramite unico software). È importante anche una comunicazione non frammentata; il marchio unico che deve essere forte. La collaborazione è molto forte e ci siamo trovati bene, ma potrebbero fare di più⁷⁶, andare oltre il Migrantour, perché diverse realtà possono collaborare in azioni politiche per trasmettere una narrazione ben precisa (es. 25 aprile, discriminazioni di genere, ecc.) Questa è una potenzialità non sfruttata bene!”.

Renata suggerisce di rinnovare gli strumenti a disposizione della rete: *“Bisognerebbe reinventarsi, dare un senso al nostro lavoro, creare input diversi: per esempio un webinar o altro strumento che aiuti a ridurre stereotipi e pregiudizi”*. Anticipa, inoltre, uno sviluppo già

⁷⁶ Qui riferendosi a Viaggi Solidali e Fondazione ACRA, partner di molti progetti nazionali ed europei. Entrambe le organizzazioni supportano l’avvio di ogni nuovo progetto locale e hanno assunto la guida del coordinamento nazionale.

ipotizzato per la presente ricerca: *“È importante prendere da altre esperienze e dai successi degli altri paesi, fondamentale fare una ricerca anche in paesi europei. La rete è una cosa che rinforza”*.

3.7 Possibili sviluppi

Con Salima apprendiamo una particolare modalità di gestione del progetto locale, dove il ruolo di coordinatore è ricoperto a rotazione da più persone: *“[La realtà che organizza le passeggiate interculturali] è un’associazione, sono poche le persone attive, non c’è gerarchia. Io sono coordinatrice perché serve formalmente, ma tutti gestiamo tutto. Gli accompagnatori fanno tutti parte dell’associazione e hanno costruito tutto assieme”*. Anche Eugenia condivide alcune riflessioni stimolanti:

"Se quella dell’accompagnatore interculturale diventasse una figura riconosciuta, quali altri sbocchi potrebbe avere? Ormai le passeggiate di quartiere si fanno ovunque, questa cosa si è espansa in tante sfumature. Magari se si rafforzasse la rete degli accompagnatori potrebbe davvero diventare un lavoro vero e proprio, magari non per me ma per chi verrà dopo. Magari potremmo collaborare con altre agenzie, oltre che con la rete Migrantour. Bisognerebbe conoscere le realtà territoriali che potrebbero aver bisogno di una figura professionale del genere".

Traendo vantaggio dal potenziale innovativo della professione qui analizzata, l’accompagnatore interculturale, qualora fosse riconosciuto formalmente, potrebbe ricoprire incarichi formativi per realtà che si occupano di sviluppo turistico e valorizzazione del territorio. Un operatore con forti competenze interculturali potrebbe, infatti, apportare un valore aggiunto all’attività delle guide, ad esempio museali, o delle associazioni che organizzano camminate per *target* specifici – dagli adolescenti ai pensionati, passando per altri gruppi sociali quali disabili, sportivi o semplici appassionati – arricchendo la fruizione del patrimonio locale con una lettura interculturale ormai imprescindibile.

Rispetto alle competenze da sviluppare, Rosario suggerisce di istituire una sorta di corso di perfezionamento che possa fornire crediti formativi agli accompagnatori con esperienza di diversi anni:

“Sarebbe una modalità per valutare la professionalità della persona, ci garantirebbe di raggiungere un livello più alto di professionalità. Idealmente sarebbe una nuova figura professionale nel panorama multiculturale italiano.

Bisogna formarsi per far sì che la nostra narrazione sia più chiara. Le persone devono capire la differenza tra quello che è l’essere turisti e avere un’esperienza di scambio interculturale come quella che offre Migrantour. Valorizzare l’esperienza degli accompagnatori interculturali

significa ad esempio portare la propria esperienza nelle scuole. È molto importante entrare in contesti come la scuola, educare i ragazzi alla cittadinanza globale. Devono avere una visione più ampia, più ricca, in modo che non dividano il mondo in categorie.

Migrantour è uno strumento molto utile didatticamente parlando perché ci permette di dare un taglio trasversale molto ricco dal punto di vista storico-culturale ed esperienziale, anche prendendo spunto da eventi di attualità, come ad esempio il movimento *Black Lives Matter*".

Irma condivide questa opinione: *"La passeggiata interculturale dovrebbe essere obbligatoria nelle scuole, anche a vantaggio delle persone di origine straniera perché si sentano protagoniste e orgogliose delle proprie origini. Questo è un sogno dal punto di vista sociale, non solo della mediazione interculturale. Potrebbe essere anche un modo per far riconoscere la figura dell'accompagnatore a livello nazionale, ministeriale"*.

Anche Renata è in linea con questo pensiero: *"Una professione riconosciuta, più continuativa e più pagata garantirebbe un aumento del numero degli accompagnatori e dell'impegno, ma anche della richiesta [di passeggiate]. Per me andrebbe inserito nel curriculum scolastico come educazione civica ed educazione all'intercultura"*.

Infine, si riporta un importante contributo di Marwan, che rimanda al tema delle appartenenze:

"Amin Maalouf⁷⁷ parla dell'identità della persona, soprattutto del migrante. Ciascuno dovrebbe essere incoraggiato ad assumere la propria identità: significa affermare 'Sono diverso ma presente'. Il nostro lavoro dovrebbe aiutare a sottolineare un'appartenenza, ma non un confronto (la mia cultura contrapposta alla tua). Io appartengo ad una cultura mondiale che si è mescolata a questa e a quell'altra.

Purtroppo spesso si fa un uso strumentale delle culture. Migrantour deve aiutare a diffondere la realtà. Siamo una società multietnica, è evidente dalle classi miste nelle scuole. Migrantour dovrebbe essere incluso nei programmi del Ministero dell'istruzione!".

Più di una persona intervistata è consapevole del vasto potenziale educativo di Migrantour e suggerisce l'introduzione nei programmi scolastici delle passeggiate realizzate dal progetto, al fine di potenziarne l'offerta interculturale. Tuttavia, come si è potuto osservare dalle testimonianze raccolte, vengono evidenziati anche i possibili sviluppi della professione accostandola a quella di guida turistica o di mediatore interculturale, a seconda delle affinità percepite.

Le potenzialità insite nel posizionamento di questa nuova figura professionale alla convergenza tra più settori lavorativi verranno approfondite nel seguente capitolo, mantenendo come minimo comun denominatore il rafforzamento delle competenze

⁷⁷ Giornalista e scrittore libanese naturalizzato francese.

comunicative interculturali dell'accompagnatore, a beneficio di una sua spendibilità in ciascuno degli ambiti professionali qui indagati.

CAPITOLO III – RICONOSCIMENTO PROFESSIONALE FRA TEORIA E PRATICA

1. La passeggiata interculturale come esempio di micro-pratica di servizio sociale critico europeo

Accostare il profilo dell'accompagnatore interculturale a quello di altri professionisti del sociale, che siano formalmente riconosciuti o meno, permette di inscrivere le possibili evoluzioni nella cornice concettuale e metodologica del servizio sociale. Come esplicitato nella definizione stessa della professione⁷⁸,

“il mandato del cambiamento sociale si basa sulla premessa che l'intervento del servizio sociale ha luogo quando si ritiene che sia necessario portare cambiamento e sviluppo ad una determinata situazione a livello della persona, della famiglia, di piccoli gruppi, della comunità o della società. Esso è guidato dalla necessità di sfidare e cambiare quelle condizioni strutturali che contribuiscono all'emarginazione, all'esclusione sociale e all'oppressione. Le iniziative di cambiamento sociale riconoscono il ruolo dell'agire umano nel promuovere i diritti umani e la giustizia economica, ambientale e sociale”.

Proprio in questa direzione si orienta il progetto Migrantour, che offre uno sguardo critico della mobilità umana e delle trasformazioni urbane attraverso interventi di tipo olistico, mantenendo cioè una visione unitaria della persona e del suo ambiente di vita, nonché trasformativi ed emancipanti. Questa particolare lettura dell'operatività dell'accompagnatore interculturale non è esplicitata chiaramente dalle persone intervistate, ad eccezione di una. Affermando: *“Noi lavoriamo su progetti; facciamo più assistenza sociale che mediazione”*, con la sua testimonianza Manuela orienta la riflessione sul portato trasformativo dell'iniziativa, che ambisce a produrre un cambiamento sia nelle persone che partecipano alle passeggiate, sia nelle accompagnatrici e negli accompagnatori interculturali stessi.

⁷⁸ Definizione internazionale di Servizio Sociale (traduzione in italiano dall'inglese *Global Definition of Social Work* anno 2014; a cura di A. Sicora v2 dd. 17.02.15), disponibile al seguente link: <https://www.eassw.org/global/definizione-internazionale-di-servizio-sociale/> (consultato il 17/08/2021).

Significative, a questo proposito, le testimonianze di Irma e Carmen riportate nel capitolo precedente⁷⁹, che restituiscono un senso di gratificazione legato alla conduzione delle passeggiate. È, infatti, attraverso questo strumento che l'accompagnatore interculturale ha l'opportunità di condividere le sue conoscenze con le persone che partecipano alla passeggiata, riabilitando così la sua immagine di persona dotata di *agency* e sostituendola all'archetipo stereotipato di immigrato senza risorse che appartiene all'immaginario comune.

Trattandosi di un progetto di cui beneficiano l'individuo e la collettività, Migrantour si trova ad operare in un ambito, quello del lavoro sociale, dove le professioni si stanno ancora definendo, mutano con l'evolversi delle società e in risposta a cambiamenti sociali sempre più repentini. Il tema della professionalità è da sempre alla base delle teorizzazioni che hanno costruito la disciplina, e tuttora contribuiscono a modellarla. Più netti e definiti sono i confini degli interventi sociali, che sono animati dall'obiettivo di produrre cambiamento nella persona o nella comunità oggetto dell'intervento; restano, invece, attuali i dibattiti sulla professionalizzazione nell'ambito del servizio sociale⁸⁰.

Nelle origini stesse della professione, nata alla fine dell'Ottocento con la trasformazione di pratiche di aiuto e solidarietà volontarie in attività lavorativa retribuita, ritroviamo l'esigenza di legittimazione professionale percepita oggi da molti dei lavoratori del sociale. Tuttavia, le molteplici matrici del servizio sociale e la pluralità degli ambiti di intervento rendono difficile definire identità e ambiti di competenze della professione (Campanini, in Fargion 2009). Per alcuni, la professione di assistente sociale dovrebbe essere guardata in termini di '*professional group*', o gruppo di professionisti del sociale (Otto e Lorenz, in Fargion 2009).

Si tratta, di svariate professioni sociali che si stanno specializzando attraverso un costante ripensamento critico dell'operatività quotidiana al fine di coniugare mandato istituzionale e mandato professionale, in quella che viene definita '*operatività riflessiva*' (Fargion 2009). Nella sua analisi del servizio sociale, Fargion spinge all'estremo questa lettura suggerendo l'ipotesi di una professione che si ponga come comunità organizzata, attiva e in grado di fare pressioni per quanto riguarda lo sviluppo di una cultura del sociale e di

⁷⁹ Cfr. p. 46

⁸⁰ Si veda a tal proposito il ricco contributo di Riva V. (2010), che raccoglie e analizza una rassegna di lavori pubblicati su questo tema nella sua tesi di Dottorato in Sociologia Applicata e Metodologia della Ricerca Sociale, Università degli studi di Milano-Bicocca, dal titolo *La professionalità dell'assistente sociale nelle pratiche lavorative. Uno studio etnografico di due uffici di servizio sociale*.

nuove politiche in merito. In quest'ottica, l'operatività dovrebbe sempre essere guidata dalla lettura dei bisogni emergenti in una prospettiva trifocale⁸¹ e assumere la funzione di intermediazione tra sistemi diversi propria del servizio sociale, intervenendo sulle relazioni. Ciò è possibile attraverso la ricerca, al fine di contrapporre un vero e proprio progetto culturale alla logica managerialista che governa oggi gli interventi sociali, e la raccolta e la sistematizzazione dei saperi, che darebbero visibilità e legittimazione alla professione.

Come si evince da un articolo in cui discute il rapporto tra migrazioni e spazio urbano portando all'attenzione del lettore il necessario riconoscimento delle persone immigrate in quanto nuovi abitanti, anche Cancellieri (2017) caldeggia la costituzione di una collettività di saperi professionali legati al mondo delle migrazioni. Seppur partendo da un punto di osservazione differente da quello di Fargion, sostiene egualmente che sia fondamentale *“valorizzare e supportare le esperienze dei soggetti che in questi anni si sono trovati ad affrontare la sfida dell'immigrazione: operatori, associazioni, cooperative, ma anche singoli cittadini (immigrati e non). Occorre dare molta maggior visibilità a questo patrimonio di ricerche già realizzate”*.

A più di un decennio dall'avvio della nascita del progetto Migrantour, l'ipotesi qui argomentata è l'inclusione dell'accompagnatore interculturale nella macro-categoria professionale dei lavoratori del sociale, finalizzata al riconoscimento dello stesso attraverso azioni di mutuo sostegno.

Oltre a produrre cambiamenti duraturi nel contesto sociale, Migrantour è un'iniziativa dal forte impatto culturale, che richiede ricerca e aggiornamento continui, come emerge dalla maggior parte delle interviste esaminate. Tra le qualità necessarie per ricoprire il ruolo di accompagnatore interculturale, Renata nomina infatti la dedizione, l'impegno e la serietà. La testimonianza di Clara evidenzia come siano fondamentali costanza e competenza per svolgere questa mansione. Con Ivana, apprendiamo che serve anche passione. Bisogna essere preparati, perché durante la passeggiata l'accompagnatore rappresenta l'insieme di tutte le comunità straniere presenti in città. Una responsabilità indiscutibilmente gravosa⁸².

