

# M4

## Comunicare con le persone di origine straniera

La finalità di questo modulo non è quella di approfondire le teorie di riferimento della comunicazione interculturale, bensì provare a individuare alcune attenzioni da considerare nel momento in cui comunichiamo con persone di origine straniera, che, con molta probabilità, possiedono codici di linguaggio molto differenti dai nostri, rendendo pertanto la comunicazione tra le parti più complessa, addirittura soggetta al rischio di essere fallimentare.

L'incremento dei contatti tra società e gruppi sociali appartenenti a diverse lingue produce spesso situazioni problematiche o conflittuali che sono da superare mediante la comunicazione interculturale. Il successo della comunicazione fra appartenenti a culture diverse dipende dalla scelta del *code* appropriato che viene usato come mezzo di comunicazione usuale tra interlocutori diversi. Condividere un *code* comune non significa soltanto utilizzare la stessa lingua, ma una condivisione minima di certe intenzioni comunicative.

Chi vuole comunicare e comprendere in un'altra lingua deve riconoscere non soltanto il proprio contesto linguistico di riferimento, ma anche il sistema culturale di appartenenza. L'incontro con la cultura straniera implica un avvicinamento consapevole alla diversità che si riflette anche sulla cultura di partenza.

### *Possibili definizioni di comunicazione interculturale.*

“È possibile definire la comunicazione interculturale come quella comunicazione che avviene quando un messaggio prodotto da un membro di una certa cultura deve essere ricevuto, interpretato e compreso da un altro individuo appartenente a una cultura diversa. La cultura è fortemente responsabile della costruzione delle nostre realtà individuali e delle nostre competenze e soprattutto dei comportamenti comunicativi. Quando competenze e comportamenti tra due interlocutori non condividono una base comune, una stessa cultura di provenienza, l'efficacia della comunicazione viene ridotta o, comunque diviene, più difficile da ottenere. Scopo della comunicazione interculturale è proprio quello di analizzare tali difficoltà e di aumentare e facilitare l'efficacia della comunicazione tra culture. Il grado di influenza della cultura sulla comunicazione interculturale è in funzione della somiglianza o divergenza delle culture coinvolte. La presenza di esperienze simili, di valori/idee/ideali condivisi rende certamente più facile adeguare il nostro *frame of reference* a quello del nostro interlocutore; più i *frame* si discostano e maggiori saranno gli aggiustamenti necessari affinché il messaggio possa essere compreso sulla base di significati condivisi.

La competenza interculturale è dunque la capacità di comprendere e rinforzare le diverse identità culturali coinvolte nella particolare situazione. Questo avviene nel momento in cui un italiano parla con un giapponese, ma è anche vero nel rapporto tra uomo e donna o nella conversazione tra un avvocato e un ingegnere.”

(M. Bennet - Principi di comunicazione interculturale)

“L’acquisizione delle abilità di comunicazione interculturale passa attraverso tre fasi: consapevolezza, conoscenza e abilità. Tutto comincia con la consapevolezza: il riconoscere che ciascuno porta con sé un particolare software mentale che deriva dal modo in cui è cresciuto, e che coloro che sono cresciuti in altre condizioni hanno, per le stesse ottime ragioni, un diverso software mentale. [...]

Poi dovrebbe venire la conoscenza: se dobbiamo interagire con altre culture, dobbiamo imparare come sono queste culture, quali sono i loro simboli, i loro eroi, i loro riti [...].

L’abilità di comunicare tra culture deriva dalla consapevolezza, dalla conoscenza e dall’esperienza personale”

(Hofstede, 1991)

“Si può parlare di comunicazione interculturale come di uno scambio comunicativo nel quale autoctono e straniero utilizzano le proprie competenze comunicative per interagire l’uno con l’altro e mettere in relazione differenti sfondi culturali”

(Fior

## M4

### **Cosa significa comunicare?**

La competenza linguistica può essere definita come un «sistema implicito di regole grammaticali e sintattiche mediante il quale il parlante-ascoltatore procede all’attività di codifica e decodifica delle frasi formulate all’interno di una precisa lingua» (Infantino, 1996: 200 citato in Fiorucci, 2003: 86).

