Daniel Buraschi, María-José Aguilar-Idáñez,
Natalia Oldano, María-Eugenia Fonte-García,
Vicente-Manuel Zapata-Hernández

COMUNICAZIONE PARTECIPATIVA E CULTURA DELL'OSPITALITÀ

In questo testo presentiamo un'esperienza di comunicazione partecipativa che nasce dal bisogno di contrastare l'indifferenza che parte della società civile e delle istituzioni mostrano verso la tragedia che stanno vivendo migliaia di persone migranti e richiedenti asilo. A partire dell'analisi dei processi di costruzione discorsiva delle frontiere morali, i confini che escludono i migranti dal nostro spazio morale, descriviamo i principi e le caratteristiche di una proposta di educomunicazione sviluppata nelle Isole Canarie basata sulla partecipazione, il dialogo critico e l'*empowerment* comunicativo.

LA COSTRUZIONE DISCORSIVA DELLE FRONTIERE MORALI

L'immobilità e l'indifferenza di parte della società e delle istituzioni europee di fronte alla "crisi migratoria" sono un sintomo di un profondo paradosso: consideriamo i diritti umani e i valori democratici come le fondamenta della nostra società, ma spesso ci mostriamo apatici e indifferenti davanti alla sistematica violazione dei diritti umani delle persone richiedenti asilo o di fronte ai naufragi e alla sofferenza di centinaia di

migliaia di persone. L'indifferenza non riguarda solo le istituzioni ma anche la società civile. In un'epoca caratterizzata dall'interconnessione, l'interdipendenza e la simultaneità degli scambi sociali, paradossalmente aumenta in modo sproporzionato la distanza sociale che ci separa da alcune categorie di persone. I mass media rompono i confini fisici trasmettendo immagini impattanti e un flusso costante d'informazione, ma la connessione tra le zone in cui si consuma la tragedia dei migranti e le zone sicure dalle quali osserviamo "l'orrore a distanza" sono separate e interrotte da confini che inibiscono l'indignazione e il senso di responsabilità. Come rileva Bauman, nella società dell'informazione "Tutti noi siamo ormai spettatori: testimoni del male inflitto e della sofferenza umana che esso comporta. [...] Tutti noi ci confrontiamo (anche se non ce ne rendiamo conto) col bisogno di discolparci e di autogiustificarci. Sono pochi – se mai ce ne fosse anche uno solo – quelli che non provano di tanto in tanto il bisogno di ricorrere all'espediente del diniego della colpa." (2004, p. 240). La scusa di non sapere, allora, non è più valida, e l'indifferenza diventa una forma di giustificazione e legittimazione dell'ingiustizia.

Per contrastare l'indifferenza e l'apatia dobbiamo capire come si costruiscono i limiti del nostro "spazio morale", il campo che include le persone che consideriamo "degne" della nostra preoccupazione morale, per le quali siamo disposti a fare sacrifici, sentiamo empatia o che delle quali ci possiamo sentire potenzialmente responsabili (Opotow 1990).

Potenzialmente tutti possiamo essere vittime di processi di esclusione morale ed è anche per questo che nella lotta per i diritti delle persone immigrate e richiedenti asilo non è in gioco solo la giustizia verso un gruppo discriminato, ma anche la costruzione di una nuova cultura della solidarietà e dell'ospitalità.

Dal nostro punto di vista un importante elemento che bisogna considerare per capire l'esclusione morale è che le frontiere che impediscono alle persone in fuga dalla violenza di poter trovare rifugio non sono solo politiche e amministrative. La popolazione mondiale è separata anche da frontiere simboliche (Lamont, Molnár 2002) che definiscono la differenza tra "noi" e "loro". Le frontiere simboliche sono linee immaginarie che definiscono le identità, le caratteristiche e i limiti dei gruppi. Si articolano attraverso le immagini, le azioni, le forme discorsive, le emozio-

ni ed i simboli che costituiscono rappresentazioni sociali condivise. Ad esempio, definiscono la differenza tra soggetti nazionali e stranieri, tra uomini e donne, tra classi sociali, etc. In alcuni casi, i confini simbolici sono porosi, permeabili e dinamici, mentre in altri sono rigidi, impermeabili e fissi. Quando le frontiere simboliche separano gruppi in conflitto o gruppi il cui rapporto è caratterizzato da una forte asimmetria di potere, le frontiere simboliche si trasformano in frontiere morali: linee di separazione simboliche che collocano alcuni gruppi fuori dello spazio in cui ci sentiamo in dovere di applicare la giustizia e gli standard morali (Buraschi e Aguilar 2016).

Le frontiere morali giocano un ruolo importante nella giustificazione delle disuguaglianze: consentono di accettare atti che sarebbero inconcepibili nel contesto del nostro spazio morale. Pensiamo, per esempio, ai respingimenti, le espulsioni arbitrarie, la violenza nelle frontiere, la discriminazione, l'omissione di soccorso. La costruzione di frontiere morali può dare coerenza morale a un sistema immorale che permette che migliaia di persone muoiano durante il viaggio verso l'Europa senza mettere in dubbio l'umanità e la giustizia del sistema.

Le frontiere morali sono molto efficaci perché si trovano nella mente delle persone, sono interiorizzate attraverso processi sociali nei quali gioca un ruolo fondamentale la comunicazione che si svolge nella *mediapolis* (Silverstone 2010), lo spazio comunicativo nel quale, sempre più spesso, si sviluppa la vita politica e si costruiscono le cornici con le quali interpretiamo la realtà.

Parliamo di *mediapolis* e non solo di mass media, perché oggi, grazie all'enorme espansione delle nuove tecnologie e, in particolare, dei *social network*, qualsiasi persona o gruppo di persone può potenzialmente generare un discorso pubblico con impatto nell'immaginario sociale. Se nei decenni precedenti i mass media tradizionali hanno avuto il monopolio quasi assoluto del discorso pubblico, oggi stanno guadagnando sempre più importanza nella definizione della realtà internet ed i *social network*. L'immagine che abbiamo di rifugiati, delle persone immigrate, il nostro modo di rappresentare la crisi umanitaria, le sue cause e le sue conseguenze, non solo dipende dai mass media, ma anche dall'interazione e il feedback costante tra i media, discorso sociale-politico e il discorso popolare.