⁸¹ Il termine 'trifocalità' e l'espressione 'ottica trifocale' indicano l'approccio che l'assistente sociale dovrebbe seguire in ogni intervento di servizio sociale, assumendo contemporaneamente tre vertici di osservazione: individuo, società, istituzioni. Il riferimento è Fargion (2009).

⁸² Cfr. p. 48

Proprio come avviene per altri operatori del sociale, anche nel caso dell'accompagnatore interculturale non è semplice stabilire un confine netto dal punto di vista della professionalità. Il contesto in cui queste figure operano presuppone una capacità di lettura dei cambiamenti sociali che comporti la definizione di interventi adatti all'ambiente multiculturale e in continua evoluzione in cui le società contemporanee sono inserite. Si tratta pertanto di professionisti che sappiano cogliere le trasformazioni che interessano il tessuto sociale al fine di mettere in atto adeguate risposte interdisciplinari.

Un mandato innovativo di cambiamento sociale e le considerevoli ricadute sui comportamenti individuali e collettivi sono le specificità che il progetto condivide con le professioni sociali qui considerate. Ci troviamo di fronte a figure professionali ibride, dotate di un bagaglio di competenze multidisciplinari che si arricchisce del *background* migratorio proprio delle persone di origine straniera o che abbiano fatto propria l'esperienza migratoria, anche se in maniera temporanea. Riprendiamo la testimonianza di Rosario⁸³, fra le altre, per ribadire che la professionalità dell'accompagnatore interculturale risiede nella formazione ricevuta ma anche nell'esperienza pratica. Il percorso formativo che aspiranti accompagnatore e accompagnatrici interculturale sono tenuti a seguire è il punto di partenza, non di arrivo, di un processo di professionalizzazione che dura anni. Attraverso questo primo approccio alla mansione, l'accompagnatore interculturale getta le basi per costruire un proprio metodo di intervento, iscritto però in una cornice metodologica che ne assicura la validità. Come sottolineato da Nawaz⁸⁴, attraverso la formazione viene strutturata la deontologia professionale dell'accompagnatore interculturale, che orienta e guida il professionista garantendo l'etica delle sue prestazioni.

Per quanto riguarda gli ambiti specifici di intervento del servizio sociale, con Lorenz (2010) apprendiamo che il lavoro sociale è strettamente legato a processi di costruzione sociale che si sviluppano in contesti specifici, denotandone la dimensione locale; tuttavia, sottolineando la dimensione europea della professione, l'autore rileva anche la necessità di intraprendere azioni comuni per fronteggiare problemi che superano i confini nazionali, introducendo così i concetti di *Europa sociale* e di servizio sociale come pratica riflessiva che mira a creare le condizioni di cittadinanza sociale. Lorenz ritiene che ciò sia possibile solo inserendo la comunicazione interculturale nella pratica del servizio sociale quale elemento

⁸³ Cfr. p. 50

⁸⁴ Cfr. p. 47

centrale della professione e, affinché non si discosti dal suo mandato professionale, permettere che la pratica del servizio sociale si esprima attraverso la pratica della cittadinanza sociale. Ciò significa che gli interventi non devono mirare solo alla risoluzione di un problema specifico dell'individuo, ma anche a supportare quest'ultimo nel far valere i propri diritti e doveri sociali. Questi obiettivi possono essere raggiunti solo se la professione si farà garante del riconoscimento della differenza e promotrice della solidarietà, con l'obiettivo di creare un'entità sociale stabile in grado di assicurare equità e uguaglianza.

L'autore rileva, tuttavia, una problematica: il progetto da lui concepito deve infatti confrontarsi con la mancanza di autonomia professionale del servizio sociale, in quanto quest'ultimo è storicamente un elemento della costituzione dell'ordine sociale. Con l'avvento del neoliberismo e la privatizzazione delle misure del *welfare* si è infatti verificata una sostituzione dei contratti sociali con quelli privati, e le condizioni della solidarietà da 'assicurate collettivamente' sono diventate 'meritate individualmente'. Come noto, il fenomeno della globalizzazione ha indebolito il ruolo dello Stato, accentuandone contemporaneamente le funzioni di controllo sociale. Inoltre, con il progressivo aumento delle interconnessioni a livello mondiale nei diversi ambiti della vita, si è assistito all'internazionalizzazione dei problemi sociali, tra cui le migrazioni. Secondo l'autore, dal livello locale fino a quello europeo, la sfida per la società civile è interagire con identità e appartenenze culturali diverse senza cadere in un ostile nazionalismo.

Date queste premesse, Lorenz rileva nella risposta dei servizi sociali l'incapacità di adattare la diversità culturale, etnica e psicologica all'interno di una struttura di uguaglianza e giustizia sociale, che è proprio il punto debole dello Stato-nazione e del *Welfare State* in esso maturato. La risposta, suggerisce l'autore, è la pratica della cittadinanza sociale come pratica della professione sociale attraverso la negoziazione delle identità. Nell'attuale contesto globalizzato è quindi imprescindibile attuare interventi di servizio sociale che abbiano come orizzonte la (ri)costruzione del sociale stesso.

Promuovendo una forma di pratica sociale che permetta il passaggio da una responsabilità individuale delle problematiche sociali (che le fa percepire come preoccupazioni personali) alla responsabilità collettiva delle stesse (che le traduca in istanze della politica sociale), Lorenz auspica l'avvento di una *governance* multiculturale attraverso cui titolarità e responsabilità della risposta ai bisogni sociali si possano svincolare dallo Stato-nazione, per lasciare spazio a identità collettive e a coalizioni di identità che cominciano a reclamare forme di autorappresentazione.

In questo contesto, la diversità come stimolo per azioni finalizzate al rafforzamento della coesione sociale è uno dei presupposti per realizzare interventi realmente efficaci. Inoltre, poiché la funzione del servizio sociale cambia con i bisogni sociali, che mutano nel tempo e non sono più gli stessi che hanno originato la professione stessa, l'autore sostiene che sia necessario che il servizio sociale riveda il proprio legame con la società e le politiche sociali. Per 'ricostruire' il sociale, si dovrebbe pertanto scorporarlo dal progetto di Stato e porre al centro proprio i bisogni di coesione sociale dei cittadini.

A questo proposito, è interessante riprendere le parole di Irma⁸⁵, che, facendo riferimento alla trasmissione di conoscenze che avviene tra accompagnatore interculturale e visitatori, accenna all'*utilità sociale* del progetto Migrantour. Riconoscendosi in quanto professionista che pone le proprie competenze al servizio delle persone, ci permette di giungere al concetto di 'facilitazione' nelle relazioni sociali che appartiene a diverse figure professionali, fra cui quella di accompagnatore interculturale. Come possiamo riscontrare anche dalla descrizione del profilo professionale a cura di Chiurazzi, Pozzi e Vietti (2019), l'accompagnatore Migrantour,

“in una forma innovativa, favorisce la realizzazione di un incontro attraverso la promozione di momenti di dialogo con le comunità su diversi territori. [...] In questo senso la figura di accompagnatore diventa chiave di volta nel tentativo di inaugurare un dialogo permanente all'interno dei quartieri dove avvengono le passeggiate, così come promotore di pratiche di convivenza che si costruiscono non tanto sui libri di testo, quanto nella quotidianità. [...] Gli accompagnatori interculturali di origine migrante possono aggregare persone e rigenerare comunità⁸⁶”.

Questa funzione specifica di 'aggregazione sociale' è divenuta ancor più attuale nell'emergenza sanitaria che stiamo tuttora vivendo. I vari periodi di *lockdown* imposti dai Governi europei per fronteggiare la pandemia da Covid-19 si sono rivelati, infatti, la cartina di tornasole delle disuguaglianze che toccavano diversi strati sociali già prima della pandemia. Ora queste disparità si sono rese visibili e, in diversi casi, acutizzate, rafforzando quel naturale bisogno di coesione sociale e di comunità che è stato a lungo messo in ombra dalle politiche neoliberiste.

Si può dire che, anticipando i tempi, l'accompagnatore interculturale stia già mettendo in campo quella funzione di mediazione *nel territorio* e all'interno delle comunità, come ha

⁸⁵ Cfr. p. 63

⁸⁶ Chiurazzi, Pozzi e Vietti (2019), *Op. cit.*, p. 71-72

ben rimarcato Rosario con la sua testimonianza⁸⁷. Una funzione che sarà sempre più necessaria se non vogliamo tornare alla normalità pre-Covid tanto ordinaria e rassicurante ma – ormai è chiaro a tutti – altrettanto diseguale. In questo senso le attività di Migrantour si possono collocare nello spazio di intervento del servizio sociale che Lorenz definisce ‘servizio sociale critico europeo’.

Vediamo con l’autore quali siano gli spazi di interazione tra i domini del servizio sociale, ossia gli ambiti che alimentano e danno vita alla professione stessa. Quest’ultima dipende dalle politiche sociali, intese come politiche in senso lato e come risposta ai bisogni sociali, e dal mondo della vita, ossia i bisogni della persona che si rivolge al servizio. Si aggiungono a questi due temi anche i discorsi accademici, cioè l’elaborazione teorica connessa allo sviluppo della disciplina.

Se il servizio sociale dipendesse solo da uno di questi ambiti, non si espliciterebbe la funzione di mediazione del sociale della professione, che si esprime proprio nel suo collocarsi negli spazi intermedi, aiutando a sviluppare nuove forme di solidarietà sociale. Operando nello spazio intermedio tra agenda politica e mondo della vita, favorisce l’equilibrio tra solidarietà orizzontale e verticale. L’intervento nello spazio generato dall’intersezione tra politica sociale e discorsi accademici supporta la professionalizzazione del lavoro sociale e sviluppa il metodo, emancipandolo dagli orientamenti istituzionali. L’intersezione tra mondo della vita e discorsi accademici permette invece al servizio sociale di sostenere il bilanciamento tra diritto di uguaglianza e diritto all’identità individuale.

⁸⁷ Cfr. p. 50

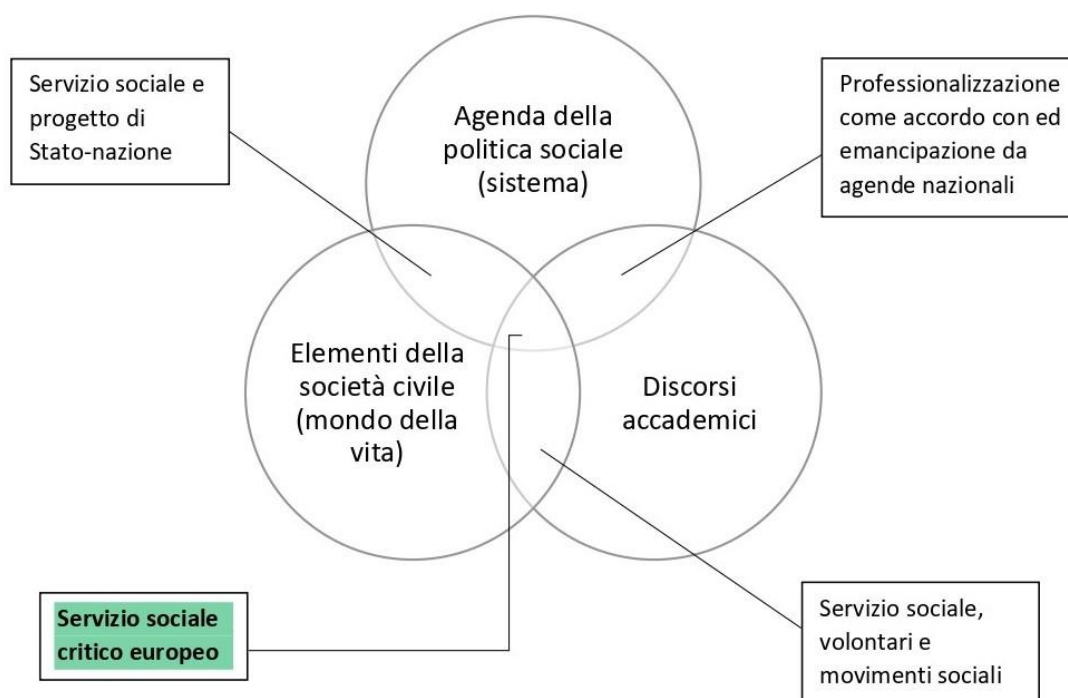


Figura 1 - Rielaborazione grafica del modello proposto dall'autore in Lorenz W. (2010), *Globalizzazione e servizio sociale in Europa*, Roma, Carocci, p. 31

Lorenz analizza, infine, un ultimo elemento: l'intersezione di tutti e tre i domini qui esposti, dove si sviluppa una nuova forma di servizio sociale: il servizio sociale critico (europeo),

“una forma di servizio sociale come pratica riflessiva che mira a creare le condizioni di cittadinanza sociale a livello di interventi sociali concreti con individui e gruppi e, di conseguenza, a rafforzare la costruzione ancora incompleta della cittadinanza sociale a livello di politica sociale. Oltre a mediare la relazione tra i processi della società civile e dello Stato a livello nazionale, questo tipo di pratica si dovrà impegnare sempre più nei confronti delle politiche sociali transnazionali e dei movimenti sociali internazionali per far sì che essi diano al progetto di unificazione europea una dimensione sociale⁸⁸”.