In questa definizione il concetto di competenza appare limitato al piano sintattico e grammaticale, per questo un altro ambito di studi, quello della socio-linguistica, ha inserito tale concetto in un discorso più ampio.

Si ritiene che la comunicazione presupponga «capacità e conoscenze non solo di ordine tecnico-linguistico bensì anche sociali» (Infantino, 1996: 203-204 citato in

Fiorucci, 2003: 87), in questo modo l'interesse si sposta dall'aspetto sintattico e grammaticale a quello semantico del linguaggio e al rapporto tra linguaggio e società, così, la competenza linguistica non è più il fulcro della competenza comunicativa ma solo uno dei suoi aspetti. Comunicare, infatti, implica varie competenze che oltre a quelle linguistiche sono:

- paralinguistiche (variazioni prosodiche dell'espressione: tono di voce, enfasi, ecc.);
- cinesiche (mimica, gestualità, movimenti del corpo, ecc.);
- prossemiche (distanza tra le persone, contatti, ecc.);
- performative (compiere azioni mediante la comunicazione);
- pragmatiche (comportamenti adeguati alle situazioni, coerenti e congruenti con le finalità);
- socio-culturali (capacità di individuare le diverse situazioni sociali e i diversi significati che le permeano, per interagire in modo pertinente).

Di conseguenza, in uno scambio comunicativo la competenza nella linguistica dell'interlocutore è sicuramente essenziale ma è altrettanto importante saper mettere in pratica anche altre competenze comunicative che comprendono i linguaggi non verbali. Saper codificare questi linguaggi e in particolare gli aspetti pragmatici e le coordinate socio-culturali del contesto è necessario affinché la trasmissione del messaggio vada a buon fine.

«Comunicare positivamente significa essere in grado di stabilire relazioni sullo sfondo di un contesto socio-culturale, collocandosi nell'ambito della cornice valoriale, strutturale, spazio-temporale che esso offre» (Infantino, 1996: 206 citato in Fiorucci, 2003: 88). Ciò significa che la comunicazione si definisce come un processo interattivo collegato alla globalità dei comportamenti dei soggetti che vi prendono parte.

Per realizzare un rapporto bilanciato fra gli interlocutori sono necessari:

- " il rispetto e la capacità di relazionarsi con persone diverse sapendo interpretare i loro segnali;
- la tolleranza dell'ambiguità;
- l'astensione dai giudizi in attesa di spiegazioni;
- la capacità di elaborare riflessioni personali;
- la costanza nello sforzo di conoscere e capire gli altri" (Sirna Terranova, 1997: 101 citato in Fiorucci, 2003: 90).

Le persone provengono da realtà storiche, sociali e culturali che si rivelano molto diverse tra loro anche quando si proviene tutti dalla stessa nazione, a maggior ragione quando i Paesi sono diversi; le persone hanno altresì una propria storia all'interno del loro contesto di provenienza, e questa storia le guida nel modo di vivere gioie, dolori, nel modo di chiedere aiuto e nel modo di rivolgersi ai servizi della società.

La lingua, intesa come insieme di simboli fonetici e grafici tramite i quali le persona si esprimono, è forse l'ostacolo più semplice da superare in una realtà multietnica quale è quella odierna. Ci sono altre difficoltà che rendono complicato comunicare con persone di origine straniera, quando per comunicazione intendiamo comprendere sia lessicalmente che come senso ciò che l'interlocutore sta dicendo.

# M4

## Quali barriere incontrano le persone di origine straniera nell'accesso e nella fruizione dei servizi?

Rispetto all'accesso, all'utilizzo dei servizi alla persona e quindi in senso più lato all'affidarsi ad un operatore per ricevere aiuto, le persone di origine straniera possono incontrare delle difficoltà

