Accoglienza, comunicazione e mediazione interculturale

A cura dott. Alain Goussot

"I "barbari"(gli immigrati) vengono verso di noi con un dono di cui abbiamo necessità. Essi ci offrono l'occasione per la scoperta della nostra umanità più profonda(...). la cultura che rifiuta la reciprocità si condanna all'isterelimento". (Ernesto Balducci: La Terra del tramonto)

"Molto prima di arrivare ad una autocomprensione attraverso la riflessione esplicita, noi ci comprendiamo secondo schemi irriflessi nella famiglia, nella società, nello stato in cui viviamo.(...) per questo i pregiudizi dell'individuo sono costitutivi della sua realtà storica più di quanto non lo siano i suoi giudizi. nel rapporto con gli altri(...), ciò che importa è esperire il Tu davvero come Tu , cioè sapere ascoltare il suo appello e lasciare che ci parli. Questo esige apertura. Ma questa apertura(...) non è solo apertura a qualcuno da cui si vuol farsi dire qualcosa, bisogna dire invece che si mette in atteggiamento di ascolto è aperto in modo più fondamentale. Senza questa radicale apertura reciproca non sussiste alcun legame umano. l'essere legati gli uni agli altri significa sempre , sapersi ascoltare reciprocamente". (H.G.Gadamer: Verità e Metodo)

"Ricevere, è ammettere e accogliere presso di sè qualcuno dal di fuori. Chez soi, presso di sè, ho detto." (Gabriel Marcel: Dal rifiuto all'invocazione)

1) La comunicazione interculturale: diversi aspetti

a) Garantire l'eguaglianza delle opportunità e il rispetto delle differenze:

Nel suo libro "La Diseguaglianza" l'economista indiano Amartya K.Sen scrive.
2Gli esseri umani sono completamente diversi . Siamo diversi fra noi non soltanto in caratteristiche esogene(...),ma anche in caratteristiche personali(...).La valutazione delle esigenze poste dall'eguaglianza deve scendere a patti con l'esistenza di una diversità umana".
Amartya Sen aggiunge che " la mancata considerazione delle diversità personali può generare , in realtà, effetti profondamente anti-egualitari, poiché una considerazione eguale per tutti può richiedere un trattamento molto diseguale a favore di coloro i quali si trovano in una posizione di svantaggio."

L'immigrato che arriva si trova in una posizione di svantaggio, per motivi culturali ma anche sociali, la domanda che pone l'esigenza di favorire l'inserimento e di garantire l'eguaglianza delle opportunità a tutti, compreso agli immigrati è:

come fare per garantire questa eguaglianza rispettando e tenendo conto della differenza?

La comunicazione interculturale si occupa di come restituire la "capacità di funzionamento" della persona immigrata in un contesto socialmente e culturalmente nuovo.

b) Approccio metodologico:

La comunicazione in un contesto multiculturale implica la capacità di porsi in maniera dialogica nel rapporto con l'Altro, nel nostro caso con l'immigrato.
Ormai la nostra società è diventata multietnica e pluriculturale, ma la multiculturalià della società non significa incontro e dialogo; possibilità di creare le condizioni per uno scambio positivo e una reciprocità necessaria a qualsiasi forma di convivialità.

La questione che si pone in tutti i luoghi di vita sociale è: come favorire l'incontro con la diversità?

Nel suo libro "Educare alla differenza: la dimensione intercultura nell'educazione degli adulti" Giorgio Dal Fiume pone il problema in questi termini:
"Se l'intercultura non esiste come prodotto, essa può esistere come processo che cerca di intervenire sui pregiudizi e - indirettamente e per via "culturale"- sui rapporti di forza, onde salvaguardare i due aspetti delle relazioni interculturali: l'incontro e la differenza. Se questi due fattori non esistono, non esiste relazione interculturale, ma solo lo svolgersi di dinamiche che potremmo definire di assimilazione o di integrazione, a secondo del punto di vista che abbiamo. L'educazione interculturale dovrebbe favorire un incontro ove la differenza non venga sacrificata sull'altare dell'assimilazione".

Alcune parole chiavi: incontro, differenza, assimilazione, integrazione.

Non ci può essere incontro se non c'è accoglienza della differenza: se la differenza viene negata non c'è accoglienza.