La mediapolisis definisce l'agenda dei temi e problemi che sono degni della nostra attenzione: se un'immagine, un evento o argomento sono dominanti nella *mediapolis*, è molto probabile che siano molto presenti nell'opinione pubblica; e viceversa, se alcuni aspetti della realtà non sono visibilizzati dalla *mediapolis*, difficilmente saranno presenti nel discorso popolare. In questo senso, l'elenco dei problemi o temi dominanti nella *mediapolis* influenza l'agenda pubblica, l'elenco dei problemi che la società civile considera importanti (Aguilar, Buraschi 2016). Per esempio, se a proposito dei fenomeni migratori si parla solo di sicurezza, del terrorismo, della minaccia dell'Islam o della competizione per le risorse limitate (come la sanità, l'alloggio, l'educazione, il lavoro, ecc.), è molto probabile che questi siano i temi al centro dell'agenda pubblica e che si alimenti la creazione di rappresentazioni sociali che inquadrano gli immigrati e i richiedenti asilo come una minaccia.

La *mediapolis* non si limita a definire l'agenda ma influenza anche il nostro pensiero su determinate questioni. I media offrono sempre, esplicitamente o implicitamente, un determinato quadro interpretativo che veicola valori, credenze e aspettative (Buraschi, Aguilar 2016). Questo quadro si trasmette attraverso la struttura della notizia, i contenuti, il lessico utilizzato, il tipo di fotografia o la posizione della notizia in un giornale. Il quadro dominante nel trattamento della mediapolis delle persone richiedenti asilo è quello che possiamo denominare "paradigma securitario" (Aguilar, Buraschi 2016), che si caratterizza per la disumanizzazione delle persone immigrate e richiedenti asilo e la loro rappresentazione come minaccia radicale: minacciano la sicurezza, i valori, l'identità, la cultura, le risorse, ecc.

Il discorso sicuritario è particolarmente insidioso perché non è proprio solamente dell'estrema destra, ma alleandosi con il discorso umanitario crea una narrazione militare-umanitaria con un grande impatto nell'immaginario sociale:

> Anziché promuovere la solidarietà nel nome della dignità umana, la narrazione militare-umanitaria alimenta una complessa ontologia della disuguaglianza che riproduce specifiche gerarchie di valore e valutazioni della vita umana. Come in altri esempi di governo umanitario, l'assistenza e il controllo si alimentano a vicenda, coltivando una "repressione compassionevole" incapace di colmare il

> divario fra "noi" e "loro", e che rischia anzi di dare forza alla governance neoliberista globale nel suo delineare una geografia morale del mondo asimmetrica (sia in termini di capacità d'azione che di dignità). (Musarò 2016)

In sintesi, possiamo dire che la comunicazione è un elemento fondamentale dei processi di esclusione morale, perché crea i significati e le rappresentazioni sociali dominanti attraverso i quali costruiamo la realtà: "Il meccanismo discorsivo che stigmatizza lo Straniero e ne fa un nemico sociale è, come dicono gli studiosi, un meccanismo *performativo*: esso produce la realtà, modifica la politica, ottiene effetti concreti" (Rivera 2010, p. 95). Le narrazioni dominanti sui migranti e sui rifugiati fortificano le frontiere morali che giustificano e legittimano l'indifferenza, l'esclusione e la violenza o, nei migliori dei casi, una "compassione senza impegno" propria di una ragione umanitaria che spettacolarizza il dolore senza mettere in discussione il sistema di dominazione (Fassin 2010).
Come ci ricorda Castells (2009) il potere si esercita fondamentalmente costruendo significati nelle menti delle persone mediante processi comunicativi che si sviluppano nelle reti multimedia globali-locali. Nel caso dell'esclusione morale dei migranti, questo processo è particolarmente efficace perché il discorso popolare, il discorso politico-istituzionale e i mezzi di comunicazione si retroalimentano reciprocamente creando quello che Rivera (2009) ha denominato il circolo vizioso del razzismo e Dal Lago (1999) la "tautologia della paura".

DALLA SENSIBILIZZAZIONE TRADIZIONALE ALLA COMUNICAZIONE SOCIALE PARTECIPATIVA

Dato che nella costruzione delle frontiere morali gioca un ruolo fondamentale il discorso, allora possiamo contribuire a rompere le frontiere morali attraverso processi comunicativi. Se una delle caratteristiche della *mediapolis* è che le persone non sono più consumatrici passive d'informazione ma giocano un ruolo attivo nella costruzione di significati, allora la lotta contro l'indifferenza non è solamente una questione di "sensibilizzazione", ma dipende dalla creazione di spazi nei quali qualsiasi persona si può trasformare in "agente comunicativo del cambiamento", vale a dire una persona che sviluppa una visione critica dei problemi e

acquisisce competenze comunicative che la rendono capace di contribuire a creare, nel suo contesto, una nuova cultura dell'ospitalità.
Questo punto di partenza ci obbliga a ripensare le forme tradizionali di concepire la sensibilizzazione e la comunicazione sociale. Le strategie di sensibilizzazione dominanti spesso riproducono una logica tradizionale propria dei mass media, dimenticando che la comunicazione è un approccio più ampio e complesso della semplice trasmissione d'informazione. La sensibilizzazione tradizionale si caratterizza per riprodurre una logica verticale (dall'alto verso il basso) e unidirezionale; e per essere appannaggio e responsabilità solo di persone esperte. Questa logica si aggrava quando l'obiettivo comunicativo di molte ONG diventa solo ottenere fondi o visibilizzare la propria organizzazione, non dando priorità alla creazione di coscienza critica rispetto a determinati problemi sociali (Pagola 2009).
Un aspetto particolarmente pericoloso è che negli ultimi decenni si è imposto un discorso umanitario caratterizzato da rappresentazioni stereotipate delle persone in situazione d'emergenza (Musarò, Parmiggiani 2014), dalla compassione e dalla carità che rafforzano l'asimmetria di potere (Chouliaraki 2012) e, ancora più preoccupante,