Sarebbe chiaramente improprio riferirsi a Migrantour come a un movimento sociale⁸⁹; tuttavia, è possibile rilevare una correlazione tra la definizione che l'autore propone di 'pratica sociale in contesti globalizzati' e il progetto di respiro internazionale che si sta qui esaminando. Nel forte radicamento locale delle varie realtà progettuali, fra loro interconnesse attraverso la rete internazionale, si può infatti riconoscere quello che l'autore ritiene essere il

⁸⁸ Ivi, p. 30

⁸⁹ Per un approfondimento, si veda Della Porta D. e Diani M. (2006), *Social Movements: an introduction*, Blackwell pub., U.S.A.

mandato del servizio sociale critico europeo, un mandato “*per la micro-pratica della politica sociale e per la costruzione di una Europa veramente sociale*”. Non sarebbe pertanto fuori luogo ritenere che da una pratica fortemente localizzata come la passeggiata interculturale si possa sviluppare un’istanza transnazionale per il riconoscimento di una o più professionalità del sociale anche a partire dal contesto italiano.

2. Innovazione sociale e pratiche emancipanti nel contesto (europeo) globalizzato

Come in parte già anticipato, si avrà modo in seguito di sottolineare nuovamente quanto una buona comunicazione interculturale sia basilare per ogni intervento di servizio sociale nel contesto globalizzato. Assumendo la visione proposta da Lorenz di una disciplina che cerca di collegare ogni intervento di servizio sociale alle sue conseguenze politiche, si tenterà di declinarla nell’ambito, qui trattato, della mobilità umana.

A livello di agende politiche europee, questa modalità di intervento interculturale e antirazzista non è ancora stata assimilata; tuttavia, abbiamo visto con Lorenz che lo spazio d’azione per sopperire a questa mancanza si può trovare nella costruzione di politiche sociali ‘dal basso verso l’alto’, spostando la pratica del lavoro sociale dal livello politico ad un livello di *governance* che promuova lo sviluppo di comunità aperte e cooperanti.

Per quanto riguarda il progetto Migrantour nello specifico, nelle interviste raccolte è possibile rintracciare una proposta di rivisitazione delle modalità organizzative attualmente in atto. Nawaz, ad esempio, mette in evidenza la forza *politica* della rete nazionale e internazionale, che, a suo parere, è poco sfruttata e andrebbe convogliata verso la trasmissione di una narrazione differente rispetto a diverse tematiche che a vario titolo sono correlate con quelle trattate dal progetto ma che non rappresentano il cuore degli interventi dell’accompagnatore durante le passeggiate⁹⁰. Anche Renata⁹¹ suggerisce che Migrantour si reinventi, dotandosi di nuovi strumenti che diano un senso al lavoro delle accompagnatrici e

⁹⁰ Cfr. p. 64

⁹¹ Cfr. p. 65

degli accompagnatori interculturali, traendo linfa vitale dalle esperienze delle diverse realtà che aderiscono alla rete europea. Entrambe le testimonianze sembrano orientarsi verso una minor dispersione del potenziale educativo e formativo del progetto che, se correttamente strutturato, potrebbe sopperire alle carenze che si riscontrano a livello di comunicazione interculturale in ambito scolastico ma non solo.

Seppur su un piano differente, la storia delle origini del Sistema di Protezione e Integrazione (SAI, più conosciuto con l'originario acronimo SPRAR – Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati⁹²) è un esempio concreto di politica pubblica che nasce da un'iniziativa della società civile, in quanto trova la sua genesi nella solidarietà della popolazione italiana verso i profughi delle guerre dei Balcani degli anni '90. Il sistema diventa tale quando viene istituzionalizzata l'accoglienza nelle case private, poi trasferita negli alloggi di proprietà comunale. Nasce quindi con un processo *bottom-up* a partire dalle competenze delle persone che avevano maturato un'esperienza del tutto inedita negli anni precedenti, a seguito della territorializzazione dei servizi (nascita dei consultori) e la chiusura dei luoghi di 'concentramento' delle problematiche sociali (brefotrofi, manicomi, classi speciali per disabili). L'inclusione sociale promossa dal SAI si basa sulla costruzione di un apparato relazionale che trova le sue fondamenta nella cosiddetta Legge Basaglia⁹³, un sistema edificato con uno sforzo collettivo diffuso, condiviso dall'intera società. In questa nuova cornice metodologica non sussiste più una dimensione vergognosa del bisogno individuale; si attua invece una forma di innovazione sociale (dal basso) nell'affrontare problematiche sociali, al centro della quale si trovano i legami sociali.

Il lavoro dell'operatore SAI, inteso non solo come insieme di servizi rivolti esclusivamente alle persone accolte ma come lavoro di comunità⁹⁴, mina il sistema duale autoctoni/persone di origine straniera. Al contrario, più queste ultime sono in contatto con la

⁹² Quanto segue è un riadattamento dei contenuti di una formazione interna sul lavoro di comunità, a cui ho partecipato nel corso del 2021 in quanto coordinatrice di uno dei progetti SAI della provincia di Bergamo. Per maggiori informazioni sulla Rete SAI si rimanda al sito istituzionale: <https://www.retesai.it/> (consultato il 05/09/2021).

⁹³ Legge 13 maggio 1978, n. 180, "Accertamenti e trattamenti sanitari volontari e obbligatori", che riforma l'organizzazione dell'assistenza psichiatrica ospedaliera e territoriale, proponendo un superamento della logica manicomiale. Per approfondire: https://it.wikipedia.org/wiki/Legge_Basaglia (consultato il 19/08/2021).

⁹⁴ Nella definizione di Allegri (2015), il lavoro di comunità ripropone la collettività come soggetto dell'intervento. Obiettivo del servizio sociale di comunità è quello di promuovere un contesto sociale inclusivo, attento ai legami sociali e rispettoso delle differenze. Ciò significa intervenire per favorire la partecipazione dei cittadini. Gli elementi cardine del lavoro di comunità sono la partecipazione (intesa come coinvolgimento responsabile degli attori sociali nei processi di *problem solving*), lo sviluppo di competenze e l'*empowerment*.

cultura d'origine, più riescono a mettere in atto pratiche emancipanti e promuovere esse stesse coesione sociale (Ambrosini 2006). Allontanandosi da questo tipo di lettura, il servizio sociale rischia di incasellare le persone in categorie di bisogno. Ecco perché, negli attuali contesti globalizzati in cui la professione si trova ad operare, è necessario applicare la comunicazione interculturale, che si basa sull'assunto del 'completamente altro' e riporta in primo piano il diritto ad un'identità culturale.

Prendendo come spunto di riflessione la genesi e i successivi sviluppi del Sistema di Accoglienza e Integrazione, che sull'interazione con la diversità culturale ha modellato la propria professionalità, è possibile rintracciare gli esiti concreti della fondamentale *“importanza della creazione di rapporti di reciprocità all'interno delle comunità”* promossa dalla Definizione di servizio sociale presentata in apertura del presente capitolo, la quale ci ricorda che *“promuovere e sostenere i diritti umani e la giustizia sociale costituiscono la motivazione e la giustificazione essenziale del servizio sociale”* e riconosce come *“i diritti umani debbano coesistere con la responsabilità collettiva”*.

Secondo i *Global Standards for Social Work Education and Training* che la Definizione cita, infatti, l'approccio di base sui diritti umani a cui tutti gli operatori sociali⁹⁵ dovrebbero essere formati promuove un dialogo critico e riflessivo anche nel confronto con credenze culturali, valori e tradizioni che violano i diritti fondamentali della persona, poiché *“in quanto dinamica e socialmente costruita, la cultura è soggetta a decostruzione e cambiamento”*.

Le differenze si trasformano in disuguaglianze attraverso l'applicazione di norme culturali che ne definiscono il significato: i modelli di comportamento per rispondere a queste differenze sono quindi costruiti socialmente e mediati attraverso il linguaggio. Riprendendo Lorenz, concedere la possibilità del 'totalmente altro' è la direzione che la disciplina deve seguire per garantire l'effettivo godimento del diritto all'autorappresentazione senza il quale l'incontro con l'altro sarebbe un semplice assoggettamento dell'altro a ciò che è già conosciuto, e pertanto un atto di oppressione.

⁹⁵ La Dichiarazione si riferisce nello specifico alla figura professionale dell'assistente sociale, ma mi pare opportuno in questo contesto citarla utilizzando il termine più generico di *operatore sociale*, con riferimento a qualsiasi soggetto che lavori nell'ambito dei servizi rivolti alla persona, che sia dipendente pubblico o del privato sociale.

Ciò che l'autore ritiene fondamentale in questo processo di creazione delle condizioni per una cittadinanza sociale che applichi l'approccio comunicativo sopra delineato è la rivalutazione dell'aspetto politico della ricerca. Lorenz sostiene, infatti, la necessità di condurre una ricerca-azione, tramite la quale le identità possano essere costruite come comunità in formazione ed emergenti (Habermas 1996, in Lorenz 2010). Si tratta di un processo formativo condiviso, nel quale i partecipanti devono confermarsi a vicenda la propria identità di cittadini; un percorso partecipato che favorisce la costruzione di legami sociali e include attraverso la creazione di comunità di comunicazione.

Gli operatori del sociale sono quotidianamente coinvolti nella formazione delle pratiche attuali di cittadinanza sociale e, quindi, di politica sociale. La lotta per la cittadinanza deve però essere sviluppata anche dai fruitori dei servizi stessi; per questo motivo la costruzione delle identità e dei rispettivi diritti e doveri costituisce un elemento imprescindibile del mandato del servizio sociale.

Per quanto concerne l'oggetto della presente ricerca, il progetto Migrantour sembra inserirsi in questo quadro grazie alla sua puntuale lettura dei cambiamenti sociali e l'aggiornamento continuo richiesto all'accompagnatore interculturale. Proprio la sua natura improntata alla ricerca-azione permette di definirlo, a più di un decennio dalla nascita, un progetto innovativo, facilitatore di pratiche emancipanti perché costruttore di *relazioni emancipanti*⁹⁶.

Si definiscono, infatti, innovazioni sociali *“le nuove idee (prodotti, servizi e modelli) che soddisfano dei bisogni sociali (in modo più efficace delle alternative esistenti) e che allo stesso tempo creano nuove relazioni e nuove collaborazioni. In altre parole, innovazioni che sono buone per la società e che accrescono le possibilità di azione per la società stessa”* (Murray, Caulier Grice e Mulgan 2011). L'innovazione sociale si esplicita attraverso una pratica innovativa,

“ovvero l'applicazione efficace e sostenibile di una nuova idea di prodotto, servizio, modello. La capacità di essere efficace si riferisce all'uso ottimale di risorse per il conseguimento di un risultato sociale (*outcome*). [...] L'innovazione sociale ha come finalità la creazione di un impatto positivo per la società che sia il più ampio possibile. [...] Il potenziale impatto di una pratica innovativa risulta essere tanto più elevato quanto più inclusivo è il processo di coinvolgimento della comunità, secondo modelli in continua evoluzione. Questa mobilitazione

⁹⁶ Questo aspetto emerge con chiarezza dall'affermazione di Marwan, che trae appagamento proprio dal rapporto che instaura con le persone accompagnate durante i tour (Cfr. p. 60). Lo stesso si può dire per Maria, che mette in evidenza l'importanza dell'apprezzamento delle passeggiate da parte del pubblico (Cfr. pp. 55).

di risorse umane porta ad un attivismo diffuso in grado di moltiplicare energie e iniziative al servizio del miglioramento sociale⁹⁷”.

Intervenendo nel contesto comunitario, costruendo relazioni e fornendo agli accompagnatori interculturali gli strumenti per rispondere a un bisogno sociale percepito, Migrantour attiva indirettamente anche la comunità, “*non solo come beneficiario ma come co-produttore di soluzioni [...], generando un vero e proprio processo di innovazione sociale di luogo (context dependent) che agendo su scala iperlocale è in grado di elaborare e praticare un cambiamento sistemico*” (Venturi e Zandonai 2019), o quantomeno ha le potenzialità per farlo, sia su scala nazionale che su scala europea, perché interviene in ambiti interessati da dinamiche di esclusione, marginalità, stigmatizzazione.

Come evidenzia Moralli (2020) in un articolo in cui concettualizza la mobilità come pratica culturale, turismo e migrazione sono gli ambiti in cui

“l’innovazione sociale può intervenire cercando di promuovere narrative contro-egemoniche e azioni che si contrappongono a relazioni spaziali e culturali stigmatizzanti. [...] L’innovazione sociale trova grande spazio d’azione proprio in queste increspature perché il turismo è una pratica culturale che si fonda sul momento dell’incontro, come suggeriscono Aime e Papotti nel libro *L’altro e l’altrove. Antropologia, geografia e turismo. [Implicando] una rottura con la quotidianità [...]* il turismo diventa una forma privilegiata di intercultura [...], creando occasioni di incontro e confronto inedite⁹⁸”.

Leggendo quindi il turismo come “*pratica culturale territorializzata*” e la migrazione come “*un fenomeno di mobilità ma anche come spazio di negoziazione culturale⁹⁹*”, l’autrice sostiene che l’innovazione sociale possa avvenire proprio all’interno di questi spazi di relazione generati in contesti in cui si celano spesso forme di controllo, sfruttamento e disuguaglianza, in quanto processo e pratica trasformativa che ambisce a rendere più equo, sostenibile e inclusivo il contesto sociale in cui avviene.