Se la differenza è negata c'è esclusione o assimilazione: c'è una integrazione vista e concepita come assimilazione cioè come non accoglienza della differenza e possibilità d'inserimento per l'immigrato con la sua specificità.

Gli immigrati sono presenti in tutti i momenti della vita sociale, lavorano e mandano i figli a scuola; questo richiede da parte della società italiana e della rete dei servizi sul territorio un approccio interculturale.

In tutta l'organizzazione dei servizi la questione posta è: come organizzare l'accoglienza per favorire l'eccesso ai servizi ai cittadini immigrati?

Accoglienza, accesso, orientamento, presa in carico e accompagnamento sono momenti diversi del processo interculturale nella gestione stessa del sistema dei servizi.

Come dice Gabriel Marcel a proposito dell'"atto di ospitalità":"ricevere è introdurre l'altro, l'estraneo, in questa zona qualificata e ammetterlo a parteciparvi in qualche modo". Nel nostro caso la "zona qualificata" è lo spazio dei servizi, servizi socio-sanitari, socio-assistenziali, servizi per l'impiego e servizi scolastici. Questo implica la possibilità dell'incontro e quindi della comprensione dell'altro ma anche la possibilità per l'altro di comprendere il nuovo contesto.

Tuttavia bisogna capire che non c'è un Noi e un Loro ma che c'è un nuovo noi cioè una comunità dove sono presenti gli immigrati che sono parte integranti dello spazio di cittadinanza. Per favorire l'accoglienza e l'inserimento socio-culturale degli immigrati non bisogna creare dei luoghi separati per loro ma prevedere delle risposte specifiche ai loro bisogni specifici nei luoghi previsti per tutti.

Bisogna puntare sulla multiculturalità dei servizi: sull'aggiornamento dei metodi di lavoro per rispondere ai nuovi bisogni di cui sono portatori gli immigrati. Questo implica la formazione del personale dei servizi ma anche l'inserimento di nuove figure come quella del mediatore culturale che può aiutare a comprendere e quindi a migliorare il funzionamento del servizio.

Diventa importante creare le mediazioni necessarie per favorire la comunicazione nei diversi punti della rete dei servizi: front office(prima accoglienza), seconda accoglienza(servizio di orientamento), presa in carico e accompagnamento. In queste diverse situazioni della gestione dei servizi occorre farsi alcune domande:
1)qual è il ruolo e la funzione dell'operatore nella gestione dei servizi a contatto con le persone immigrate
2)come evitare gli equivoci comunicativi nella relazione con gli immigrati?
3)come gestire le proprie proiezioni sull'immigrato (pregiudizi e stereotipie)?
4)come essere contemporaneamente coinvolti e distanti?
Solo un primo lavoro di "mediazione intraculturale", un lavoro su sé stesso, può permettere all'operatore di acquisire gli strumenti e le competenze necessarie per comunicare in termini comprensibili e fruibili per l'utente immigrata.

2) la mediazione culturale: come gestire la comunicazione interculturale nel contesto dei servizi? I metodi:

I servizi alle persone (Servizio sanitario, servizio sociale, servizio per l'impiego e servizio scolastico) producono dei beni relazionali e creano relazione di aiuto.
Cosa significa creare relazione di aiuto per un utente immigrato? Come rispondere alla richiesta? Quali mediazioni ?

a) L'ascolto comprensivo:

Prendiamo l'esempio di un operatore del servizio per l'impiego; deve pensare a come facilitare l'accesso e l'uso del servizio all'utente immigrato. Come favorire l'autoconsultazione, come organizzare i colloqui di orientamento. In questi due casi si

tratta di trovare le giuste mediazioni e di gestire la comunicazione in termini comprensibili e fruibili per l'immigrato. Come in ogni processo comunicativo la prima cosa da fare è porsi in una posizione di ascolto ma di un ascolto attivo che permette la comprensione della richiesta.
Prendiamo quello che scrivo lo psicologo Carl Rogers in un testo intitolato "Comunicazione, blocco e facilitazione":

"Voglio proporvi un piccolo esperimento di laboratorio che potrete tentare per saggiare la qualità della vostra comprensione. La prossima volta che avrete una discussione con vostra moglie, o col vostro amico, o con un gruppetto di amici, fermate la discussione, e, per esperimento, ponete questa regola: che ognuno non possa esprimere la propria argomentazione se non dopo avere preliminarmente riesposto le idee e le sensazioni dell'interlocutore con esattezza e con la conferma di costui. Questo vorrebbe dire semplicemente che prima di presentare il proprio punto di vista, sarebbe necessario assimilare il quadro di riferimento dell'interlocutore, per comprendere le sue idee e le sue sensazioni, così da essere in grado di poterle riassumere al posto suo. Semplice, vero? Ma se fate la prova, scoprirete che è una delle cose più difficili che abbiate mai tentato di fare".