- di **tipo linguistico**, sia nella forma orale che nello scritto; in particolare, usare un lessico complesso, formulare la frase in terza persona ("..La signoria Vs è invitata all'incontro del...), usare il "si" impersonale ("..si comunica che..") e la forma passiva ("..con deliberazione n. 23 sono stati approvati dalla giunta comunale i contributi economici..), utilizzare sigle, frasi troppo lunghe, ecc.. sono elementi che complicano la comprensione di un messaggio da parte delle persone di origine straniera.
- **Legate all'utilizzo**, da parte degli operatori, **di concetti tecnici specifici** che possono essere interpretati dal destinatario in modo distorto; questo è un ostacolo frequente quando si lavora con persone che non hanno ancora una conoscenza completa della lingua italiana, che utilizzano codici comunicativi differenti e che non possiedono schemi culturali assimilabili in toto ai nostri. Nel lavoro con le famiglie e i minori, un esempio emblematico è il senso dell'*affidamento dei figli*, che in Italia ha un senso e un contesto giuridico ben preciso, diversamente dalle culture straniere, ad esempio quella musulmana. È quindi importante utilizzare un linguaggio semplificato, ricercando continui feedback dagli interlocutori sulla comprensione di ciò che è stato loro detto e utilizzando tecniche di riformulazione per avere conferma di aver capito correttamente ciò che gli interlocutori intendono comunicare.
- **Legate alla valutazione del bisogno** che gli operatori formulano in merito ai diversi problemi espressi dai portatori di interesse: i bisogni del soggetto e le possibili soluzioni individuate dal professionista possono non essere condivise dagli interessati. I professionisti del sociale e del sanitario utilizzano per le proprie valutazioni strumenti validi ma ovviamente legati al background culturale e valoriale da cui provengono; la comprensione del vissuto delle persone straniere in merito a quel problema è già un primo punto di difficoltà. Un secondo punto da tenere presente è il diverso "livello evoluzione" delle culture a cui appartengono le persone: ciò che in Italia per oggi è un dato assodato (ad es. il diritto del voto riconosciuto alle donne), in altri paesi è un passaggio ancora da raggiungere. Se gli operatori formulano delle valutazioni utilizzando delle categorie che non appartengono alla cultura della persona con cui si stanno relazionando, rischiano di non riuscire nemmeno ad individuare alcune tipologie di problematiche che le persone di origine straniera possono vivere.
- **Legate a mantenere costante la "tenuta"** rispetto ai progetti concordati con gli operatori; nella realizzazione di progetti di lunga durata può presentarsi il rischio che le persone coinvolte abbiano un livello di partecipazione e un grado di motivazione altalenante, che possono dipendere da variabili riconducibili alla sfera personale del soggetto o ad altre criticità sopra esposte (necessità di assistere un

familiare, gravidanza, trasferimento temporaneo in un altro paese per svariati motivi.).

- **Legate al riconoscimento del ruolo istituzionale dell'operatore** che "conduce" il lavoro, soprattutto se di genere femminile; questa problematica spesso è legata al background culturale delle persone, ma solitamente si risolve con il tempo e con il consolidarsi di fiducia e conoscenza reciproca.
- **Legate all'espressione delle reali aspettative**, motivazioni, dubbi. Esprimere in modo chiaro qual è la finalità di una certa attività organizzata con persone di origine straniera è necessario. Esempio: far partecipare delle persone ad un corso di formazione può essere vissuto in modi differenti da docenti e studenti; per i formatori la finalità consiste nel formare delle persone allo svolgimento di una professione; per i partecipanti al corso potrebbe voler dire che, dopo la parte di apprendimento, i formatori si attivino per trovare una collocazione lavorativa. Le persone di origine straniera spesso vivono timori e senso di inadeguatezza e sono riluttanti nell'esplicitare le loro reali aspettative, disponibilità, interessi, tendendo invece a esprimere ciò che credono l'operatore si aspetti di sentire.