Moralli riporta quindi le modalità di intervento dell’innovazione sociale secondo la lettura di Moulaert, MacCallum, Mehmood e Hamdouch (2013), che ritengono sia un processo attivato “*in risposta a bisogni non soddisfatti dallo stato e/o dal mercato o a bisogni*

⁹⁷ La definizione di ‘pratica innovativa’ qui riportata è tratta da CheFare, *3 concetti e definizioni sull’innovazione sociale*, disponibile al seguente link: <https://bando.che-fare.com/vademecum/3-concetti-e-definizioni-sullinnovazione-sociale/> (consultato il 20/12/2019).

⁹⁸ Moralli (2019) in Musarò P. e Piga Bruni E. (a cura di), *Scritture migranti N. 13 (2019): Turismo e migrazione*, Alma Mater Studiorum - Università di Bologna, p. 42

⁹⁹ Ivi, p. 43

emergenti”, che porta alla “*creazione di nuove forme di relazione*” finalizzate al “*sostegno di agency individuale e collettiva, supportando processi di empowerment*”. L’autrice propone però di integrare questa definizione con altre tre dimensioni che pongano al centro dell’attenzione una riflessione sulle precondizioni che “*facilitano le relazioni sociali e i processi di empowerment, così come le loro conseguenze in termini di politica pubblica*¹⁰⁰”.

Una prima dimensione *culturale/discorsiva* fa riferimento al fatto che l’innovazione sociale può stimolare contro-narrazioni, intervenendo sulle percezioni e rappresentazioni di un determinato fenomeno o pratica sociale. Moralli, riprendendo la ‘Teoria sull’immaginario’ di Castoriadis (1997) spiega come la narrazione non si espliciti solamente su un piano simbolico e cognitivo, ma possa divenire “*agente trasformativo, in grado di incidere sulle pratiche quotidiane e, quindi di intervenire su quei bisogni che hanno mosso lo sviluppo dell’innovazione sociale stessa*”.

La seconda categoria, quella delle *infrastrutture sociali*, si riferisce alla dimensione spaziale dell’innovazione sociale, e lega lo sviluppo delle relazioni sociali al contesto in cui hanno luogo. Nella definizione di Latham e Layton (2019) che l’autrice riporta, “*l’infrastruttura sociale si riferisce alle reti di spazi, strutture, istituzioni e gruppi che creano occasioni di socializzazione*”. Si tratta pertanto di contesti che facilitano la creazione di capitale sociale¹⁰¹ e, ben rappresentando l’immagine di costruzione di politiche sociali attraverso un processo *bottom-up* che abbiamo visto con Lorenz, consentono “*lo sviluppo di comunità di tipo ‘integrante’ (Kaufmann 2004), capaci di promuovere il senso collettivo dell’agire anche attraverso la condivisione di uno spazio specifico*¹⁰²”. È infatti attraverso *pratiche partecipative e creative intese come forma di cittadinanza* (la terza categoria di analisi proposta dall’autrice), che l’innovazione sociale “*può diventare un dispositivo per supportare nuove forme di cittadinanza*”, poiché “*è all’interno di una società meno gerarchizzata che l’azione individuale si può trasformare in azione collettiva e, eventualmente, promuovere un cambiamento sociale (Klein et. al. 2016)*¹⁰³”.

È all’interno di questa cornice concettuale che il progetto Migrantour si colloca e mette in atto il suo potenziale innovativo nel contesto sociale europeo globalizzato a cui ci stiamo appellando. Attraverso la narrazione, la passeggiata interculturale diviene pratica

¹⁰⁰ Ivi, p.47

¹⁰¹ Secondo la definizione di Mutti (2003), il capitale sociale è l’insieme delle risorse che ogni individuo può ottenere dalla propria rete di relazioni sociali. Putnam (1993) ritiene che si fondi sulla fiducia, sul senso civico e sulla condivisione delle norme.

¹⁰² Moralli, *Op. Cit.*, p. 43

¹⁰³ Ivi, p. 49

quotidiana transnazionale, cosmopolita, poiché nutre un immaginario diverso, non colonizzato. Mettendo in discussione lo squilibrio di potere insito nelle parole (migrante/viaggiatore), l'accompagnatore interculturale attraversa micro-confini per dare risalto alle pratiche dei neo cittadini. Riprendendo ancora una volta le parole di Moralli, [...] *turismo e migrazione, se pensati all'interno di uno stesso frame interpretativo, possono contribuire a plasmare quello che Papastergiadis (2012) definisce un 'immaginario cosmopolita'*". Migrantour, al pari di altri progetti votati all'empowerment delle persone migranti, contribuisce a dare visibilità a questi ultimi "come soggetti e non come oggetti di una rappresentazione distorta (Papastergiadis 2012; Horsti 2019). [...] Di conseguenza, parlare di migrazione e favorire la collaborazione tramite la partecipazione (inter)culturale ha assunto un forte valore politico, o meglio subpolitico, non solo in termini di resistenza e attivismo, ma anche in termini di "atto di cittadinanza" (Isin e Nielsen 2008)¹⁰⁴".

Vediamo quindi come sia possibile interpretare la figura dell'accompagnatore interculturale come quella di un operatore sociale che facilita la comunicazione interculturale all'interno delle comunità¹⁰⁵, funzione ancor più indispensabile in questo periodo (non ancora) post-pandemico in cui tornano con forza concetti come sviluppo di comunità, animazione di territorio, lavoro di rete. Come precedentemente specificato attraverso le parole di Lorenz, non essendo più possibile dare per scontata l'esistenza di legami di solidarietà tra le persone, la promozione del senso di comunità è uno dei fini del lavoro sociale. Ciò significa lavorare sul senso di appartenenza, sulla possibilità per ciascuna persona di portare il proprio contributo alla vita comunitaria e di vedere soddisfatti i propri bisogni.

Nel concreto, si tratta di interventi che migliorino la qualità delle relazioni, che si esplicitano, secondo alcune delle persone intervistate, attraverso la mediazione dell'accompagnatore interculturale tra la propria appartenenza ad un gruppo sociale considerato 'straniero' e la percezione che le persone hanno della migrazione (Clara). Oppure tramite la mediazione con la popolazione, raccontando della cultura e delle migrazioni (Ivana); o ancora, valorizzando la vita delle persone con *background* migratorio attraverso la narrazione (Carmen)¹⁰⁶. L'aspetto della narrazione è, come si è visto, centrale per il progetto

¹⁰⁴ Ivi, p. 57

¹⁰⁵ Con Gallino (1982), utilizziamo il concetto di 'comunità' riferendoci a una popolazione di dimensioni ridotte che vive in un territorio limitato e riconosciuto come suo, spesso intesa come comunità locale sede privilegiata dell'agire di comunità. Si tratta di un gruppo sociale attraversato da legami e relazioni, da un sentimento identitario e di fiducia che contribuisce a costruirne il senso di appartenenza.

¹⁰⁶ Cfr. p. 51

Migrantour e, per usare le parole di Nawaz¹⁰⁷, comporta un lavoro di *strutturazione di un linguaggio* che permetta di sviluppare una capacità di lettura differente, non stereotipata, dei luoghi. Proprio qui risiede il forte radicamento dell'accompagnatore interculturale con il territorio dove interviene.

3. Per una cultura dell'accoglienza

Partendo dai presupposti fin qui delineati e mantenendo come riferimento il concetto di turismo responsabile quale forma privilegiata di incontro e scambio interculturale, l'ultima parte di questo capitolo valuta la possibilità di costruire una modalità generalizzata di ospitalità per turisti e migranti all'interno delle comunità di accoglienza.

Abbiamo visto come, nell'attuale contesto socioculturale caratterizzato dalla disgregazione dei legami sociali e dall'insufficienza delle protezioni del *welfare*, gli individui vivano sempre più isolati e non percepiscano la propria appartenenza ad una comunità di cittadini (Mazzoli 2010). Le aree urbane in particolare sono sempre più divise e conflittuali (Harvey 2008): fenomeni globali quali turismo e migrazioni influenzano le dinamiche socio-spaziali impattando fortemente sul tessuto sociale, le relazioni e l'uso degli spazi. L'incontro, spesso forzato, con l'Altro sollecita l'impiego di competenze interculturali nello scambio relazionale e dà origine, nello spazio pubblico, a situazioni di multiculturalismo quotidiano (Colombo 2006) che generano processi di inclusione o esclusione sociale a seconda degli attori coinvolti.

In questo quadro, le esigenze di crescita economica risultano essere prioritarie rispetto al soddisfacimento dei bisogni delle persone e delle comunità (Gainsforth 2020) e, nonostante in anni recenti si sia assistito a tentativi di recupero di vita sociale per piccoli gruppi (es. *co-working*), gli stessi attori della cosiddetta *sharing economy* sembrano aver messo in secondo piano l'obiettivo di creare reti solidali. In particolare, l'utilizzo massiccio delle piattaforme quali Airbnb o similari ha reso il turista un consumatore dello spazio urbano. Quest'ultimo

¹⁰⁷ Cfr. p. 82

viene infatti modellato in base alle sue esigenze, mentre si riduce lo spazio fruibile dal cittadino (D'Eramo 2017).

Date queste premesse, è necessario implementare azioni finalizzate all'*empowerment* della cittadinanza, affinché possa riappropriarsi dello spazio urbano e farsi parte attiva nella cura del proprio ambiente di vita. In questo quadro, fornire risposte diversificate alla domanda turistica, offrendo percorsi alternativi a quelli attraversati dal turismo di massa, si rivela uno strumento essenziale per favorire il benessere collettivo e la tutela territoriale.

Appare quasi ridondante sottolineare di nuovo il potenziale emancipante della proposta interculturale di Migrantour, che si esplicita tanto a favore dell'accompagnatore, quanto degli interlocutori territoriali coinvolti nella costruzione e implementazione delle passeggiate, che condividono la loro testimonianza nelle varie tappe dell'itinerario interculturale. Eppure è proprio attraverso la restituzione della parola ad accompagnatori e accompagnatrici interculturali e a responsabili di centri culturali e religiosi, ristoratori, commercianti, referenti di associazioni fondate da persone migranti che si incontrano durante la passeggiata che il progetto permette alla cittadinanza – compresa qui nelle figure di accompagnatore, referente territoriale e visitatore – di riappropriarsi del proprio ambiente di vita in una maniera partecipata. Ancora una volta, emerge con chiarezza il compito fondamentale della narrazione, che è funzionale alla trasmissione di conoscenze ma, soprattutto, a vivere un'esperienza di scambio interculturale, come sostiene anche una delle accompagnatrici intervistate, Rosario, durante il colloquio¹⁰⁸.

Con Mura (2011) apprendiamo che diversi studi condotti nel campo della psicologia del turismo interpretano l'attività turistica come *“un fenomeno tipico dei processi e delle pratiche sociali della vita quotidiana delle odierne società, ormai inserito nelle routine di lavoro e tempo libero¹⁰⁹”*. Per tale ragione, la disciplina oggi non può più focalizzarsi esclusivamente sulla psicologia del turista e degli operatori che lavorano nel settore della ricettività. Deve invece orientare la sua attenzione ai processi che interessano tanto la persona quanto l'ambiente, e occuparsi allo stesso tempo di *“comportamenti turistici e di luoghi-*

¹⁰⁸ Cfr. p. 66

¹⁰⁹ Mura M. (2011), *Identità, diversità e autenticità nell'esperienza turistica*, “Turismo e Psicologia”, 2011, 1, pp. 375

*paesaggi' prendendo in considerazione [...] il sistema degli attori sociali che quei 'luoghi-paesaggi' abitano o visitano*¹¹⁰”.

Esplorando più a fondo gli aspetti della motivazione e della soddisfazione turistica, Mura riporta che: *“la qualità dell'esperienza, per il turista, è correlata alla competenza posseduta nello scambio interculturale, che si acquisisce entrando in relazione con ambienti 'altri' (di altri e in cui prevale un'altra cultura: dai viaggi organizzati sul territorio nazionale ai viaggi internazionali)*¹¹¹”, tanto che si può parlare di ‘carriera turistica’. Vediamo quindi come l’opportunità di scambio interculturale non sia appannaggio esclusivo delle passeggiate Migrantour, ma risieda intrinsecamente in qualsiasi esperienza di viaggio che mette in contatto le persone con ambienti ‘altri’ rispetto a quello di vita abituale. Il valore aggiunto delle camminate interculturali risiede nel fatto che sono progettate affinché l’incontro possa avvenire al di fuori di ogni possibile costruzione stereotipata o stigmatizzante della ‘diversità’. Come evidenziato da Renata, l’accompagnatore costruisce una conoscenza *esperienziale*, più che mentale. Quando accompagna i visitatori lungo la passeggiata, lo fa attraverso i sensi, avvicinando l’altro a ciò che si sta raccontando¹¹². Restando sul concetto turistico di ‘esperienza’, studi empirici dimostrano che

“la ricerca di ‘fuga dalla routine e relax’ e di ‘novità’ è considerata lo scopo principale di tutte le esperienze turistiche, anche al di là delle differenze culturali, mentre il bisogno di ‘relazioni con persone significative’ l’ulteriore ‘motivatore’ fondamentale per i turisti occidentali. Tuttavia, nella fase di scelta di una destinazione è presente anche un’altra variabile fondamentale: l’immagine o rappresentazione delle caratteristiche della destinazione, che crea aspettative precise, prefigurando comportamenti possibili¹¹³”.