> dalla strumentalizzazione della retorica umanitaria per altri fini che nulla hanno a che vedere con la solidarietà, quale, ad esempio, la distorsione discorsiva operata da governi e altre istituzioni per legittimare una guerra o giustificare la chiusura delle frontiere **[…]**. Distorsione che viene accentuata dalle stesse ONG che, insieme ai media, definiscono il discorso pubblico sul tema, influenzando l'immaginario collettivo e, di conseguenza, le policies adottate. Ad esempio quando le organizzazioni umanitarie promuovono campagne di raccolta fondi per le "vittime", usando produzioni discorsive e visive distorte, più orientate a costruire confini nell'immaginario sociale - legittimando di conseguenza le barriere tra "loro" e "noi" -, che non a creare ponti per sviluppare politiche di integrazione e cittadinanza. (Musarò 2014, p. 6)

In alternativa alla sensibilizzazione tradizionale presentiamo una proposta di comunicazione partecipativa basata sui principi metodologici dell'educomunicazione[1] latinoamericana di ispirazione freiriana (Soares 2003, Ka-

1 "L'educomunicazione nasce in America latina come via alternativa alla media education di stampo più prettamente europeo e nordamericano. Fortemente radicata nella pedagogia

plun 1998, Bruni 2010), della comunicazione per il cambiamento sociale (Gumucio-Dagron, Tufte, 2006) e della comunicazione nonviolenta di Dolci (1996). Parlare di comunicazione partecipativa significa passare da una logica verticale a una logica orizzontale; dai prodotti ai processi; dalle proposte a breve termine alle proposte a lungo termine; da una prospettiva individuale ad una comunitaria (Del Valle 1997).

La comunicazione partecipativa è un "processo aperto e partecipativo attraverso il quale vengono prese decisioni per dare autonomia e potere al cittadino comune, rendendolo capace di esprimere a pieno i propri bisogni e desideri, ma soprattutto mettendolo in condizione di produrre cultura ed esprimere i suoi valori" (Soares 2003, p.18).

La comunicazione, quando è partecipativa, si basa sulla tolleranza, il rispetto, l'equità, la giustizia sociale e la partecipazione attiva di tutti gli uomini e le donne (Gumucio-Dagron, Tufte, 2006), che mira a promuovere processi comunicativi capaci di influenzare le strutture economiche e politiche dominanti per trasformarle (Tufte, 2015).

In questa prospettiva il dialogo, il pensiero critico e l'educazione sono strettamente relazionati: "solamente il dialogo, che implica un pensiero critico, è capace anche di generarlo. Senza di esso non c'è comunicazione, e senza comunicazione non c'è vera educazione" (Freire 1973, p. 96). La comunicazione partecipativa aspira ad avere un impatto che non si limita alla modificazione degli atteggiamenti o delle condotte individuali, ma che contribuisca a cambiare l'immaginario sociale. Aspira, cioè, ad avere un'"efficacia culturale" (Nos Aldás 2007), la capacità di costruire nuove strutture e cornici che ci permettono di dar significato e interpretare la realtà in modo più critico e solidale.

Una comunicazione critica, partecipativa e trasformativa non si centra nella persuasione o nella trasmissione d'informazioni, ma nella costruzione di nuovi spazi dialogici all'interno della comunità. La comunicazione

di Paulo Freire, che vede nell'educazione dialogica la chiave per modificare le condizioni di sottomissione culturale del popolo latinoamericano, l'educomunicazione si propone come un nuovo campo di intervento culturale e sociale autonomo, il cui nucleo costitutivo è la relazione trasversale tra educazione e comunicazione. La sua natura essenzialmente relazionale è orientata alla costruzione di ecosistemi comunicativi aperti, collaborativi, democratici, che favoriscono l'apprendimento, la partecipazione e il pieno esercizio della cittadinanza" (Doni 2015, p. 171).

partecipativa contribuisce a creare "ecosistemi comunicativi" (Martín Barbero 1999) aperti, democratici, orizzontali e collaborativi.

	Approccio tradizionale	*Approccio partecipativo*
Approccio comunicativo	Verticale Lineare Unidirezionale: emittente - ricevente Unipolare: usa, generalmente, un solo mezzo di trasmissione Centrata sui prodotti comunicativi Individualista	Orizzontale Circolare Bidirezionale Multipolare: articola una vasta rete di mezzi e attori Centrato nella comunicazione Centrato sulla comunità Critico – dialogico
Fine	Persuadere Modificare gli atteggiamenti ed i comportamenti	Empowerment Promuovere agenti comunicativi del cambiamento
Persone coinvolte	Gli esperti trasmettono la società riceve Ricevente passivo	Le persone partecipano e si appropriano del processo comunicativo Agente attivo
Contenuti	Gli argomenti non mettono in discussione il sistema di disuguaglianza Neutralità política	Si costruiscono narrazioni alternative che mettono in discussione il sistema di disuguaglianza Critica política

Fonte: Buraschi, Aguilar 2017, p. 26.

PARTECIPAZIONE IN RETE, DIALOGO CRITICO E EMPOWERMENT COMUNICATIVO

Questo modo di concepire la comunicazione comporta un rinnovamento profondo della comunicazione sociale attraverso tre grandi principi (Buraschi, Aguilar 2017): la partecipazione in rete, il dialogo critico e l'*empowerment* comunicativo.

La partecipazione in rete significa, da un lato, la creazione di diversi canali di partecipazione e la creazione di spazi di incontro, di dialogo e costruzione creativa di proposte; dall'altro, significa appoggiare e rafforzare l'articolazione delle reti e le risorse già esistenti. Questo implica promuovere le competenze e le potenzialità creative di tutte le persone e le entità che desiderano partecipare e saper riconoscere, ascoltare, valorizzare le potenzialità esistenti. L'articolazione creativa delle energie di una comunità è la chiave per affrontare una realtà sempre più complessa. Per promuovere la comunicazione partecipativa è necessario, allora, creare strutture dialogiche in cui tutte le persone si sentano ascoltate e percepiscano di poter contribuire con il loro punto di vista e le proprie esperienze. Creare una struttura dialogica quando si tratta di organizzare *workshop*, laboratori, disegnare progetti, organizzare incontri, spazi di relazione e intercambio, significa promuovere la creazione di un clima di fiducia, accogliente e sicuro; assicurare l'uguaglianza e la partecipazione orizzontale; preoccuparsi che esista una diversità di punti di vista; costruire una visione comune attraverso la decostruzione delle nostre cornici di riferimento implicite; promuovere la corresponsabilità (Buraschi, Amoraga, Oldano 2017).