Qui Rogers ci spiega cosa intende per "ascolto comprensivo" (l'ascolto è un accogliere la parola dell'altro) sul piano della modalità operativa della gestione della relazione con l'immigrato: 1) ascoltare attentamente la richiesta o il discorso 2) prima di dare una risposta accertarsi se abbiamo capito quello che ha detto l'altro ripetendone sinteticamente il discorso 3) conoscere il quadro di riferimento culturale dell'interlocutore per comprendere le sue idee e sensazioni 4) riassumere al posto suo tenendo conto di questi elemnti per verificare se abbiamo effettivaente capito 5) dare una risposta.

La comunicazione ha varie forme; è verbale e non verbale, l'agire e il comportarsi è un modo di comunicare delle cose. bisogna sapere osservare (che è un altro modo dell'ascolto).

b) Sapere osservare: le modalità dell'osservazione

La comunicazione è spesso comunicazione non verbale, i gesti, gli atteggiamenti non sono solo dei tratti di carattere a anche delle abitudini socio-relazionale, si può dire delle modalità espressive, dei tratti culturali. I comportamenti sono strutturati come dei linguaggi che bisogna saper interpretare.

Bisogna evitare di osservare per giudicare, definire o classificare ma bisogna osservare per comprendere.

Occorre saper mettere "tra parentesi" i propri giudizi- anche se non è facile- : bisogna fare quello che Edmund Husserl chiamava "sospendere il giudizio".

Il momento dell'osservazione è un momento attivo; come ci ha insegnato

l'antropologia culturale si può definire l'osservazione come osservazione comprendente come "osservazine partecipante".

Durante l'incontro l'operatore osserva partecipando alla relazione , è insieme coinvolto e distante: coinvolto perchè è in ascolto, distante perchè tenta di comprendere, decodificare e registrare la richiesta.Per fare questo usa delle mediazioni: il linguaggio, schede, lo spazio(con la disposizione delle sedie o dei tavoli in modo da rendere il luogo il più accogliente possibile).
Non dimenticare che l'immigrato- che spesso ha difficoltà di tipo linguistico- ci osserva, legge nel nostro sguardo, tenta di capire cosa c'è dietro.
Ci può leggere il pregiudizio o la chiusura oppure la disponibilità e lo sforzo di comprendere.
Spesso nella gestione dei servizi di front office ma anche di seconda accoglienza il rapporto può essere definito come una "relazione faccia a faccia", è quello che Erving Goffman ha chiamato il "rituale dell'interazione".

c) La relazione interculturale come "gioco di faccia" oppure "gioco di specchi":

La relazione è un interscambio; un "guardarsi in faccia" e un modo per specchiarsi nello sguardo di chi ci sta di fronte. E in questo "atto speculare" che ognuno costruisce la propria immagine e quella dell'altro.Nel nostro caso l'operatore si costruisce un'immagine dell'immigrato e l'immigrato si costruisce un immagine dell'operatore. Si può anche dire che l'operatore ha già una immagine prefabbricata dell'immigrato e anche l'immigrato ne ha una dell'operatore e del suo ruolo. L'immagine che ha l'immigrato è filtrata dal suo modello culturale e quando si parla di modello culturale occorre intendere il suo modo di rapportarsi con il mondo dei servizi(modello appreso nel prprio paese di origine). Sta all'operatore comprendere questo per evitare di interpretare male certi atteggiamenti e trovare le modalità adequate alla comprensione dell'immigrato.
Quest'aspetto è molto importante perchè è qui che possono nascere equivoci e conflitti.
L'operatore deve interrogarsi sull'immagine che ha dell'imigrato e del suo comportamento per superare ogni atteggiamento prevenuto o chiuso; è il modo per costruire lo spazio dell'incontro con l'imigrato, per capire la richiesta e costruire un
minimo di fiducia reciproca.