Ecco perché la sostenibilità del turismo deve essere legata ad un’attenta *“pianificazione e gestione dei luoghi, al marketing territoriale e alla comunicazione relazionale all’interno delle imprese turistiche, tra esse e le amministrazioni pubbliche e, in definitiva, tra ambiente (socio-fisico) turisti e visitatori (Mura 2008)*¹¹⁴”. Le caratteristiche fisiche e sociali dell’ambiente, sommate alle competenze del turista, producono infatti l’esperienza emotiva che l’autrice sostiene essere *“il reale prodotto turistico”*. Ciò è necessario per uscire dalla logica insostenibile della città come prodotto da vendere, come abbiamo avuto modo di approfondire nella prima parte di questo scritto.

¹¹⁰ Ibidem

¹¹¹ Ivi, p. 376

¹¹² Cfr. p. 58

¹¹³ Mura M. (2011), *Op. cit.*, p. 376

¹¹⁴ Ibidem

Le passeggiate interculturali di Migrantour sono concrete proposte di turismo responsabile – e in questo senso si può parlare di ‘prodotto turistico’ – attraverso le quali viene favorita la fruizione del patrimonio culturale cittadino. Questa modalità di esplorazione dei territori ambisce a rafforzare la centralità della comunità locale ospitante e ad aumentare la consapevolezza del fenomeno migratorio, al fine di combatterne l’immagine stereotipata predominante. Al tempo stesso, per evitare che si verifichino processi di folklorizzazione della diversità culturale, lo strumento delle passeggiate interculturali è stato costruito attorno al punto cardine della narrazione condotta in prima persona dai neo cittadini, che permette la partecipazione pro-attiva delle persone interessate, rendendo la persona di origine straniera protagonista delle azioni progettuali. Questo aspetto è rimarcato dalla testimonianza di Mercedes, che trova poco frequente che si lasci spazio di parola e protagonismo alle persone con *background* migratorio, mentre con Migrantour questa consuetudine viene stravolta¹¹⁵.

Gli itinerari interculturali riservano particolare attenzione a luoghi ‘secondari’ dal punto di vista della domanda turistica ma rappresentativi della cultura locale o di uno specifico gruppo migratorio. Ciò permette sia di dirottare l’afflusso di visitatori (residenti inclusi) verso destinazioni meno battute, attenuando in parte il processo di turistificazione che sta interessando il centro storico di molte città italiane ed europee, sia di sensibilizzare la cittadinanza ai temi della riappropriazione dello spazio urbano e della ri-scoperta delle ricchezze culturali e ambientali del territorio.

Inoltre, come già evidenziato, l’implementazione di passeggiate condotte da accompagnatori e accompagnatrici interculturali aspira al rafforzamento dei legami sociali e il recupero del senso di comunità. Si tratta infatti di rendere possibili occasioni di incontro e scambio tra cittadini, italiani e di origine straniera, turisti ed escursionisti. L’acquisizione di una maggiore consapevolezza del fenomeno migratorio da parte della cittadinanza e la redistribuzione dell’impatto del turismo sul territorio sono infatti passaggi necessari per far sì che si costituiscano comunità accoglienti, anziché respingenti nei confronti dell’Altro.

Come sottolinea Mura (2011), poiché “*qualsiasi luogo è potenzialmente ‘turistico’ e qualsiasi residente potenzialmente ‘turista’ anche nel proprio ambiente di vita (Mura 2005), [...] è assolutamente indispensabile il coinvolgimento della popolazione nelle scelte di pianificazione e gestione dei territori (Mura 2005; Mura 2009b; Arcidiacono & Di Napoli*

¹¹⁵ Cfr. p. 47

2009), *all'interno dei quali devono trovare spazio gli ambienti dell'ospitalità*¹¹⁶". Di nuovo viene esplicitata la necessità, più volte riscontrata nel presente lavoro di ricerca, della promozione di una partecipazione *bottom-up*,

“che permetta scelte di pianificazione del territorio e di progettazione dei luoghi significative per chi li abita [...], insieme ad un sistema informativo adeguato e accogliente per i visitatori, per i quali l'ambiente deve diventare 'comunicativo' (Mura 2008), ovvero deve produrre immagini di 'luogo di vita'. [...] Su queste basi è possibile sviluppare, spontaneamente e intenzionalmente, la cultura dell'accoglienza nei residenti; una cultura che non è diretta solo verso i turisti, magari in quanto utili all'economia, ma che si rivolge a tutti gli 'altri' (migranti, visitatori per i più svariati motivi) considerati persone che ci possono arricchire nello scambio relazionale¹¹⁷”.

Amministratori pubblici, operatori turistici, residenti, turisti e visitatori sono gli attori sociali coinvolti in questo processo, che prevede una necessaria collaborazione (una *gestione strategica pubblico-privata del territorio*, per dirla con le parole di Mura) affinché venga dato risalto alle potenzialità dello scambio interculturale e che veda attore del sistema di accoglienza turistica anche la popolazione residente tutta. Il turismo deve pertanto essere inteso come

“una modalità generalizzata di realizzazione dell'ospitalità per tutti coloro che abiteranno luoghi non propri e non familiari per i più svariati motivi, tra cui lo svago e il turismo, e per tempi più o meno lunghi. [...] Residenti e turisti o visitatori devono essere considerati ruoli sociali ricorrenti e gruppi sociali che esperiscono gli stessi luoghi. [...] Occorre ripensare il turismo come un aspetto importante del quotidiano delle società contemporanee (Canestrini 2004; Maeran 2009)¹¹⁸”.

La soddisfazione del turista e dei residenti è infatti l'indicatore fondamentale della sostenibilità del turismo. Garantire questa sostenibilità sarà un compito di cui le comunità dovranno necessariamente farsi carico, attivando processi di innovazione e sviluppo che coinvolgano cittadini stanziali e cittadini 'temporanei'. Quest'ultimo concetto sta, infatti, prendendo piede negli studi di settore, assieme a quello di 'turismo di comunità', per indicare il *trend* che i viaggi seguiranno da qui al 2025: il mercato turistico sarà infatti sempre più orientato verso offerte ad impatto zero sull'ambiente, che portino valore alle economie

¹¹⁶ Mura M. (2011), *Op. cit.*, p. 376

¹¹⁷ Ivi, p. 377

¹¹⁸ Ivi, p. 382

locali¹¹⁹. I viaggi non solo saranno più prossimi alle località di residenza dei turisti, ma anche sempre più significativi. Il visitatore non cercherà solo una dimensione esperienziale nel viaggio; non vorrà solo praticare attività o esperienze che gli permettano di tornare a casa con un ricordo unico, ma andrà alla ricerca di una dimensione comunitaria di questa esperienza. Il turista dell'era post-Covid cercherà situazioni di viaggio che gli permettano di instaurare relazioni integrandosi con la comunità e, soprattutto, di generare valore per i territori. Si tratta di esperienze innovative di cui potranno beneficiare le comunità locali, sia in termini di reddito, sia di una ritrovata coesione sociale.

E allora, giunti alla fine di questa dissertazione, possiamo forse immaginarci il professionista che opera nel sociale a stretto contatto con i territori e le comunità, tra cui l'accompagnatore interculturale, come una sorta di 'mediatore territoriale¹²⁰', che accompagnerà i turisti del futuro nella scoperta dei luoghi multiculturali e delle esperienze rigeneratrici di questi territori, mettendo in gioco le proprie risorse e competenze a seconda dell'ambito di specializzazione, trovando così il riconoscimento professionale nell'abilità principale che accomuna queste figure: la capacità di intessere relazioni significative con l'Altro, accogliendolo nella comunità.

¹¹⁹ I dati sono tratti da un articolo apparso sul n. 5/2021 della rivista *Vita. Social Innovation Stories*, p. 31

¹²⁰ Questa espressione è utilizzata nel n. 5/2021 della rivista *Vita. Social Innovation Stories* con riferimento alle persone che accompagnano il visitatore nella scoperta della comunità Moltivolti, nel quartiere di Ballarò a Palermo, p. 41

CONCLUSIONI

Attraverso questa indagine si è voluto valutare se, a più di un decennio dal suo avvio, l'iniziativa di turismo responsabile qui presentata abbia effettivamente facilitato la riconoscibilità dell'accompagnatore interculturale come (nuovo) professionista del turismo e della comunicazione interculturale. Partendo dal presupposto che Migrantour è stato concepito come strumento di inclusione sociale dotato di uno strumento innovativo con finalità di promozione della persona di origine straniera, la passeggiata interculturale, la ricerca empirica si è orientata verso i processi di professionalizzazione delle persone migranti, tenendo in particolare considerazione i gravi effetti che la pandemia da Covid-19 ha provocato nel contesto in cui si svolgono le attività progettuali.

Per rispondere alla domanda di ricerca così delineata, si è scelto di inquadrarla nel più ampio contesto degli studi sulla mobilità umana, privilegiando come fonte le testimonianze delle persone direttamente interessate dalle dinamiche qui osservate. Parallelamente, si è comparato il profilo lavorativo dell'accompagnatore interculturale a quello di un altro professionista che opera nell'ambito dell'intercultura, con il quale l'accompagnatore condivide una specifica competenza comunicativa: il mediatore interculturale. Attraverso la lente del servizio sociale, tramite la quale si è scelto di osservare l'oggetto della ricerca, si è, inoltre, valutato il potenziale insito nel forte radicamento dell'accompagnatore nei territori attraversati dagli itinerari urbani, al fine di individuare una possibile linea di sviluppo del profilo professionale in questione.

Nel corso della ricerca si è mantenuto un punto di osservazione che potesse permettere un raffronto fra i due ambiti lavorativi qui presentati, turismo responsabile e mediazione interculturale, pur nella consapevolezza di escludere dal campo di indagine un aspetto che meriterebbe una riflessione più approfondita. Promuovendo il dialogo interculturale, Migrantour è, infatti, un'iniziativa di educazione alla cittadinanza globale che, come si è potuto rilevare dagli esiti dei questionari e delle interviste, trova ottimi riscontri nei programmi scolastici nella veste di uscita didattica. Lo sviluppo della passeggiata interculturale come strumento per l'educazione civica istituzionalmente riconosciuto non sarebbe quindi da escludere come ulteriore pista da seguire per garantire un diffuso riconoscimento al valore educativo delle passeggiate, così come maggior sostenibilità ai progetti Migrantour presenti in tutto il paese.

Per quanto riguarda la professionalizzazione dell'accompagnatore nel senso di un'evoluzione del suo profilo lavorativo parificandolo a quello dell'educatore professionale, questa ipotesi è stata accantonata in quanto prevedrebbe il conseguimento di un titolo di studio universitario. Potrebbe certamente essere costruita una collaborazione strutturale con gli atenei italiani affinché rilascino una qualifica riconosciuta a chi abbia completato il percorso formativo aperto ad aspiranti accompagnatori interculturali; tuttavia, ciò imporrebbe una scrematura dei partecipanti, che oggi possono accedere al corso a prescindere dal titolo di studio posseduto.

Non si ha la pretesa di ritenere che le osservazioni compiute e gli esiti qui presentati siano esaustivi né tantomeno che possano indicare la via da intraprendere per giungere al riconoscimento formale della professione di accompagnatore interculturale, nonostante una delle persone intervistate, Nawaz, abbia intravisto un possibile utilizzo di questo scritto come *“documento di analisi per iniziare una trattativa ai vari tavoli regionali”* che si occupano di formazione professionale. Come specificato nella parte descrittiva dei metodi di ricerca utilizzati, il campo di indagine è stato ristretto al contesto italiano e, entro questi limiti, ad un numero limitato di città aderenti alla rete. Si deve però rammentare che il progetto Migrantour possiede un'anima internazionale, con un numero di realtà aderenti all'iniziativa in continuo aumento, e proprio in questo risiede il suo valore. I tempi ristretti e il livello del percorso accademico di cui questa ricerca rappresenta la conclusione non lo hanno permesso; tuttavia, il presente studio potrebbe arricchirsi di ulteriori preziose testimonianze estendendo il campo d'indagine all'intero contesto nazionale e, in un secondo momento, al livello europeo. In questo caso, sarebbe auspicabile utilizzare metodologie partecipative, anziché raccogliere testimonianze individuali, facilitando così lo scambio fra i vari soggetti che compongono la rete Migrantour.

Per motivazioni dipendenti esclusivamente dalla volontà di chi scrive, è mancata, inoltre, un'interlocuzione più approfondita con il coordinamento di rete, che avrebbe permesso di delineare una mappatura più dettagliata dello stato dell'arte a livello di *governance* rispetto a criticità già note ed eventuali azioni poste in essere per intervenire sulle stesse. Quanto emerge dall'indagine qui discussa è pertanto frutto di una riflessione personale basata sull'interpretazione dei dati raccolti e della letteratura esistente.

Nonostante i limiti fin qui esposti, non da ultimo l'impatto che la pandemia ha avuto sulla sfera personale di tutte le persone coinvolte nell'indagine, si è potuto raggiungere un

apprezzabile numero di interlocutori. Come si evince dal corposo elenco di citazioni riportate nel secondo capitolo del presente elaborato, si è deciso di non trascurare alcuna testimonianza per poter dare voce a tutte le accompagnatrici e a tutti gli accompagnatori intervistati.

Complice forse il periodo di emergenza sanitaria che stiamo attraversando, questo studio ha messo in luce fin dai primi incontri un bisogno di maggior scambio e confronto fra accompagnatori e accompagnatrici della rete. Carmen riferisce a questo proposito: *“Sarei curiosa di sapere come si sentono i miei colleghi. È importante aver toccato questi temi con la tesi; spero davvero ci sia la possibilità di migliorare le cose”*. Anche Rosario afferma che: *“Sono rimandi che arricchiscono e ci danno la possibilità di guardare oltre, capire come il nostro ruolo può evolvere dopo dieci anni di attività”*. Seppur non risolutiva rispetto alle problematiche rilevate, ci si augura che la presente ricerca abbia se non altro stimolato la riflessione attorno ad una tematica che appare attuale e rilevante, in particolare se esaminata alla luce del peggioramento delle condizioni lavorative registrate in diversi settori professionali a causa della pandemia da Covid-19, e che funga da stimolo per rafforzare ancora di più il lavoro di rete e la comunicazione tra le varie realtà coinvolte.