## • M4

- **I parametri per valutare i problemi comunicativi interculturali.**
- Esistono molti parametri elaborati dalle scienze della comunicazione e da quelle del linguaggio per valutare di volta in volta la qualità di una mossa o di uno strumento di comunicazione.
- P.E. Balboni, nel suo testo *Parole comuni, culture diverse. Guida alla comunicazione interculturale* propone i seguenti parametri da considerare nella comunicazione interculturale:
  - **a) formale vs. informale**
  - Ogni cultura ha il suo modo particolare di identificare formalità ed informalità, non solo nel linguaggio, ma anche nel modo di comportarsi, di scegliere un regalo, di abbigliarsi; "siamo prima visti e poi ascoltati" e un errore sul piano della formalità richiesta in una data situazione può compromettere lo scambio.
  - **b) polite vs. unpolite**
  - Usiamo i termini inglesi perché essi includono non solo il "ben educato" italiano, ma anche un concetto di *adeguatezza alla situazione*, nonché un *fattore di gentilezza e di rispetto sociale* che va oltre quella che in italiano noi definiamo "buona educazione".
  - **c) forza mascherata vs. esplicita**
  - Spesso in una situazione in cui si comunica in modo formale la forza delle frasi e degli atti comunicativi non può essere esplicita, per cui gli imperativi, il verbo "dovere", i gesti imperiosi della mano sono esclusi.
  - In questo campo la complessità interculturale è notevole: in inglese un divieto viene raramente espresso con un esplicito "no, you may not go" e la sua forza viene piuttosto mascherata con un delicato "I'm afraid you can't possibly go there, I'm sorry"; di converso, ci sono culture, come ad esempio quella ebraica, che privilegiano l'espressione diretta del proprio pensiero, in maniere che appaiono brusche a tutti gli occidentali e che quindi sono destinate a creare

problemi nel momento in cui vengono tradotte linguisticamente, ma non culturalmente.

- A complicare il problema, si ricordi poi che l'opposizione esplicito/implicito per la forza pragmatica di un atto comunicativo è regolata anche da un altro fattore, quello del genere del parlante: non solo il maschio è in genere più esplicito della donna (Tannen 1990), ma molte culture non consentono alla donna di essere esplicita nelle sue richieste o nei suoi ordini.
- **d) politicamente corretto vs. scorretto**
- In base a questo parametro puramente culturale, la scelta lessicale ha valore "politico": rientrano in questa sfera il rispetto etnico (ad esempio "persona di colore", che abbiamo preso in prestito dall'americano per indicare un non-bianco; in italiano è invece politicamente marcata la scelta tra "negro" e "nero"), il concetto di parità tra uomo e donna.
- **e) uso libero vs. taboo**
- Ogni cultura ha dei taboo noti e ne ha altri che mutano rapidamente; altre volte ci sono taboo incomprensibili per alcuni: da quello delle carezze in testa a un bambino nelle Filippine, che fanno passare l'italiano affettuoso per un pedofilo incallito, a quello che riguarda la riservatezza degli europei sulla propria famiglia, atteggiamento che non è compreso dai giapponesi: informarsi sulla famiglia dell'interlocutore, sui figli, sull'eventuale divorzio sia suo sia dei genitori, ecc., è normale in una cultura come quella nipponica in cui la famiglia di provenienza rappresenta la credenziale base di una personalità.
- Solo la consuetudine e l'attenzione precisa consentono a persone che frequentano ambiti internazionali di cogliere il continuo variare degli argomenti di uso libero e di quelli tabooizzati. Spesso, ad esempio, gli stessi italiani non si rendono conto di quanto sia taboo nella nostra cultura l'accento alle cure psicologiche: il consiglio di andare da uno psicologo o da uno psicoanalista viene sentito come offesa, significa "sei matto!".
- Tre taboo da ritenere universali (anche se vi sono eccezioni) sono eros e thanatos, cioè i discorsi riguardanti il sesso e la morte, e quelli sulle secrezioni del corpo (sudore, muco, cerume, sperma, urina, feci, vomito). Anche i discorsi sulla digestione e sui sentimenti personali vanno considerati taboo nelle culture di origine inglese.
- **f) cooperativo vs. arroccato**
- L'atteggiamento delle persone che sono impegnate in uno scambio comunicativo può essere di due tipi: arroccato ("In questo momento ho la parola io, quindi questo è il mio 'territorio' e nessuno intervenga mentre esprimo il mio pensiero") oppure cooperativo ("Sebbene io abbia la parola, vi permetto di intervenire per integrare, correggere, sostenere quanto dico"). Tendenzialmente gli italiani appartengono a questo secondo gruppo, ma la loro disponibilità a collaborare si scontra con l'irritazione fortissima dei nordici se vengono interrotti: essi possono sentirsi talmente offesi da rinunciare a proseguire nel loro discorso.
- Anche un'intera cultura, non solo una persona, può essere valutata secondo questa dicotomia. Ad esempio, le culture asiatiche, soprattutto quella giapponese, sono globalmente arroccate di fronte a uno straniero: "uno dei maggiori problemi [...] è che una volta commesso un grave 'errore culturale'

risulta spesso impossibile porvi rimedio e possono passare parecchi mesi prima che ci si renda conto che rifiuti gentili significano in realtà isolamento e messa al bando” (Gannon 1994; trad. it. 1997: 30).