La struttura dialogica permette di costruire uno spazio di lavoro, di analisi critico della realtà, in grado di favorire il passaggio da uno stile comunicativo basato sul dibattito a uno stile dialogico. Questo passaggio è fondamentale per comprendere la logica della comunicazione partecipativa. Come abbiamo sottolineato in altre occasioni (Aguilar e Buraschi 2017), il dialogo permette di prendersi cura delle relazioni, superare le visioni del conflitto a somma zero e alimentare una spirale di rivalorizzazione e riconoscimento reciproco.

La spirale di reciproco riconoscimento e rivalorizzazione è la base del processo di *empowement* comunicativo, vale a dire del processo che permette a qualsiasi persona partecipante di diventare un agente comunicativo di cambiamento e trasformazione sociale. La comunicazione partecipativa implica, infatti, passare da una logica verticale, nella quale gli esperti sono quelli che parlano e persuadono la società civile, ad una logica di pianificazione e creazione orizzontale dal basso. L'empowerment comunicativo implica un doppio processo di responsabilizzazione e di appropriazione, vale a dire incorporazione di competenze comunicative

e tecnologiche a partire da quello che già conosciamo, dalla nostra logica di funzionamento e organizzazione e dalla nostra visione del mondo (Marí Sáez 2011).

ESPERIENZE DI COMUNICAZIONE PARTECIPATIVA NELLE ISOLE CANARIE

Questi principi si sono concretizzati attraverso differenti esperienze di comunicazione partecipativa sviluppate nelle isole Canarie, attraverso una metodologia denominata "Approccio Dialogico Trasformativo" e una particolare tecnica d'intervento denominata "Laboratori dialogici" (Buraschi, Amoraga e Oldano 2017).

I laboratori dialogici sono spazi aperti e partecipativi di apprendimento collaborativo e sviluppo comunitario che, in questo caso, hanno come obiettivo promuovere l'*empowerment* comunicativo e il disegno di strategie di accoglienza comunitaria delle persone immigrate e dei richiedenti asilo.

Le Isole Canarie sono una delle regioni spagnole nelle quali i processi migratori hanno avuto un maggiore impatto negli ultimi decenni. A partire degli anni Novanta l'arcipelago ha conosciuto un'intensificazione straordinaria dei flussi migratori, tanto che oggi quasi un quinto della sua popolazione è nato all'estero (Godenau e Buraschi 2017).

Questa migrazione ha rafforzato la natura multiculturale delle Canarie, evidenziando la posizione strategica delle isole rispetto alla mobilità geografica della popolazione tra i continenti. Queste circostanze hanno incoraggiato il governo dell'isola di Tenerife a promuovere diverse strutture partecipative di gestione della diversità, nelle quali la società civile è la protagonista. In questo contesto è nato l'Osservatorio dell'Immigrazione di Tenerife (OBITen), frutto della collaborazione dell'Università della Laguna con il governo dell'isola. L'osservatorio non si è occupato solamente della ricerca e del monitoraggio dei processi migratori, ma si è occupato, specialmente negli ultimi dieci anni, dell'intervento sociale a favore della convivenza interculturale attraverso un'amplia strategia partecipativa e interculturale denominata "*Juntos en la misma dirección*" (insieme nella stessa direzione) (Zapata 2010).

Una delle principali linee d'intervento promosse dal governo dell'isola è l'iniziativa "Tenerife Antirrumores", un gruppo di lavoro partecipativo

nato nel 2013, composto da persone, membri di ONG, Associazioni di immigrati e associazioni di base che condividono l'obiettivo di migliorare la qualità della convivenza interculturale a Tenerife, attraverso la prevenzione del razzismo, dei pregiudizi e dei "rumori" che esistono sulla popolazione straniera residente nell'isola. La "*estrategia antirrumores Tenerife*" è un'iniziativa sostenuta dal Consiglio d'Europa e che si sviluppa anche in altre città spagnole come Sabadell, Fuenlabrada o Getxo, seguendo il modello iniziale proposto da "*Antirrumores Barcelona*" ed è attualmente in fase di espansione da diversi territori europei (Buraschi, Aguilar, Zapata 2016). L'idea innovativa su cui si basa la strategia "*Antirrumores Barcelona*" che ha ispirato l'esperienza di Tenerife è che chiunque, in qualsiasi contesto, può essere un agente comunicativo di cambiamento. Questo significa che la sensibilizzazione non è solamente responsabilità e competenza di persone esperte, di ONG o delle istituzioni, ma chiunque, se ha le competenze comunicative necessarie, può contribuire nella costruzione di una cultura dell'ospitalità. Nella proposta iniziale di Barcellona si ha dato amplio spazio alla formazione di "agenti antirrumori" capaci di contrastare con "contro-argomenti" gli stereotipi, i rumori ed i pregiudizi. Tuttavia, la peculiarità della strategia di Tenerife è che ha posto particolare attenzione alla dimensione partecipativa e dialogica e ha sostituito la "logica contro-argumentativa" caratteristica del modello iniziale, con la generazioni di nuove cornici di riferimento attraverso processi di comunicazione partecipativa.

Nel 2015, con l'obiettivo di migliorare l'accoglienza delle persone richiedenti asilo, a partire dall'esperienza di "Antirrumores Tenerife" e della collaborazione di differenti equipe di ricerca sulle migrazioni, si è inaugurato un nuovo progetto "*Claves para la acogida comunitaria de personas refugiadas: comunicación social, antirracista y participativa*" promosso dal governo delle Canarie che coinvolge le sette isole in una strategia comunicativa partecipativa basata nei tre principi presentati nei paragrafi precedenti: la partecipazione in rete, il dialogo critico e l'empowerment comunicativo.