Entrando nel merito dei contenuti, la cornice concettuale nella quale l'indagine empirica si iscrive mette in evidenza in maniera critica la visione che pone in contrapposizione le categorie di turista e migrante, assegnando valori distinti alle differenti forme di mobilità umana. Abbiamo visto come queste dinamiche siano intrinsecamente connesse ai concetti di 'diritto alla città' e 'diritto alla mobilità', che sono stati posti in correlazione al cosiddetto 'diritto al turismo'. In questo quadro, riconoscendo maggior prestigio alla mobilità turistica rispetto alle altre forme di spostamento, la propensione delle politiche locali ad assicurare una risposta a bisogni turistici, anziché alle esigenze della cittadinanza, estromette gli abitanti dalla fruizione dello spazio urbano, sempre più escludente nei confronti di alcune categorie sociali. Mettere in evidenza le ambiguità insite nel concetto di 'turismo sostenibile' ci ha permesso, inoltre, di identificare come insostenibile qualsiasi forma di turismo che sia attuata all'interno dei principi di mercato attualmente predominanti.

Riportando la descrizione dei profili professionali di guida turistica e accompagnatore turistico, si è inteso ribadire che la figura dell'accompagnatore interculturale si discosta da queste professioni. Attraverso una breve analisi delle conseguenze generate dalla pandemia da Covid-19 nel settore turistico italiano è stato possibile inquadrare l'attuale panorama delle tutele socio-economiche spettanti alle guide turistiche abilitate e alle altre figure professionali

del settore turismo, categoria a cui l'accompagnatore interculturale non è formalmente riconducibile in quanto non in possesso di una qualifica riconosciuta e abilitante per la professione.

Infine, accennando alla normativa vigente in merito alla professione di mediatore interculturale in termini di percorsi formativi disponibili e requisiti necessari per accedere alla professione, si è potuto delineare un panorama nazionale estremamente diversificato, tanto che il lungo percorso di riconoscimento formale avviato tempo fa dai lavoratori appartenenti a questa categoria professionale non è ancora concluso.

Nella parte centrale dell'elaborato sono racchiusi gli esiti della ricerca empirica, che abbiamo visto coinvolgere sia le coordinatrici della rete nazionale attraverso la somministrazione di un questionario *online*, sia le accompagnatrici e gli accompagnatori che si sono resi disponibili per un'intervista. I dati raccolti tramite questionario, uniti ai risultati dell'indagine condotta dall'*International Research Centre on Global Citizenship Education* dell'Università di Bologna offrono un rimando di per sé strutturato sull'implementazione del progetto Migrantour al livello nazionale. Ciò nonostante, le testimonianze delle accompagnatrici e degli accompagnatori interculturali appaiono preziose perché ci permettono di acquisire la percezione che gli stessi protagonisti dell'iniziativa hanno in merito al tema qui indagato.

Con riferimento all'osservazione quali-quantitativa nel suo complesso, emergono criticità e punti di forza già riscontrati in passato dalle realtà che aderiscono alla rete nazionale. La trasmissione di contenuti culturali attraverso la testimonianza diretta dell'accompagnatore interculturale è uno dei punti cardine del progetto Migrantour; trova, infatti, ottimo riscontro sia da parte degli uditori, che apprezzano la modalità di apprendimento esperienziale costruita per il mezzo della passeggiata interculturale, sia dall'accompagnatore stesso. Quest'ultimo è protagonista dell'iniziativa fin dalle prime fasi progettuali nella co-costruzione degli itinerari urbani e, in seguito, nella condivisione dei contenuti con il pubblico. Nella qualità della formazione ricevuta, omogenea sul territorio nazionale, e nella consapevolezza di appartenere ad una solida rete internazionale risiede ciò che l'accompagnatore interculturale percepisce essere la sua forza: la professionalità, costruita attraverso un processo di formazione continua. Riconoscendo la centralità della partecipazione attiva dell'accompagnatore nella gestione diretta del progetto locale, le singole realtà hanno strutturato modalità variegate di collaborazione, che vanno dalle riunioni di

aggiornamento più o meno distanziate nel tempo alle attività di affiancamento ad aspiranti accompagnatrici e accompagnatori interculturali nel caso dell'avvio di nuove progettualità.

I nodi critici che ancora non sono stati sciolti rispetto alla professionalizzazione dell'accompagnatore interculturale sono costituiti dalla mancanza di una qualifica riconosciuta e dalla precarietà che caratterizza il rapporto di lavoro su tutto il territorio nazionale. Questo fattore dipende dal problematico raggiungimento della sostenibilità del progetto locale che, dovendo necessariamente vendere le passeggiate interculturali a prezzi competitivi, ha un margine di guadagno piuttosto limitato. Il reperimento di fondi per le attività progettuali è una costante nella ricerca della sostenibilità di Migrantour, a sua volta subordinato alla coesione e stabilità del gruppo di accompagnatrici e accompagnatori, senza il quale non sarebbe possibile implementare le passeggiate interculturali.

Per i motivi poco sopra elencati, per i progetti locali non è stato possibile introdurre misure a sostegno degli accompagnatori e delle accompagnatrici durante il periodo di emergenza sanitaria da Covid-19. Nonostante la pandemia abbia provocato un brusco arresto delle attività in molte delle città italiane aderenti a Migrantour, alcune realtà hanno adeguato l'offerta sperimentandosi nella creazione di contenuti digitali, ma è opinione generalizzata che questo tipo di proposta alteri la natura esperienziale delle passeggiate. Si procede, pertanto, in maniera molto cauta nel processo di digitalizzazione dei contenuti.

Quanto alla partecipazione a livello di *network* nazionale, non mancano occasioni di incontro e scambio fra accompagnatori e accompagnatrici interculturali; tuttavia, risultano essere sporadiche perché tutte le realtà sono impegnate su più fronti e un maggior numero di incontri organizzati a livello di rete graverebbe sulla quotidianità operativa di ciascuna organizzazione. Si rileva, inoltre, che il contatto fra accompagnatore e rete è tendenzialmente mediato dal coordinatore o dalla coordinatrice locale. A questo proposito, emerge dai questionari che si sta strutturando una diversa modalità organizzativa, finalizzata al rafforzamento del lavoro di squadra. Tenendo in considerazione quanto fin qui esposto, si può dedurre che le funzioni di supporto e coordinamento della rete nazionale, pur riscontrando le difficoltà qui evidenziate, siano orientate al rafforzamento dei legami sociali tra accompagnatori e accompagnatrici interculturali. Le stesse coordinatrici coinvolte nell'indagine identificano come problematica la debole coesione di rete ma, al contempo, viene riconosciuto il potenziale insito nelle collaborazioni avviate dalle realtà locali sul territorio nazionale.

In questo periodo di ‘ripartenza’ del turismo sono aumentate le possibilità di assegnazione di contributi nazionali e regionali per la valorizzazione del patrimonio pubblico a fini culturali, con particolare interesse verso i progetti innovativi e sostenibili. Rafforzare il posizionamento del progetto in ambito turistico potrebbe coprire in parte l’esigenza di reperire fondi per la sostenibilità dei progetti. Al contempo, strutturare nuove collaborazioni con le guide turistiche o rafforzare quelle già in corso per creare un nuovo *format* di itinerari potrebbe rivelarsi un’utile strategia per risollevarsi da questa situazione pandemica attraverso una modalità di reciproco supporto.

Ipotizzando un consolidamento del progetto Migrantour a livello di *governance* e rafforzamento della rete nazionale e internazionale, alla luce dei risultati ottenuti sembrerebbero essere due gli aspetti principali su cui insistere: la definizione di strumenti operativi che possano facilitare i contatti fra progetti locali e un maggior accentramento delle funzioni di coordinamento al livello nazionale. Entrambe le azioni sarebbero orientate ad uno sgravio dei progetti locali rispetto alle azioni progettuali che esulano dalla quotidianità operativa, permettendo al contempo un maggior protagonismo dell’accompagnatore interculturale nella gestione del progetto. Una tale prospettiva di lavoro andrebbe tuttavia ponderata tenendo in considerazione aspetti che la presente ricerca non ha indagato, pertanto non è questa la sede in cui approfondire tale ipotesi.

Per quanto riguarda gli strumenti da mettere a disposizione della rete, si ritiene che possa essere utile predisporre un archivio *online* a cui possano accedere tutti i soggetti coinvolti a vario titolo nei progetti nazionali. A questo proposito, potrebbe essere sfruttato il sito *web* di Migrantour, creando un’area riservata in cui raccogliere contenuti a beneficio dell’ideazione di nuovi itinerari interculturali e dell’aggiornamento dei percorsi già esistenti. La stessa mappatura degli itinerari disponibili in ogni città aderente alla rete potrebbe divenire patrimonio comune dei progetti nazionali, se resa fruibile da remoto.

In questa dissertazione non si è indagato il tema della comunicazione; tuttavia, anche tale aspetto meriterebbe un approfondimento al fine di poter individuare canali comunicativi diretti e facilmente fruibili dai singoli progetti locali. A prescindere dalle modalità comunicative che si vorranno sviluppare, resta imprescindibile organizzare il maggior numero possibile di incontri in presenza, se la pandemia lo permetterà. Se ciò non sarà possibile nel breve periodo, resta in ogni caso la possibilità di sfruttare i mezzi che l’isolamento forzato ci ha abituati a utilizzare, per quanto non possano sostituire la relazione che si può instaurare

solo attraverso l'incontro fisico. In questa prospettiva, i nuovi progetti finanziati nel corso dell'ultimo anno favoriscono una maggior mobilità intraeuropea degli accompagnatori. Prevedere momenti collegiali che tocchino anche il tema trattato dalla presente indagine potrebbe essere un primo passo per tentare di intraprendere la strada del riconoscimento di questa figura professionale.

Come sottolineato poco sopra, questo studio non ha la pretesa di aver esplorato a fondo tutte le questioni potenzialmente correlate con la professionalizzazione dell'accompagnatore interculturale; tuttavia, se preso in carico da un *team* di ricerca interno alla rete, potrebbe evolvere in un'analisi che sia funzionale allo sviluppo delle attività promosse da Migrantour.

Un aspetto, in particolare, necessita di ulteriori approfondimenti. Emerge, infatti, dagli stralci delle interviste qui riportate che le accompagnatrici e gli accompagnatori intervistati non sono concordi nell'individuare una categoria di riferimento nell'ipotesi di una rivendicazione del proprio riconoscimento professionale. Qualcuno ritiene sia più funzionale relazionarsi con il mondo delle guide turistiche abilitate in quanto professione già riconosciuta e, come abbiamo avuto modo di vedere trattando la crisi del settore turismo generata dalla pandemia, tutelata dal punto di vista contrattuale. È però fondante nella nascita e nel successivo sviluppo della figura di accompagnatore interculturale la sua netta separazione da questa categoria professionale, che orienta il racconto del patrimonio cittadino sugli aspetti storico-artistici della visita. Pur riconoscendo il significativo apporto che un'eventuale equiparazione di questi profili professionali garantirebbe a Migrantour dal punto di vista della sostenibilità del progetto, è altrettanto probabile che, seguendo questa strada, verrebbe in parte snaturata l'essenza del lavoro di accompagnatore interculturale, che orienta invece l'attenzione verso l'apporto delle comunità migranti allo spazio urbano. Parallelamente, suggerire un'evoluzione del profilo di guida turistica affinché ne vengano assimilate le competenze interculturali proprie del profilo di accompagnatore affinché quest'ultimo costituisca una sorta di specializzazione del primo, sarebbe auspicabile ma altamente improbabile, considerando il panorama disomogeneo delle professioni interculturali che abbiamo potuto osservare in questa dissertazione.

Parrebbe forse più opportuno perseguire la via di un riconoscimento tramite la categoria dei mediatori interculturali, essendo già avviato da tempo un dibattito al livello nazionale in merito al riconoscimento di questa professione. Risale al 2008 una proposta di

legge depositata alla Camera dei Deputati per l'istituzione della figura professionale del mediatore linguistico culturale nella scuola dell'obbligo e l'aggiornamento dei docenti¹²¹. Più recentemente, proprio nella città in cui è nato il progetto Migrantour è iniziato il percorso per una nuova proposta di legge, che ambisce a “*riconoscere la professionalità dei mediatori e delle mediatrici interculturali e individuare standard nazionali per la loro formazione*”¹²², sottolineandone l'indispensabile ruolo all'interno della società italiana multiculturale. Tuttavia, anziché perorare la causa di un albo specifico per la professione di accompagnatore interculturale, acquisirebbe probabilmente più forza la richiesta dell'istituzione di un unico albo che racchiuda tutte le professioni che nella quotidianità operativa hanno a che fare con l'interazione fra appartenenze culturali diverse, e che oggi non sono riconosciute.

Un'osservazione più approfondita del contesto in cui l'accompagnatore interculturale opera ci ha permesso di individuare un'ulteriore ipotesi per il riconoscimento di questa figura professionale, in sintonia con quanto suggerito poco sopra: perseguire questo obiettivo non nel senso della creazione di una categoria professionale esclusiva a beneficio del riconoscimento dell'accompagnatore interculturale; bensì comprendendo la sua istanza di riconoscimento all'interno di un più ampio sforzo collettivo condotto da più professionisti del sociale.