## M4

### **Alcuni aspetti da considerare nella comunicazione e nel lavoro sociale con le famiglie musulmane**

La comunicazione è uno dei tre aspetti che David Olson individua nel modello CIRCUMPLEX<sup>1</sup>, strumento utilizzato per confrontare il funzionamento delle famiglie musulmane immigrate con quelle anglo-americane. Per lo sviluppo dei comportamenti adattivi, il modello individua quali caratteri imprescindibili la coesione, la flessibilità e appunto la comunicazione.

In merito a quest’ultima, lo studio svolto da Olson indica che per le famiglie islamiche esprimersi indirettamente e implicitamente è una modalità comune e utilizzata. Sono frequenti mezzi indiretti di comunicazione, come le allusioni e i proverbi; i musulmani non sono incoraggiati ad esplicitare i propri desideri, in quanto utilizzare una comunicazione diretta ed esplicita nelle culture orientali porta alla differenziazione tra le persone, che vengono svalutate in quanto considerate come soggetti egoisti e indifferenti al mantenimento dell’armonia di gruppo. Nelle culture orientali, la comunicazione indiretta, dissimulata e intuitiva è in grado di creare un legame forte tra chi parla e chi ascolta; essa rispetta giudizio dei cittadini riguardo i propri pensieri. Nella prospettiva di un lavoro di aiuto con le famiglie musulmane immigrate, è importante considerare il grado di adesione di queste, in quanto i musulmani si sentono vulnerabili e impotenti nel momento della presentazione del proprio problema all’operatore; il timore è legato alle difficoltà generate dai differenti background culturali e dalla diversità dell’ideologia religiosa.

Gli operatori devono riuscire a trasmettere il loro *rispetto per la cultura* della famiglia e della religione, senza far sentire la famiglia inferiore o giudicata. La dimensione della *fiducia* è fondamentale; senza quella i membri della famiglia saranno riluttanti a condividere i loro veri sentimenti.

Il forte senso di coesione e interdipendenza nelle le famiglie musulmane richiede l’utilizzo di un approccio di intervento ecologico-olistico, orientato a considerare non solo l’individuo e la famiglia nucleare, ma anche le relazioni tra gli individui e le loro famiglie estese . Gli operatori devono considerare sia la famiglia allargata che la comunità, specialmente la componente anziana, fortemente rispettata per la sua esperienza e saggezza. Così, è possibile coinvolgere i membri più anziani della famiglia e trarre beneficio dalle loro risorse strumentali, dalle loro esperienze di vita, dalla loro vasta legami formali e informali, e dal loro status sociale.

Gli operatori possono trovarsi in difficoltà qualora debbano affrontare situazioni in cui vi è conflitto tra gli interessi della famiglia e quello dei singoli. È necessario sapere che l’intervento è accolto con favore dai clienti fino a quando esso mantiene l’unità della famiglia e promuove gli obiettivi, i desideri e gli interessi del nucleo familiare, rispetto a quelli dei singoli membri. Qualsiasi aiuto o supporto reso agli individui è inoltre

accolto con favore nella misura in cui non sia in contrasto con le esigenze e gli obiettivi della famiglia nucleare o della famiglia allargata o entrambi.

Non riconoscendo il valore della comunicazione verbale come strumento utile alla risoluzione dei problemi, i musulmani tendono ad interiorizzare le preoccupazioni, avendo come principale punto di riferimento per "guarire dal disagio" la fede religiosa e gli insegnamenti di Dio (Allàh) (Moghaddas, comunicazione personale, 27 luglio 1996). Attraverso la preghiera, la persona entra in contatto con il vero sé, che è intrinsecamente connesso ad Allàh e questo gli permette di accettare sé stessi e il dolore, in una dimensione non di isolamento, ma di relazione con Allàh.