Questo progetto, partendo da una prospettiva comunitaria, concepisce l'accoglienza non solamente come una questione di gestione di risorse o come strategia d'emergenza, ma come un processo nel quale partecipa attivamente, nella pianificazione e nel suo sviluppo, la societá civile.

Nel processo d'accoglienza comunitaria è centrale il ruolo della comunicazione sociale, in quanto l'accoglienza inizia con la costruzione e la promozione di una cultura dell'ospitalità. Come abbiamo visto, uno dei principali ostacoli alla diffusione della cultura dell'ospitalità è l'esistenza di frontiere morali; per questa ragione, uno degli obiettivi del progetto è creare spazi partecipativi dove tutte le persone interessate possano disegnare e sviluppare, attraverso il dialogo e la partecipazione, strategie comunicative per il cambiamento sociale.

A la base di questo progetto c'è la consapevolezza che l'accoglienza, se vuole essere efficace, deve andare oltre l'azione esclusiva delle amministrazioni e delle istituzioni pubbliche e private, e promuovere un intenso lavoro di costruzione di un "clima d'accoglienza e ospitalità" contando con il protagonismo delle persone immigrate e richiedenti asilo, della società civile e delle associazioni di base. In questo lavoro di sensibilizzazione, prevenzione e coscientizzazione, le persone partecipanti hanno un ruolo attivo.

Su questa base, si sono sviluppate differenti azioni: (a) la creazione di una comunità d'accoglienza che coordina le persone, gli enti, le iniziative e le risorse presenti nelle sette isole attraverso una piattaforma virtuale; (b) il disegno partecipativo di materiali didattici per la diffusione di un modello di comunicazione antirazzista e partecipativa; (c) la formazione collaborativa di agenti comunicativi per il cambiamento sociale attraverso laboratori dialogici; e (d) l'istituzione di una rete comunitaria d'accoglienza che unisce le organizzazioni che operano nel campo dell'immigrazione, promuovendo incontri di dialogo e di riflessione dal punto di vista della comunicazione antirazzista e partecipativa, nelle quali si definiscono non solamente strategie e azioni comuni, ma una visione comune dell'accoglienza.

I LABORATORI DIALOGICI COME SPAZI DI EMPOWERMENT COMUNICATIVO

Una delle principali azioni che caratterizzano la metodologia della "Estrategia antirrumores Tenerife" e del progetto "*Claves para la acogida comunitaria*" è la creazione di spazi dialogici di *empowerment* comunicativo: i laboratori dialogici. Si tratta di spazi di apprendimento collaborativo nei quali i partecipanti prendono coscienza del potere performativo della

comunicazione, del loro potenziale come agenti di trasformazione sociale e disegnano strategie comunicative partecipative. L'elemento chiave dei laboratori è il riconoscimento che ogni persona ha un potenziale di conoscenza latente e di creatività che può venire alla luce pienamente solo dialogando con gli altri (Dolci, 1996).

Le prime sessioni dei laboratori dialogici si centrano sulla "coscientizzazione mediatica", la presa di conoscenza dell'impatto performativo della comunicazione nella *mediapolis*, della sua relazione con le strutture di potere e della capacità di trasformare la realtà attraverso di essa. Si tratta di un processo dialogico che implica l'acquisizione di nuove competenze e conoscenze relazionate con i mezzi di comunicazione, quindi un processo di appropriazione dei media, e soprattutto implica la decostruzione dei modelli comunicativi dominanti sull'immigrazione e sul rifugio. Nei laboratori dialogici si svolge una lettura critica e partecipativa della realtà mediatica attraverso dinamiche dialogiche. Si inizia con l'analisi di notizie, d'immagini, dei discorsi istituzionali riprodotti dai media e commenti pubblicati nei periodici online o sui *social*. In questa prima fase s'identificano i "meccanismi di disimpegno morale" (Bandura 1999) che attivano i mezzi di comunicazione e che molte persone producono e diffondono attraverso la loro partecipazione sui *social*. Si tratta di meccanismi che alimentano il paradigma securitario e che rafforzano le frontiere morali come la disumanizzazione, la colpevolizzazione delle vittime, la diffusione di responsabilità, gli eufemismi, la giustificazione morale, la minimizzazione delle conseguenze, ecc.

In una seconda fase, quando le persone partecipanti hanno già sviluppato certa familiarità con la metodologia dialogica, s'inizia un'analisi partecipativa che implica una critica degli schemi di riferimento delle stesse persone partecipanti: si analizzano le principali campagne di sensibilizzazione promosse da ONG locali, nazionali e internazionali o promosse dalle associazioni d'immigrati. Bisogna notare che a questi laboratori dialogici partecipano soprattutto operatori di ONG, giornalisti, ricercatori e docenti universitari, membri di associazione di immigrati e rifugiati, volontari, studenti e attivisti. Si tratta, quindi, di persone con un'esperienza vitale e professionale molto ricca, spesso intensamente relazionata con esperienze migratorie complesse e, in alcuni casi tragiche, persone che sono attiviste e unite dall'impegno a favore dell'ospi-

talità. Paradossalmente, però, si tratta di persone che hanno collaborato in molte poche occasioni fra di loro, o hanno collaborato in un contesto nel quale domina un paradigma d'intervento paternalista: per esempio, spesso le persone migranti sono state escluse dal processo di disegno e della gestione di strategie d'intervento "a loro favore". I laboratori dialogici si trasformano quindi in spazi "inediti" di incontro e lavoro orizzontale nel quale i "professionisti del sociale e della comunicazione" si rendono conto della narrazione vittimista, assistenzialista e colonialista che in alcune occasioni contribuisce a riprodurre attraverso campagne e strategie comunicative irriflessive e non partecipative. Allo stesso tempo, molte persone immigrate prendono coscienza della necessità di collaborare in rete, di potenziarsi come agenti comunicativi di cambio.