Si è scelto, nella parte finale di questo lavoro, di proseguire l'analisi del progetto Migrantour individuando nel *format* della passeggiata interculturale un esempio di micro-pratica di servizio sociale critico europeo. Tenere in considerazione le finalità di cambiamento sociale dell'iniziativa ha consentito di accostare la professione di accompagnatore interculturale ad altri profili lavorativi del sociale. È infatti possibile ascrivere l'accompagnatore interculturale al suddetto *professional group* rintracciando una funzione di facilitazione e aggregazione sociale nelle azioni di avvicinamento al patrimonio migrante e valorizzazione della diversità culturale che caratterizzano il progetto Migrantour. Proprio questa attività di mediazione territoriale, che mette in atto la comunicazione interculturale

¹²¹ Camera dei deputati, *Proposta di legge n. 1355, Istituzione della figura professionale del mediatore linguistico culturale nella scuola dell'obbligo e disposizioni per l'aggiornamento dei docenti*, disponibile al seguente link:

https://www.camera.it/_dati/leg16/lavori/schedela/apriTelecomando.asp?codice=16PDL0011990 (consultato il 30/09/2021).

¹²² Fonte: <http://www.comune.torino.it/cittagora/primo-piano/una-proposta-per-riconoscere-la-professionalita-dei-mediatori-interculturali.html> (consultato il 30/09/2021).

nella pratica del servizio sociale, appartiene all'ambito del servizio sociale critico europeo individuato da Lorenz (2010) all'intersezione dei domini della professione.

Ecco quindi che il progetto Migrantour, tramite il dispositivo della passeggiata interculturale, localizzato ma diffuso sul territorio europeo, potrebbe rappresentare un terreno fertile per lo sviluppo di un'istanza transnazionale per il riconoscimento di una o più professionalità del sociale. Ciò significa auspicare un riconoscimento della figura dell'accompagnatore interculturale quale professionista operante all'intersezione fra i diversi settori lavorativi qui studiati, nella cornice di una diffusa ospitalità per turisti e migranti all'interno delle comunità di accoglienza.

Come si è più volte sottolineato nella presente dissertazione, ciò che definisce le categorie di 'turista' e 'migrante' e le mette in opposizione è il significato che si dà allo spostamento della persona; attraverso una corretta informazione, ciò che dovrebbe invece essere posto al centro dell'attenzione è il diritto alla libertà di movimento. Diffondere nelle comunità una cultura dell'accoglienza generalizzata dovrebbe pertanto esplicitarsi sia nella promozione di forme di turismo responsabile, sia in azioni di apertura nei confronti dei migranti, intesi come neo cittadini.

Perché ciò accada, è necessario che una conoscenza basilare delle varie modalità che caratterizzano la mobilità umana diventi patrimonio collettivo della comunità che accoglie queste due figure oggi percepite come distinte: l'una discriminata, l'altra desiderata. Sono i detentori di questo sapere professionale e accademico a doversi occupare della trasmissione delle conoscenze attinenti a questo ambito, in modo che non restino patrimonio esclusivo di chi ha il privilegio di interfacciarsi quotidianamente con i fenomeni qui osservati, che sia per studio o per lavoro. Ecco perché è necessario che amministrazioni pubbliche, organizzazioni del Terzo settore, operatori turistici e la società civile trovino nuove modalità di collaborazione nella gestione di queste dinamiche sociali.

Come ci ricorda Harvey (2008), *“il diritto alla città non si esaurisce nella libertà individuale di accedere alle risorse urbane, ma è il diritto di cambiare noi stessi cambiando la città. È un diritto collettivo, più che individuale, perché una trasformazione dei processi di urbanizzazione richiede inevitabilmente l'esercizio di un potere comune¹²³”*. Ed è proprio nell'esercizio di questo potere che si può trovare il modo di fronteggiare su scala locale i

¹²³ Harvey D. (2008), *Il diritto alla città*, in *New Left Review* n. 53, UK, p. 51

problemi di matrice globale, attivando un modello di *governance* condivisa su più livelli per rispondere ‘interculturalmente’ alle sfide poste dalle società contemporanee in cui viviamo.

L’auspicio, in fin dei conti, è che nel futuro non sia più percepito il bisogno di figure professionali come quella dell’accompagnatore interculturale, perché solo a quel punto le società degli Stati-nazione avranno accettato la propria inevitabile evoluzione in comunità multiculturali, in cui la convivenza con l’Altro si potrà esplicitare attraverso il reciproco riconoscimento e rispetto, nel pieno esercizio della cittadinanza sociale.

APPENDICE A – Domande contenute nel questionario

Sezione 1 – Il progetto locale

In quale città della rete Migrantour lavori? (Domanda a risposta aperta)

Da quanti anni il progetto è attivo nella tua città? (Domanda a risposta aperta)

Quanti itinerari interculturali si possono sperimentare? (Domanda a risposta aperta)

Quante passeggiate all'anno vengono organizzate, solitamente? (Domanda a risposta aperta)

Si è rilevata una buona risposta da parte della cittadinanza?

- Sì: Per quali ragioni, secondo te?
- No: Quali problematiche sono state riscontrate?

Quante persone hanno partecipato negli anni ai percorsi di formazione organizzati nella tua città per diventare accompagnatore interculturale? (Domanda a risposta aperta)

Con quanti accompagnatori e accompagnatrici il progetto collabora ora stabilmente? (Domanda a risposta aperta)

Sono tutti/e assunti/e con regolare contratto da lavoro dipendente?

- Sì: Di questi contratti, quanti sono a tempo indeterminato?
- No: Quante persone sono assunte con contratto da lavoro dipendente?

Specifica quali tipologie di collaborazione si sono instaurate con le restanti persone:

- Contratto in somministrazione (lavoratori interinali)
- Contratto a chiamata
- Contratto accessorio (prestazione occasionale)
- Tirocinio formativo e di orientamento
- Altro

Nel contratto di lavoro è previsto lo specifico incarico di accompagnatore interculturale?

- Sì: Per quale tipologia di contratti è prevista questa mansione?
 - Tutti i contratti
 - Solo i contratti da lavoro dipendente

- Solo i contratti a chiamata
- Altro
- No: Come sono inquadrati gli accompagnatori con cui il progetto collabora?
 - Mediatore interculturale
 - Operatore turistico
 - Altro

Sezione 2 – La rete nazionale

Nel contesto del progetto locale vengono organizzati momenti di confronto e scambio tra gli accompagnatori e le accompagnatrici interculturali?

- Sì: Specifica di cosa si tratta e ogni quanto avvengono questi incontri.
- No: Per quale motivo?

Il contributo degli accompagnatori e delle accompagnatrici in termini di riflessioni e critiche costruttive viene preso in carico dall'equipe di lavoro locale al fine di mettere in atto azioni migliorative?

- Sì: Passa alla domanda successiva.
- No: Per quale motivo?

Il contributo degli accompagnatori può raggiungere l'attenzione della rete nazionale?

- Sì: In che modo?
- No: Per quale motivo?

Gli accompagnatori e le accompagnatrici partecipano regolarmente agli incontri della rete nazionale con il coordinatore locale o in sua vece?

- Sì: Passa alla domanda successiva.
- No: Per quale motivo?

Oltre agli incontri nazionali, sono stati messi in campo strumenti per facilitare l'incontro e lo scambio fra accompagnatori e accompagnatrici di città diverse?

- Sì: Specificare quali.
- No: Per quale motivo?

Sezione 3 – L'emergenza sanitaria

Sono state rilevate criticità nella gestione del progetto da parte dell'équipe locale durante il periodo di emergenza sanitaria da Covid-19?

- Sì: Specificare quali.
- No: Passa alla domanda successiva.

Pensi che gli strumenti digitali si siano rivelati di fondamentale importanza per il progetto durante il periodo di emergenza sanitaria?

- Sì: Per quali ragioni?
- No: Per quale motivo?

Sono state introdotte misure a sostegno degli accompagnatori e delle accompagnatrici durante il periodo di emergenza sanitaria da Covid-19?

- Sì: Per quali ragioni?
- No: Per quale motivo?

Durante il periodo di emergenza sanitaria si è dovuto ricorrere a una riduzione del numero di accompagnatori e accompagnatrici che collaborano con il progetto?

- Sì: Se si stanno valutando misure per facilitare il rientro di queste persone nel gruppo di accompagnatori e accompagnatrici della città, specificare di cosa si tratta.
- No: Passa alla domanda successiva

Sezione 4 – Domande conclusive

Quali sono secondo te i limiti principali del progetto Migrantour e quali possibili soluzioni metteresti in campo per superarli? (Domanda a risposta aperta)

Hai altre riflessioni da condividere attinenti al riconoscimento professionale dell'accompagnatore interculturale? (Domanda a risposta aperta)

APPENDICE B – Domande per l'intervista semi-strutturata

Raccontami la tua esperienza di accompagnatore/accompagnatrice interculturale, sottolineandone aspetti positivi e negativi.

Cosa significano per te le parole 'professionalità' e 'professionista'?

Quali elementi definiscono la professionalità dell'accompagnatore interculturale?

Ti senti riconosciuto/a come professionista?

Quali fattori/esperienze ti portano a sentirti riconosciuto/a?

Quali limiti/fatiche te lo impediscono?

Come professionista, ti senti di appartenere più al settore del turismo o a quello della mediazione interculturale?

Cosa è cambiato nella tua quotidianità lavorativa a causa delle restrizioni imposte dal Governo italiano durante l'emergenza sanitaria da Covid-19?

Qual è la tua percezione in merito alle tutele spettanti ai lavoratori e alle lavoratrici del settore turismo durante il periodo di emergenza sanitaria? Ti senti tutelato/a?

La rete nazionale Migrantour è di ostacolo o supporta il protagonismo dell'accompagnatore interculturale? In quale maniera?

Le guide turistiche potrebbero essere di supporto oppure, al contrario, costituire un ostacolo nell'ipotetico avvio di un percorso di riconoscimento professionale dell'accompagnatore?

Quali azioni migliorative si potrebbero mettere in campo, rispetto alle questioni toccate dalle precedenti domande?

Hai altre riflessioni/stimoli da condividere attinenti a questa ricerca?

APPENDICE C – Misure per il sostegno al turismo (fino al 30 marzo 2021)

TURISMO				
Settore	Titolo	Risorse	Data	Norma
Lavoratori del turismo	Sostegni ai lavoratori stagionali, intermittenti e a tempo determinato del settore turistico e termale (esoneri contributivi, indennità speciali)	1.200.000.000	17/03/2020	DL Cura Itali 18/2020 Art. 29
				DL Cura Italia 18/2020 Art. 29
				DL Cura Italia 18/2020 Art. 29
Strutture ricettive	Bonus Vacanze per famiglie e gestori	2.400.000.000	19/05/2020	DL Rilancio 34/2020 Art. 176
	Contributi a fondo perduto per strutture ricettive e stabilimenti termali	450.000.000	19/05/2020	DL Rilancio 34/2020 Art. 25
	Tax Credit affitti al settore turistico fino al 30/04/2021	160.000.000	19/05/2020	Legge di Bilancio 2021 178/2020 Art. 1 c. 602
	Esenzione prima rata IMU 2020 per agriturismi, villaggi turistici, ostelli della gioventù, campeggi, stabilimenti balneari e termali	630.000.000	19/05/2020	DL Rilancio 34/2020 Art. 177
	Esenzione seconda rata IMU 2020 per agriturismi, villaggi turistici, ostelli della gioventù, campeggi, stabilimenti balneari e termali discoteche, night club e sale da ballo		15/08/2020	DL Agosto 104/2020 Art. 78
	Esenzione prima rata IMU 2021 per agriturismi, villaggi turistici, ostelli della gioventù, campeggi, stabilimenti balneari e termali, discoteche, night club e sale da ballo		01/01/2021	Legge di Bilancio 2021 178/2020 Art. 1 c. 599
Agenzie di viaggio e tour operator	Ristoro delle perdite subite da agenzie di viaggio e tour operator	625.000.000	12/08/2020	DM 12 agosto 2020 REP. 403 (25 milioni di euro)
			05/10/2020	DM 5 ottobre 2020 REP. 441 (220 milioni di euro)
			02/11/2020	DM 2 novembre 2020 REP. 490 (380 milioni di euro)
	Tax Credit riqualificazione strutture ricettive prorogato al biennio 2020/2021	360.000.000	15/08/2020	DL Agosto 104/2020 Art. 79
	Riforma del regime delle locazioni brevi	100.000.000	01/01/2021	Legge di Bilancio 2021 178/2020 Art. 1 c. 595
	Rifinanziamento del fondo emergenza nel 2021		01/01/2021	Legge di Bilancio 2021 178/2020
	Estensione alle agenzie di viaggio e ai tour operator del tax credit affitti fino al 30 aprile 2021		01/01/2021	Legge di Bilancio 2021 178/2020 Art. 1 c. 602
Città d'arte	Ristoro delle perdite subite dagli esercizi commerciali aperti al pubblico nei centri storici delle città d'arte ad alta vocazione turistica	500.000.000	15/08/2020	DL Agosto 104/2020 Art. 59
	Ristoro dei bus turistici panoramici	5.000.000	04/12/2020	DM 4 dicembre 2020 REP. 565
	Ristoro delle perdite subite dagli esercizi commerciali aperti al pubblico nei comuni ospitanti santuari religiosi con presenza turistiche pari ad almeno il triplo dei residenti	10.000.000	01/01/2021	Legge di Bilancio 2021 178/2020 Art. 1 c. 87