d) Avere alcuni elementi di conoscenza dei mondi culturali altri:

L'operatore deve avere alcune nozioni, conosenze ed informazioni sulle aree culturali di provenienza degli imigrati. Se non è possibile conoscere tutte le storie culturali delle comunità d'immigrati ,presenti sul territorio, si può conoscere i tratti findamentali delle "aree culturali" di provenienza (balkani, asia cinese e indiana, mondo arabo musulmano, africa nera ecc).Sono solo alcuni elmenti di conoscenza che vanno tuttavia utilizzati con prudenza poichè la realtà di queste "aree culturali" è olto complessa e differenziata. Bisogna evitare di fare delle generalizzazion; per esempio è vero che i popoli di religione islamica presentano dei tratti comuni ma è anche vero che questo mondo va dall'Africa del Nord all'Asia(dal Marocco all'Indonesia , e il modo di praticare l'Isla in marocco non è identico a quello dell'Indonesia. Ma il concetto di "area culturale" permette tuttavia un

approccio più aperto e consapevole a quelli che l'antropologo americano Alfred Kroeber ha chiamato i "Modelli di cultura" cioè a quella "connessione di tratti culturali" che caratterizzano i mondi socio-culturali da cui provengono gli immigrati.
Queste infomazioni e conoscenze possono aiutare l'operatore a comprendere le abitudini, gli atteggiamenti e le modalità comunicative dell'immigrato.

L'operatore deve sapere che oltre agli aspetti personali dell'identità ci sono degli aspetti collettivi che provengono dal contesto socio-culturale di origine: ognuno pensa attraverso le proprie categorie mentali che sono il prodotto di modelli di cultura diversi.

Anche l'operatore, esattamente come l'immigrato, pensa attraverso delle categorie mentali che sono il prodotto dei modelli di cultura presenti in Italia.

e) L'immigrato è portatore del suo modello di cultura originario e ma non può essere semplicemente identificato a questo: il percorso di ogni immigrato è una storia a sè:

Ogni immigrato è anzittutto un emigrato; una persona che ha lasciato il proprio paese di origine. L'emigrato trasporta con sè il proprio modello culturale di appartenenza ma lo fa in modo del tutto personale.

Ogni storia di migrazione è una storia a sè; l'immigrato non può essere identificato soltanto con il proprio modello culturale di provenienza. Va colto la specificità della sua storia come persona.Non può essere inglobato all'interno di una categoria generale che spesso non spiega niente.

Ogni immgrato ha una biografia e una storia, una sua esperienza prima di arrivare in Italia.

L'operatore deve usare il metodo biografico per ricostruire l'insieme delle esperienze dell'immigrato.

Spesso l'operatore tiene poco conto della biografia dell'immigrato, della sua esperienza prima di arrivare in Italia. L'importante è capire come può essere capitalizzabile qui in Italia l'esperienza accumulata nel paese di origine.

f) la presenza e il ruolo del mediatore culturale:

Nell'organizzazione dei servizi diventa talvolta necessario di una persona in grado di mediare il rapporto tra l'utnte immigrato e il servizio. Si tratta del mediatore culturale; un operatore della comunicazione interculturale formato per intervenire con lo scopo di favorire l'accesso degli utenti immigrati ai vari servizi del territorio.
Ma quale deve essere il ruolo e quali devono essere le comptenze di questa figura ?

Il mediatore culturale deve esssere soprattutto un facilitatore della comunicazione, è in genere un immigrato con una preparazione tecnica che ha rielaborato il proprio percorso migratorio. Interviene a supporto sia dell'operatore italiano del servizio(con passaggio di informazioni sul mondo dell'immigrazione) che dell'utente immigrato che viene al servizio.

Il mediatore culturale deve essere un ponte tra il mondo dei servizi(sociali,sanitari,scolastici e per l'impiego) e l'universo culturale dell'utente immigrato.

Il mediatore non è un traduttore, un interprete, può tradurre lì dove è necessario ma il grosso del suo lavoro è di costruire un ponte tra l'immigrato che arriva e i servizi in modo da facilitare l'accoglienza e l'incontro.Aiuta gli operatori dei servizi a comprendere il mondo dell'immigrato e aiuta l'immigrato a capire quello che può chiedere e trovare in quel servizio.