La diversità di profili presenti nei laboratori dialogici implica che esista certa asimmetria di potere che è molto importante saper gestire e riequilibrare: i partecipanti esperti e tradizionalmente legittimati hanno una tendenza iniziale a imporre il loro discorso, mentre, per esempio, le persone immigrate che si sentono insicure con la lingua o persone che sentono che il loro livello educativo è inferiore a quello degli altri partecipanti tendono a stare in disparte. Per questo, la principale caratteristica dei laboratori dialogici è che parallelamente al lavoro gruppale su determinati temi (in questo caso le frontiere morali e l'accoglienza comunitaria) si promuove lo sviluppo di competenze dialogiche che si ispirano direttamente ai principi della comunicazione nonviolenta di Rosenberg (1999) e nell'arte d'ascoltare di Sclavi (2003). Sono competenze, atteggiamenti che, come ci ricorda Sclavi, ci permettono di passare dal diritto di parola al diritto ad essere ascoltati. Questo passaggio non è naturale e spontaneo, ma ha bisogno di impegno e sforzo da parte di tutte le persone partecipanti.

Dall'esperienza di analisi collaborativa sviluppata nei laboratori dialogici negli ultimi anni, possiamo affermare con sicurezza che qualsiasi persona, indipendentemente della sua formazione, età, esperienza vitale, può contribuire significativamente alla comprensione collettiva e critica e decostruzione dei meccanismi di dominazione sociale. Che le asimmetrie di potere, se si affrontano con strategie dialogiche pianificate, si possono superare senza troppe difficoltà. Che il "riequilibrio della parola" è un processo profondamente gratificante per tutte le persone partecipanti

perché stimola l'uguaglianza, la corresponsabilità ed è, inoltre, molto creativo.
Il processo di coscientizzazione mediatica finisce con lo sviluppo di una visione critica comune, la coscienza del potere performativo del discorso e, quindi, la coscienza del potere performativo delle comunità che si organizzano.
Se la prima fase del processo d'*empowerment* comunicativo è la coscientizzazione mediatica, la seconda fase è la produzione di un discorso alternativo. In questo caso, un aspetto interessante che dobbiamo sottolineare è che nei laboratori dialogici si crea un'alleanza, poco comune, tra società civile e ricerca scientifica. In questa seconda fase, infatti, si riconoscono, reciprocamente il "sapere scientifico" ed il "sapere popolare" generando strumenti metodologici innovativi che hanno una solida base scientifica ma anche una significativa efficacia pratica, sono conoscenze e competenze frutto, per usare un'espressione di Dolci, di un "reciproco adattamento creativo".
Un esempio di strumenti d'intervento generati in questo processo è un modelo denominato C.E.R.C.A., un acronimo composto da cinque parole chiavi: *Comprender*, *Empatizar*, *Responsabilizar*, *Capacitar* e *Actuar*. *Cerca*, in spagnolo, significa "vicino" e ci è sembrato una forma interessante per denominare un modello che vuole contrastare la distanza sociale che separa i richiedenti asilo e gli immigrati dal resto della società civile.
Il modello C.E.R.C.A. è un modo didattico di organizzare le azioni comunicative necessarie per passare dall'esclusione morale di inclusione morale delle persone migranti, si organizza in cinque elementi che possono essere tutti obiettivi autonomi, ma che per aspirare alla trasformazione sociale e all'efficacia culturale, devono essere presi in considerazione insieme. Per presentare l'importanza di ognuno dei cinque elementi possiamo pensare che se vogliamo mobilizzare le persone e coinvolgerle in azioni solidarie verso persone normalmente escluse dal nostro spazio morale è necessario che rispondano affermativamente a una serie di domante che spesso non ci poniamo esplicitamente però che influiscono sui nostri atteggiamenti e sui nostri comportamenti. Qualcosa non va? Capisco cosa sta succedendo? Mi identifico con la persona o il gruppo che è in difficoltà? Mi sento responsabile? Posso fare qualcosa? Sono

capace d'intervenire? Ho la possibilità di fare qualcosa? La risposta negativa ad una di queste domante implica che non ci sarà impegno per il cambio e, molto probabilmente, che si generi indifferenza. Questo punto di partenza è importante, perché spesso le campagne di sensibilizzazione si centrano nella visibilizzazione della sofferenza o nello stimolo dell'empatia attraverso narrative fortemente emozionali, ma queste strategie, se non danno elementi per capire la situazione, non responsabilizzano o non forniscono le basi e le occasioni per agire, non solamente saranno inefficaci, ma potrebbero avere effetti controproducenti, come attivare strategie per evitare lo stress ed il malessere, alimentare logiche di vittimizzazione o, addirittura, di colpevolizzazione delle vittime.

	Domanda	Esclusione morale	Inclusione morale
Comprendere	Succede qualche cosa? Capisco quello que succede?	Non succede nulla Non capisco quello che succede	Sta succedendo qualcosa Capisco quello che succede
Empatizzare	M'identifico con le persone coinvolte?	Non empatizzo con le persone coinvolte	Empatizzo con le persone coinvolte
Responsabilizzare	È un problema mio? Posso fare qualche cosa?	Non è un mio problema Non posso fare nulla	È un mio problema Posso fare qualcosa
Rendere capaci	Sono capace d'intervenire?	Non so che cosa posso fare Non sono capace d'intervenire	So che cosa posso fare Sono capace d'intervenire
Agire	Ho l'occasione d'intervenire?	Non ho l'occasione d'intervenire	Ho l'occasione d'intervenire

Fonte: Buraschi e Aguilar (2017), p. 33.

Queste cinque domande sono molto utili per analizzare criticamente le campagne di sensibilizzazione tradizionali e per disegnare strategie

comunicative che hanno come obiettivo coinvolgere le persone nella trasformazione sociale. In linea con le proposte educative dialogiche di Freire o di Dolci, questo modello non si riduce a un processo di sensibilizzazione, ma attiva un complesso processo di *empowerment*, dove la persona non solo è cosciente di un problema e si sente responsabile, ma ha anche le capacità e l'occasione d'impegnarsi.