	Proroga del Bonus facciate al 2021		01/01/2021	Legge di Bilancio 2021 178/2020 Art. 1 c. 59
Fiere e congressi	Ristoro di enti gestori di fiere, organizzatori di congressi e fornitori di beni, servizi e allestimenti al settore fieristico e congressuale	370.000.000	03/04/2020	DM 3 agosto 2020 REP. 371 (20.000.000)
			01/12/2020	DM 1 dicembre 2020 REP. 548 (350.000.000)
	Esenzione prima rata IMU 2020 per immobili di fiere e congressi		19/05/2020	DL Rilancio 34/2020 Art. 177
	Esenzione seconda rata IMU 2020 per immobili di fiere e congressi		15/08/2020	DL Agosto 104/2020 Art. 78
Esenzione prima rata IMU 2021 per immobili di fiere e congressi	01/01/2021		Legge di Bilancio 2021 178/2020 Art. 1 c. 599	
Fondo turismo	Fondo Nazionale Turismo per l'acquisizione, la valorizzazione e la ristrutturazione di immobili destinati a attività turistiche o ricettive	150.000.000	05/11/2020	D.l. 5 novembre 2020 REP. 501
	Prolungamento moratoria straordinaria delle misure di sostegno per le PMI del settore turistico		15/08/2021	DL Agosto 104/2020 Art. 77
Aree interne e dismesse	Contratti di sviluppo per attività turistiche nelle aree interne del Paese triennio 2021-2023	300.000.000	01/01/2021	Legge di Bilancio 2021 178/2020 Art. 1 c. 84
	Attrazione investimenti nelle aree dismesse	36.000.000	01/01/2021	Legge di bilancio 2021 178/2020 Art. 1 c. 146
Guide turistiche	Contributi a fondo perduto per il ristoro delle perdite subite da guide e accompagnatori turistici	45.250.000	02/10/2020	DM 2 ottobre 2020 REP. 440 (20.000.000)
			02/11/2020	DM 2 novembre 2020 REP. 490 (20.000.000)
			03/12/2020	DM 3 dicembre 2020 REP. 561 (5.000.000)
			18/01/2021	DM 18 gennaio 2021 REP. (250.000)
Promozione Paese	Fondo per la Promozione Turistica per incentivare il turismo in Italia	40.000.000	11/08/2020	DM 11 agosto 2020 REP. 402 (15.000.000)
TOTALE RISORSE TURISMO				7.381.250.000

BIBLIOGRAFIA

Aime M. e Papotti D. (2012), *L'altro e l'altrove. Antropologia, geografia e turismo*, Torino, Einaudi

AITR (2021), *Cos'è il turismo responsabile*, <http://www.aitr.org/turismo-responsabile/cose-il-turismo-responsabile/> (consultato il 31/01/2021)

Allegri E. (2015), *Il servizio sociale di comunità*, Roma, Carocci

Burini F. (a cura di) (2020), *Tourism Facing a Pandemic: from Crisis to Recovery*, Università degli studi di Bergamo

Camera dei deputati, *Proposta di legge n. 1355, Istituzione della figura professionale del mediatore linguistico culturale nella scuola dell'obbligo e disposizioni per l'aggiornamento dei docenti*, disponibile al seguente link: <https://www.camera.it/dati/leg16/lavori/schedela/apriTelecomando.asp?codice=16PDL0011990> (consultato il 30/09/2021).

Caravella C. e Cerimele M. (2021), *Il turismo di chi ci lavora*, CRS - Centro per la Riforma dello Stato

Careri F. (2006), *Walkscapes. Camminare come pratica estetica*, Torino, Einaudi

Casadei S. e Franceschetti M. (2009), a cura di, *Il Mediatore culturale in sei Paesi europei. Italia, Francia, Germania, Grecia, Regno Unito e Spagna. Ambiti di intervento, percorsi di accesso e competenze*, ISFOL

Casti E. (2010), a cura di, *Il mondo a Bergamo. Dall'emigrazione all'immigrazione*, Università degli Studi di Bergamo

CheFare, *3 concetti e definizioni sull'innovazione sociale*, disponibile al link: <https://bando.che-fare.com/vademecum/3-concetti-e-definizioni-sullinnovazione-sociale/> (consultato il 20/12/2019)

Chiurazzi R., Pozzi G. e Vietti F. (2019), *L'accompagnatore interculturale. Turismo, migrazioni e patrimonio nella città che cambia*. In Bizzarri L. (a cura di), *Il ritorno a casa degli Ulissi. Le professioni al tempo della rigenerazione urbana*, pp. 65-72

CISSET, *TRIP 2020*, Modello di Previsione dei flussi turistici internazionali, disponibile al link:

https://www.unive.it/pag/fileadmin/user_upload/centri/CISET/PDF_TRIP/TRIP_2020.pdf

(consultato il 19/09/2021)

Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro (2009), *Mediazione e mediatori interculturali: indicazioni operative*, disponibile al link:

<https://italiana.files.wordpress.com/2012/04/documento-finale-mediazione-culturale-cnel.pdf>

(consultato il 14/09/2021)

D'Eramo M. (2017) 2019, *Il selfie del mondo. Indagine sull'età del turismo*, Milano, Feltrinelli

Davolio M. e Somoza A. (2006), *Il viaggio e l'incontro. Che cos'è il turismo responsabile*, Milano, Altreconomia

Definizione internazionale di Servizio Sociale (traduzione in italiano dall'inglese *Global Definition of Social Work* anno 2014; a cura di A. Sicora v2 dd. 17.02.15), disponibile al seguente link: <https://www.eassw.org/global/definizione-internazionale-di-servizio-sociale/>

(consultato il 17/08/2021)

Del Bo C. (2017), *Etica del turismo*, Roma, Carocci

Della Porta D. e Diani M. (2006), *Social Movements: an introduction*, Blackwell pub., U.S.A.

Falconieri I. (2019), *L'antropologia tra critica e applicazione. Riflessioni inquiete a partire da e oltre il progetto Migrantour*, *Antropologia Pubblica*, 6 (1), pp. 207-217

Fargion (2009), *Il servizio sociale. Storia, temi e dibattiti*, Bari, Laterza

Gainsforth S. (2020), *Oltre il turismo. Esiste un turismo sostenibile?*, Torino, Eris

Gallino L. (1982), *Doppio lavoro ed economia informale. Verso la futura società pre-moderna*, in *Occupati e bioccupati*, a cura di L. Gallino, Bologna

Harvey D. (2008), *Il diritto alla città*, in *New Left Review* n. 53, UK, pp. 51-56

International Research Centre on Global Citizenship Education (2019), *Report finale sulla valutazione di impatto del progetto "Le nostre città invisibili: Incontri e nuove narrazioni del mondo in città"*, Università di Bologna

Lorenz W. (2010), *Globalizzazione e servizio sociale in Europa*, Roma, Carocci

Mellino M. e Vietti F. (2019), *Dibattito: L'antropologia applicata tra "tecniche di mercato" e "pratiche politiche". Riflessioni sui migranti, Migrantour e Noi*, *Antropologia Pubblica*, 5 (1), pp. 123-131

Ministero dell'Interno (2009), *Linee di indirizzo per il riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale del Gruppo di Lavoro Istituzionale per la promozione della Mediazione Interculturale*, disponibile al seguente link: <http://www.creifos.org/materialididattici/Linee-indirizzo-mediatore.pdf> (consultato il 14/09/2021)

Ministero della Cultura, *Covid-19 misure per la cultura e il turismo*, disponibile al seguente link: <https://www.beniculturali.it/covid19> (consultato il 20/09/2021)

Mura M. (2011), *Identità, diversità, autenticità nell'esperienza turistica*. *Turismo e Psicologia*, 1, pp. 373-385

Murray R., Caulier Grice J. e Mulgan G. (2011, ed. or. 2010), *Il libro bianco sulla innovazione sociale*, NESTA (National Endowment for Science Technology and the Arts)

Musarò P. e Piga Bruni E. (a cura di), *Scritture migranti N. 13 (2019): Turismo e migrazione*, Alma Mater Studiorum - Università di Bologna

Mutti A. (1998), *Capitale sociale e sviluppo. La fiducia come risorsa*, Bologna, Il Mulino

Pecoraro Scanio A. (a cura di) (2016), *Turismo sostenibile. Retorica e pratiche*, Roma, Aracne

Pozzi G. e Ceschi S. (2019), *Dibattito: L'antropologia applicata tra "tecniche di mercato" e "pratiche politiche". Riflessioni sui migranti, Migrantour e Noi*, *Antropologia Pubblica*, 5 (2), pp. 127-143

Putnam R. D. (1993), *La tradizione civica nelle regioni italiane*, Milano, Mondadori

Riva V. (2010), Tesi di Dottorato in Sociologia Applicata e Metodologia della Ricerca Sociale, *La professionalità dell'assistente sociale nelle pratiche lavorative. Uno studio etnografico di due uffici di servizio sociale* Università degli studi di Milano-Bicocca

Sayad A. (2002), *La doppia assenza. Dalle illusioni dell'emigrato alle sofferenze dell'immigrato*, Milano, Raffaello Cortina

Tonioli V. (2016), *Una figura da ri-definire. Il mediatore linguistico e culturale*. In Melero Rodríguez C. A., *Le lingue in Italia, le lingue in Europa: dove siamo, dove andiamo*, pp. 165-175

Tumino, R. (2012), *Transculturalità e transculturalismo: una nuova (?) frontiera della ricerca pedagogica. La ricerca pedagogica e la valutazione*, Roma, Armando, pp. 601-611

Venturi P. e Zandonai F. (2019), *Dove. La dimensione di luogo che ricomponete impresa e società*, Milano, EGEA

Vietti F. (2018), *Migrantour – Intercultural Urban Routes. Un progetto di antropologia applicata tra migrazioni, turismo e patrimonio culturale*, *Antropologia Pubblica*, 4 (2), pp. 125-140

SITOGRAFIA

<http://www.aitr.org/turismo-responsabile/cose-il-turismo-responsabile/> (consultato il 25/09/2021)

<http://www.comune.torino.it/cittagora/primo-piano/una-proposta-per-riconoscere-la-professionalita-dei-mediatori-interculturali.html> (consultato il 30/09/2021)

<http://www.mediatoreinterculturale.it/chi-siamo-2/> (consultato il 14/09/2021)

<http://www.mediatoreinterculturale.it/la-mediazione-interculturale/> (consultato il 14/09/2021)

<http://www.mygrantour.org/> (consultato il 21/07/2021)

<http://www.mygrantour.org/il-benvenuto-di-migrantour-al-via-il-welcome-tour-2/> (consultato il 21/07/2021)

https://atlantelavoro.inapp.org/dettaglio_professione_reg.php?id_professione=16 (consultato il 19/09/2021)

https://atlantelavoro.inapp.org/dettaglio_professione_reg.php?id_professione=26 (consultato il 19/09/2021)

https://atlantelavoro.inapp.org/dettaglio_professione_reg.php?id_professione=112 (consultato il 14/09/2021)

<https://centroriformastato.it/il-turismo-di-chi-ci-lavora/> (consultato il 19/09/2021)

<https://inapp.org/> (consultato il: 14/09/2021)

https://it.wikipedia.org/wiki/Legge_Basaglia (consultato il 19/08/2021)

<https://sdgs.un.org/topics/sustainable-tourism> (consultato il 25/09/2021)

https://www.corriere.it/economia/consumi/21_giugno_17/turismo-allarme-lavoratori-stagionali-mancano-200mila-camerieri-receptionist-bagnini-d8d48f18-cf75-11eb-9af8-7f6e706f5289.shtml (consultato il 19/09/2021)

<https://www.festivalitaca.net/> (consultato il 19/07/2019)

<https://www.fipe.it/lavoro-welfare/ccnl-pubblici-esercizi-ristorazione-coll-e-comm-e-turismo/indice-ccnl-fipe.html> (consultato il 31/01/2021)

<https://www.fipe.it/lavoro-welfare/ccnl-pubblici-esercizi-ristorazione-coll-e-comm-e-turismo/indice-ccnl-fipe.html> (consultato il 19/09/2021)

<https://www.ibs.it/doppia-assenza-dalle-illusioni-dell-libro-abdelmalek-sayad/e/9788870787597> (consultato il 21/07/2021)

<https://www.ilpost.it/2021/06/29/perche-mancano-lavoratori-stagionali/> (consultato il 19/09/2021)

<https://www.ilsole24ore.com/art/turismo-impres-caccia-disperata-100mila-addetti-bar-e-alberghi-AEUzYod> (consultato il 19/09/2021)

<https://www.internazionale.it/notizie/alexander-damiano-ricci/2019/08/09/passaporti-classifica-liberta-movimento> (consultato il 19/09/2021)

<https://www.nidil.cgil.it/> (consultato il 19/09/2021)

<https://www.retesai.it/> (consultato il 05/09/2021)

<https://www.treccani.it/vocabolario/mediazione/> (consultato il 14/09/2021)

https://www.unive.it/pag/14024/?tx_news_pi1%5Bnews%5D=11242&cHash=dcb11f63be1c235851c78fa2bdd2d7d2 (consultato il 19/09/2021)

<https://www.unive.it/pag/16978> (consultato il 13/09/2021)

<https://www.viaggisolidali.it/quando-migrantour-diventa-una-tesi-di-laurea/> (consultato il 19/07/2021)