Il mediatore culturale aiuta l'operatore a decodificare la domanda dell'immigrato e aiuta l'immigrato a decodificare l'organizzazione del servizio al quale si rivolge.Il mediatore è uno strumento attivo della mediazione che serve a migliorare la comunicazione tra servizi e utenti immigrati.Il mediatore interviene nelle situazioni di conflitto per superare i blocchi comunicativi.

Il mediatore può dare un contributo all'educazione del servizio all'ascolto dell'altro.

Il mediatore culturale non si sostituisce agli operatori ma va a supporto del servizio per migliorare le condizioni della comunicazione interculturale.

g) Educare la rete dei servizi all'ascolto:

E la rete dei servizi tutta che deve formarsi all'ascolto dell'altro, dell'immigrato che arriva per favorire il suo contatto con gli operatori. Questo significa aggiornare le competenze comunicative degli operatori e inserire la figura del mediatore culturale a supporto dell'azione del servizio. Possiamo riprendere qui quello che scrive Antonio Nanni in "Una Nuova Paideia" per definire i tre stadi da percorrere per giungere a un'effettiva comunicazione:

1) porsi e sentirsi in un contesto dialogico
2)essere in grado di ascoltare
3)trasformare l'ascolto in comprensione

"Per ascoltare- scrive Nanni- occorre avere la piena consapevolezza che l'altro, il Tu che ci parla, sia a sua volta un Io, un soggetto come noi, capace di esprimersi e desideroso di comunicare.
"Ascoltare deve essere attiva disponibilità a incontrare l'altro in un rapporto comunicativo, deve essere attiva ricerca dell'interlocutore, deve essere attivo sforzo di comprensione. La reciprocità del rapporto non è data dalla disuguaglianza tra chi parla e chi ascolta, a dalla

parità dell'impegno comunicativo: nessuno può solo parlare, come nessuno è solo ascoltatore. D'altra parte, se non c'è nessuno capace di ascoltare, anche le nostre parole risultano inutili, non producono effetto e ci restituiscono l'imagine di una drammatica solitudine comunicativa".

Nanni fa anche una racommandazione metodologico importante:

"Occorre dunque educare all'ascolto, farsi che le parole dette possano aver senso. Chi parla deve essere stato a sua volta in ascolto, quanto meno per acquisire un codice di comunicazione e per entrare in un contesto comunicativo, oltre che per imparare ad avere qualcosa da dire."

Si può affermare che l'ascolto auenta la qualità della relazione nella gestione del servizio e aiuta a stabilire, nel front office, nei diversi servizi di pria e seconda accoglienza, un clima positivo e dinamiche interpersonali in grado di fornire risposte soddisfacenti agli utenti immigrati.

h) Decodifica e ricodifica durante il colloquio:

La comunicazione è sempre un processo interpretativo dove , nel caso specifico, l'operatore del servizio, durante il colloquio con l'utente immigrato ,decodifica la richiesta- fa uno sforzo interpretativo della domanda- e usa un proprio codice per rispondere. Il problema è proprio qui: non basta decodificare la domanda, comprenderne il messaggio ma occorre rispondere cioè ricodificare in un linguaggio comprensibile e fruibile da parte dell'immigrato.
Come scrive Alain Goussot in "Equivoci comunicativi nella relazione con gli immigrati":

"Jerome Bruner ha messo in evidenza come quella della comunicazione interculturale sia una questione di "congruenza cognitiva", diversa dalla condivisione, cioè dalla comprensione dell'altro nel processo comunicativo. Spesso infatti l'operatore non comprende i codici(verbali o gestuali) dell'altro, ma anche quando l'operatore capisce il linguaggio dell'immigrato(e vice versa) non è detto che egli sia in grado di ricodificare la sua risposta in un linguaggio effettivamente comprensibile e fruibile per l'immigrato(accade la stessa cosa per l'immigrato che comprende quello che le dice l'operatore, ma non riesce a ricodificare la richiesta)."

Se il ruolo dell'operatore dello sportello, oppure dell'operatore del servizio di accoglienza, è quello di offrire un "bene relazionale" in grado di produrre relazione di aiuto attraverso le modalità dell'informazione per orientare l'utente immigrato diventa decisivo accertarsi che quest'ultimo abbia davvero ricevuto il messaggio.