ALCUNE RIFLESSIONI SULL'IMPATTO DELLA COMUNICAZIONE PARTECIPATIVA

I risultati preliminari ottenuti nei laboratori dialogici e, in generale, delle diverse esperienze di comunicazione partecipativa sviluppate a Tenerife sono molto incoraggianti. Come sottolinea Turco (2011) l'impalcatura della comunicazione partecipativa è il mutuo riconoscimento dei ruoli, la legittimazione reciproca. Uno dei risultati più promettenti dei laboratori dialoghi è il riconoscimento reciproco di persone che, sebbene mosse dallo stesso spirito solidale, spesso non riconoscevano il valore, le competenze, l'esperienza altrui. Questo processo di legittimazione reciproca ha implicato un cambiamento di prospettiva delle persone partecipanti, creando l'ambiente propizio per la costruzione di una cornice di riferimento comune, con il riconoscimento della validità di conoscenze differenti e della capacità di *agency* di tutte le persone partecipanti.

Come abbiamo visto, uno dei risultati è stata la definizione di un modello di disegno di azioni comunicative innovativo, basato sull'approccio dialogico e partecipativo, ma anche con un solido fondamento scientifico. Nel disegno di questo modello hanno partecipato, infatti, persone immigrate, richiedenti asilo, operatori sociali, rappresentanti istituzionali e ricercatori e ricercatrici dell'Università della Laguna e dell'Università di Castilla La Mancha. Questo modello implica una presa di coscienza critica su come il discorso umanitario, involontariamente, riproduce stereotipi sugli immigrati, logiche paternaliste e funzionali al sistema di dominazione "nord-sud", ma è stata anche l'occasione per prendere coscienza di certa deriva accademicista dell'Università e certa deriva "antiintelettualista" dell'attivismo.

Tutte le persone partecipanti riconoscono che i laboratori hanno permesso loro di costruire una visione più complessa, plurale e "polifoni-

ca" della realtà e del ruolo della comunicazione nei processi di trasformazione sociale.

A partire da questo processo di coscientizzazione comune si sono potute articolare energie e iniziative creative che stanno generando numerose iniziative come programmi radiofonici, formazione nelle scuole, creazione collaborativa di video. Molti partecipanti dei laboratori formano gruppi che inaugurano nuove iniziative più sostenibili ed efficaci rispetto alle campagne tradizionali, perché basate sulla corresponsabilità e su una visione comune.

È interessante notare che il processo di empowerment comunicativo ha portato a un superamento della logica tradizionale di lotta contro il discorso razzista, superando la logica dicotomica che divide la società in persone razziste ed antirazziste. Applicando i principi di gestione creativa dei conflitti proposti da Fisher e Ury (1981) e ripresi da Sclavi (2003), si è dato molto spazio alla comprensione degli interessi e delle ragioni che potevano stare alla base dei commenti intolleranti pubblicati nelle notizie on-line: separare le persone dai problemi e gli interessi dalle posizioni ha permesso la definizione di una strategia di *refreaming*: di fronte alla martellante retorica del "prezzo della solidarietà", vale a dire l'argomento che nella situazione di crisi economica e sociale che sta attraversando la Spagna non ci possiamo permette l'accoglienza, nei laboratori si sono generate numerose azioni comunicative che non si sono limitate a contro argomentare, ma che hanno contribuito a diffondere un discorso basato nella metafora del "prezzo dell'indifferenza".

Rispetto alle sfide che dovremmo affrontare in futuro, dobbiamo sottolineare che sebbene esistano numerosi segnali che ci indicano che possiamo aspirare ad avere una reale "efficacia culturale", cioè una capacità di promuovere una "cultura dell'ospitalità", nel lavoro svolto fino ad ora non si sono ancora sviluppati indicatori rigorosi per valutare questo impatto.

La seconda sfida ha a che fare con il fatto che se la comunicazione partecipativa contribuisce a definire una nuova agenda e costruire nuovi immaginari e decostruire gli esistenti (Chaparro 2009), come abbiamo visto, questo implica un profondo rinnovamento della comunicazione sociale, superando un modello tradizionale caratterizzato da un approccio che spettacolarizza i problemi sociali (Barranquero 2014),

che promuove una "solidarietà del minimo sforzo" e che non mette in discussione la struttura di potere (Nos Aldás, Iranzo y Farné, 2012). Questo superamento ha bisogno di tempo, non è lineale e non è privo di contraddizioni e di conflitti, non solo perché mette in discussione le strutture di potere, ma anche perché ci obbliga a ridefinire la nostra forma d'intervento e il nostro modo di definirci. La comunicazione partecipativa aspira a trasformare le strutture di potere, anche attraverso la trasformazione delle relazioni e delle persone partecipanti.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

Aguilar-Idáñez M. J., Buraschi D. (2016), *Del racismo y la construcción de fronteras morales a la resistencia y el cambio social: La sociedad civil frente a las migraciones forzosas*, in "Política Social y Servicios Sociales", 111, pp. 29-44. https://goo.gl/d5BzFR

Aguilar-Idáñez Mª J., Buraschi, D. (2017), *Claves dialógicas para una educación intercultural crítico-transformadora*, in "Interacções", 43, pp. 233-253. http://revistas.rcaap.pt/interaccoes/article/view/12039

Bandura A. (1999), *Moral Disengagement in the Perpetration in Inhumanities*, in "Personality and Social Psychology Review, 3(3), pp. 193-209.

Barranquero A. (2014), *Comunicación, cambio social y ONG en España. Pistas para profundizar en la cultura de la cooperación desde los nuevos movimientos comunicacionales. El caso del 15M*, in "COMMONS. Revista de Comunicación y Ciudadanís Digital", 3(1), pp. 6-28.

Bauman Z. (2010), *Living on borrowed time*, Polity Press, Cambridge.

Bruni I. (2010), *Educomunicazione. La via latinoamericana per l'educazione alla comunicazione*, in "Media Education. Studi, ricerche, buone pratiche", 1(2), pp. 263-269.