Inoltre, le famiglie musulmane immigrate sono spesso riluttanti ad esprimersi apertamente in colloqui in cui sono presenti anche i famigliari. Questo per due ragioni principali:

- lo stile comunicativo implicito e riservato caratteristico delle famiglie musulmane, scoraggia il confronto diretto e l'espressione chiara dei pensieri che riguardano gli altri membri;
- la natura gerarchica della struttura familiare, che prevede la posizione subordinata della moglie rispetto al marito, e quindi rende impossibile formulare critiche nei suoi confronti. Inoltre, il marito può avere difficoltà a condividere i suoi sentimenti di fronte alla moglie e ai figli, perché sente la necessità di mantenere la sua posizione autorevole agli occhi della famiglia.

Utile in tal senso è il coinvolgimento nella discussione in merito al problema del marito/padre, invitandolo in qualità di "specialista" delle dinamiche famigliari e con funzione di collegamento nelle relazioni; in tale modo la sua posizione autorevole all'interno della famiglia non è messa in discussione.

L'affidarsi della famiglia musulmana ad un servizio sociale o ad un professionista dell'aiuto può essere ostacolato da vari elementi:

- la paura dello stereotipo dell'islàm che etichetta tutti i musulmani collegandoli all'idea del terrorismo e della violenza, soprattutto verso le donne. Gli stessi musulmani si considerano gli afflitti, si sentono disperatamente sul difensiva, si considerano gli oggetti di violenza e vedono se stessi come estremamente frainteso, quando si tratta della questione dei diritti delle donne (Bill, 1994).

Questo rappresenta un forte disagio per le famiglie di immigrati musulmani, che, anche se hanno disperatamente bisogno di aiuto e di discutere in merito a problematiche legate alla propria famiglia, evitano di rivolgersi ai servizi, temendo la limitata conoscenza dell'operatore o le opinioni negative circa l'ideologia islamica e famiglie musulmane.

- Rivolgersi ad un servizio sociale, per le famiglie musulmane immigrate significa riconoscere un grande senso di fallimento. I modelli culturali, influenzati dall'ideologia religiosa, danno degli orientamenti in merito ai comportamenti che l'uomo e la donna devono mantenere. La famiglia è la risorsa primaria per insegnare ai bambini come comportarsi in società e in che modo i loro rapporti

dovrebbero essere con gli altri; pertanto la manifestazione di eventi devianti porta la famiglia musulmana a sentirsi responsabile per quanto commesso dal proprio membro.

- Discutere i problemi personali con qualcuno al di fuori delle reti di parentela genera nel musulmano un profondo senso di vergogna. Le famiglie musulmane immigrate compiono una distinzione sottile tra ciò che è dentro e ciò che è fuori del loro rete di sostegno. I problemi relativi ai figli o quelli coniugali e della coppia non sono considerati i problemi che richiedono il coinvolgimento di un esperto; si tratta di problemi privati che le famiglie sono abituati a gestire con l'aiuto della famiglia allargata. In caso di problemi coniugali, per esempio, l'ideologia islamica suggerisce ai coniugi di rivolgersi ciascuno ad una persona di fiducia della propria famiglia di origine (una sorta di mediatore), per discutere della problematica e quindi trovare una soluzione poi con il marito/moglie. La ragione di questo è che i mediatori dovrebbero essere a conoscenza delle dinamiche famigliari del marito e della moglie, in modo da aiutarli a risolvere le loro difficoltà.

Ricostruire la mappa dell'intero sistema familiare, considerando anche le generazioni sino al terzo grado, facilita la comprensione della famiglia e della sua cultura, e del valore emotivo dei legami che soggiacciono ad essa. Le famiglie musulmane immigrate, in gran parte, continuano ad attribuire un valore positivo alle loro radici culturali e storiche, in segno anche di rispetto per la saggezza e l'esperienza degli adulti e degli anziani.

Le famiglie islamiche vedono la vita come un processo ciclico, orientato al presente; proporre un piano di interventi con obiettivi a medio-lungo termine rischia di essere percepito elemento di rischio che porta all'interruzione del corso naturale della vita. Di conseguenza, le soluzioni concrete e immediate ai problemi della famiglia (qui e ora) sono percepite come più pratiche ed efficaci, rispetto a obiettivi orientati al futuro. Tali obiettivi di intervento non devono essere troppo astratti né filosofici; devono avere il carattere della praticità, dell'immediatezza e della raggiungibilità, restando comunque congruenti con i valori della famiglia e con le convinzioni religiose.