L'antropologo Clifford Geertz- in "Antropologia interpretativa"- ci spiega la cosa in questo modo:

"Nelle organizzazioni (e il servizio è una organizzazione) il problema dell'interazione diviene quello di rendere possibile per persone che abitano mondi diversi un incontro genuino e reciproco. Se è vero che , nella misura in cui vi è una consapevolezza generale,

essa consiste nell'interazione di una massa disordinata di visioni non interamente comensurabili, allora la vitalità di quella consapevolezza dipende dalla creazione delle condizioni in cui avrà luogo questa interazione. E per questo il primo passo è sicuramente l'accettare la profondità delle differenze, il secondo il comprendere che cosa siano tali differenze e il terzo costruire un tipo di vocabolario in cui esse possano essere formulate".

Creare le condizioni che permettono l'espressione delle differenze nel servizio attraverso una modalità comprensibile per tutti. In un servizio tutto passa attraverso la creazione delle mediazioni utili a questo scopo: organizzazione dello spazio, disposizione dei tavoli e delle sedie, tipo di arredamento, fornire dei materiali
semplici multilingua consultabili da parte degli utenti immigrati autonomamente,
presenza di uno o più mediatori culturali che si possono anche esprimere nella lingua dell'immigrato.Sono accorgimenti che possono creare una accoglienza della pluralità di storia, culture e linguaggi di cui sono portatori gli immigrati.Questo può creare un clima positivo.

i) L'operatore del servizio e la funzione di consulenza:l'idea di servizio

Si può dire che l'operatore del servizio (servizio sociale, sanitario, per l'impiego ma anche uffici di front office della questura e della prefettura) svolge soprattutto una funzione di "consulenza" che Umberto Galimberti nel suo dizionario di psicologia definisce in questo modo.

"forma di rapporto interpersonale in cui un individuo che ha un problema, ma non possiede le conoscenze o le capacità per risolverlo, si rivolge a un altro individuo, il consulente, che , grazie alla propria esperienza e preparazione, è in grado di aiutarlo a trovare una soluzione."

E effettivamente quello che succede all'immigrato che si reca al servizio sociale , al servizio sanitario, allo sportello dell'ufficio per l'impiego, all'ufficio stranieri della Prefettura e della Questura, chiede informazioni e talvolta un supporto per risolvere un problema.
Le procedure tramite cui si esplicita l'intervento sono di vario genere: dal colloquio che affronta le difficoltà dell'utente immigrato, all'informazione per orientare l'utente,ai consigli pratici e anche alla somministrazione di test per capire quali potenzialità possiede l'utente(si pensa in questo caso ai colloqui di lavoro).
Questo lavoro di consulenza deve tuttavia tener conto della dimensione interculturale della relazione.
La consulenza si svolge in un setting particolare(in un contesto concreto, organizzato e arredato in un certo modo); all'interno del contesto istituzionale la consulenza acquisisce un senso per l'utente immigrato: Un conto è fare richiesto al Centro provinciale per l'impiego, un'altra cosa in Questura. L'operatore che usa la tecnica della consulenza per produrre relazione di aiuto(informazione, orientamento, sostegno) deve sapere che l'immigrato ha già una sua rappresentazione sociale dell'istituzione alla quale si rivolge.Questo significa che bisogna curare attentamente l'accoglienza perfavorire il contatto e fornire nei fatti quelle risposte che possano aiutare l'immigrato.

Occorre ricordare che l'operatore offre un servizio alla persona(he è un

cittadino);nel concetto di servizio c'è l'idea del dovere e dell'obbligo dell'operatore di fornire il suo aiuto all'utente.In questa concezione del servizio alla persona c'è il ricoscimento della cittadinanza di chi si rivolge all'operatore e det suo diritto di essere trattato come cittadino.

Ci vuole non solo nella rete dei servizi, ma in tutta la società quello che Alain Caillé chiama una "antropologia del dono" cioè un nuovo paradigma dei rapporti sociali tenendo conto della loro composizione multiculturale. Il dono (dare, ricevere, restituire) riconosce l'altro come soggetto e crea legame sociale cioè solidarietà. Dove c'è dono, c'è scambio e reciprocità, c'è anche riconoscimento della cittadinanza delle differenze. Il dono dell'operatore è quello di offrire un servizio al cittadino immigrato ascoltando e riconoscendoli il diritto di essere diverso e proprio per questo di essere trattato in modo eguale a tutti gli altri cittadini.