Buraschi D., Aguilar-Idáñez M. J. (2016), *Indiferencia, fronteras morales y estrategias de resistencia*, in "Documentación Social", 180, pp. 127-147. https://goo.gl/pi2vid

Buraschi D., Aguilar-Idáñez M. J. (2017), *Comunicación participtiva antirracista. Claves para la acogida comunitaria*, Mosaico Canarias, Tenerife. https://goo.gl/gShW2G

Buraschi D., Aguilar-Idáñez M. J., Zapata V. (2016), *Comunicación social antirracista participativa: La propuesta metodológica de los laboratorios*

dialógicos de la Red Antirrumores en Tenerife, in "Seminario Permanente de Ciencias Sociales", Facultad de Ciencias Sociales, Cuenca.
Buraschi D., Amoraga F., Oldano N. (2017), *Dialogo e trasformazione: l'esperienzia dei laboratori dialogici nelle isole canarie*, in "Educazione Aperta", 1, pp. 105-122.
Castells M. (2009), *Comunicación y poder*, Alianza, Madrid.
Chaparro M. (2009), *Comunicación para el empoderamiento y comunicación ecosocial. La necesaria creación de nuevos imaginarios*, in "Perspectivas de la Comunicación", 2(1), pp. 146-158.
Chouliaraki L. (2012), *The Ironic Spectator. Solidarity in the Age of Post-Humanitarianism*, Polity Press, London.
Dal Lago A. (1999), *Non persone. L'esclusione dei migranti in una società globale*, Feltrinelli, Milano.
Del Valle C. (1997), *Comunicación participativa: aproximaciones desde América Latina*, in "Redes.com", 4, pp. 113-130.
Dolci D. (1996), *La struttura maieutica e l'evolverci*, La Nuova Italia, Firenze.
Doni T. (2015), *Educare alla comunicazione. La proposta dell'educomunicazione*, in "RassegnaCNOS", 3, pp. 171-181.
Fassin D. (2010), *La raison humanitaire*, Gallimard/Seuil, Paris.
Fisher R., Ury W. (1981), *Getting to Yes: Negotiating an Agreement Without Giving In*, Penguin, London.
Freire P. (1973), *Pedagogia do oprimido*, Paz e Terra, Saõ Paulo.
Godenau D., Buraschi D. (2017), *Movilidad y condiciones de vida de los inmigrantes durante la crisis económica*, Cabildo Insular de Tenerife, Tenerife.
Gumucio-Dagron A., Tufte, T. (Eds.) (2006), *Communication for Social Change Anthology: Historical and Contemporary Readings*, Communication for Social Change Consortium, South Orange, NJ.
Martín-Barbero J. (1999), *La educación en el ecosistema comunicativo*, in "Comunicar", 13, pp. 13-21.
Kaplún M. (1998), *Una pedagogía de la comunicación*, Ediciones de la Torre, Madrid.
Lamont M., Molnár, V. (2002), *The Study of Boundaries in the Social Sciences*, in "Annual Review of Sociology", 28, pp. 167-195.
Latané B., Darley, J. M. (1970), *The Unresponsive Bystander: Why Doesn't*

He Help?, Appleton-Century-Crofts, New York.
Marí-Sáez V. (2011), *Comunicar para transformar, transformar para comunicar. Tecnologías de la información desde una perspectiva de cambio social,* Popular, Madrid.
Musarò P. (2014), *Prefazione* a *Lo spettatore ironico. La solidarietà nell'epoca del postumanitarianismo*, Mimesis, Roma-Udine (edizione italiana di Chouliaraki L., T*he Ironic Spectator. Solidarity in the Age of PostHumanitarianism*, Polity Press, London, 2012).
Musaró P. (2016), *La 'crisi' política dei migranti e la risposta militare-umanitaria*, in "Openmigration.org", 06 maggio 2016 http://openmigration.org/idee/la-crisi-migratoria-politica-e-la-risposta-militare-umanitaria/
Musarò P., Parmiggiani P. (a cura di) (2014), *Media e migrazioni: etica, estetica e politica della narrazione umanitaria,* FrancoAngeli, Milano
Nos Aldás, E. (2007), *Lenguaje publicitario y discursos solidarios. Eficacia publicitaria, ¿eficacia cultural?,* Icaria, Barcelona.
Nos Aldás E., Iranzo A., Farné, A. (2012), *La eficacia cultural de la comunicación de las ONGD: los discursos de los movimientos sociales actuales como revisión*, in "CIC Cuadernos de Información y Comunicación", 17, pp. 209-232.
Opotow S. (1990), *Moral Exclusion and Injustice: An Introduction*, in "Journal of Social Issues", 46(1), pp. 1-20.
Pagola J. (2009), *Comunicación para el Desarrollo: La responsabilidad en la publicidad de las ONGD*, Diputación Foral de Guipúzcoa, San Sebastián.
Rivera A. (2010)*, La Bella, la Bestia e l'Umano. Sessismo e razzismo senza escludere lo specismo*, Ediesse, Roma.
Rosenberg M. (1999), *Nonviolent Communication*, PuddleDancer, Encintas.
Silverstone R. (2010), *La moral de los medios de comunicación. Sobre el nacimiento de la polis de los* medios, Amorrortu, Madrid.
Sclavi M. (2003), *Arte di escoltare e mondi possibili*, Bruno Mondadori, Milano.
Soares I. (2003), *From Media Education to Educommunication*, in "Symposium on Media Education Experiences from the World", Roma.
Tufte T. (2015), *Comunicación para el cambio social. La participación y el*

empoderamiento como base para el desarrollo mundial, Icaria, Barcelona.
Turco A. (2011), *Contro il veleno: costruire un modello di prevenzione attraverso la comunicazione partecipativa. Introductory Report*. LIFE+ANTIDOTO, L'Aquila.
Zapata Hernández V. (2010), *La aportación de los observatorios de la inmigración a la comprensión de los fenómenos migratorios en España: la observación desde el ámbito local*, in A. Izquierdo Escribano (coord.), *VI Congreso sobre las migraciones en España. Comunicaciones y posters* (pp. 1.822-1.825), Servizo de Publicacións, Universidade da Coruña.