I professionisti dell'aiuto devono comunque tenere presente che il modo in cui un problema familiare viene conosciuto e la direzione verso cui si desidera operare per il cambiamento sono fortemente influenzate dall'ideologia religiosa dal sistema di credenze culturali. Conoscere l'importanza delle strutture e dei legami famigliari, le norme fondamentali che regolano tali processi e le modalità di relazione insite nelle famiglie, è basilare per un operatore che si appropria a lavorare con la famiglia di fede islamica. L'obiettivo è quello di far sentire accolte e comprese le famiglie musulmane immigrate, affinché queste non temano da parte degli operatori un travisamento dei loro valori e del sistema delle loro credenze.

1 M. Daneshpour, Muslim family and family therapy, in "Journal of Marital and Family Therapy" 1998, Vol. 24, n. 3, pp. 355-390.)

## **Quale possibile risorsa per rendere efficace la comunicazione con persone di origine straniera?**

### ***Il mediatore culturale come risorsa per entrare in contatto con l'Altro.***

Graziella Favaro scrive, all'interno del saggio *La mediazione linguistico culturale nei servizi per tutti*, che in Italia si cominciò a parlare di "mediazione" e di "mediatori" dalla metà degli anni Novanta. Coloro che operano nell'ambito del sociale, dell'educazione e della sanità hanno visto nella mediazione un modo per far fronte alle difficoltà di relazione tra gruppi culturali diversi.

Secondo Graziella Favaro, lo scopo della mediazione è anche quello di facilitare il processo di integrazione degli immigrati tramite due condizioni di base: la possibilità per i migranti di accedere alle risorse che sono di uso comune per gli autoctoni e il riconoscimento da parte del paese ospitante dei loro bisogni, delle diversità culturali, linguistiche e religiose. Rispettare il principio di uguaglianza tra immigrati e autoctoni e riconoscere le differenze, consente di superare alcuni rischi come quello dell'assimilazione, e cioè il voler uniformare le caratteristiche degli immigrati a quelle degli autoctoni, o quello del relativismo che invece favorisce la divisione fra i gruppi sociali. Per questo, lo scopo primario della mediazione risulta essere quello di favorire i contatti, gli scambi e le interazioni tra culture diverse, nel rispetto della diversità. La mediazione viene utilizzata anche per superare la prima fase dell'incontro fra autoctono e immigrato. Infatti, l'interazione iniziale è asimmetrica a livello di potere e autocentrata, tanto che non si è portati ad ascoltare l'altro quanto a cercare in lui una conferma ai propri discorsi. La mediazione agisce, quindi, per facilitare il passaggio dalla fase di contatto a quella di scambio reciproco.

Delineare un identikit del mediatore culturale significa presentare anche le sue funzioni; seppur in modo generale che Graziella Favaro le individua:

- eliminare gli ostacoli, linguistici, comunicativi, informativi, che un immigrato può incontrare nel momento in cui si avvicina ad un servizio;
- migliorare la prestazione dei servizi tramite l'apporto di nuovi saperi, linguaggi e informazioni;
- creare nuove possibilità per la comunicazione.

Le due dimensioni nelle quali queste funzioni si realizzano sono:

- a) il coinvolgimento del mediatore come "strumento" per migliorare la risposta dei servizi alle richieste della parte più debole della popolazione, tradurre le norme senza interpretarle, informare, evitare i conflitti;
- b) il considerare il mediatore una persona in grado di stabilire contatti fra i diversi attori sociali tenendo conto dei diversi punti di vista e consentendo una maggiore comprensione fra individui e gruppi sociali. Il mediatore opera per comprendere le aspirazioni e i bisogni degli utenti immigrati e questo lo obbliga a trattare con entrambe le parti, le quali potrebbero anche dimostrarsi ostili al cambiamento e poco collaborative (Favaro, 2001).

Un'altra ipotesi relativa alle dimensioni entro cui il mediatore svolge le sue funzioni la offrono Patrick Johnson ed Elisabetta de Nigris, che hanno reso noti tre livelli di mediazione culturale:

- Il primo di essi è quello PRATICO-ORIENTATIVO. Consiste nel tradurre informazioni e rendere il servizio più accessibile. Riguarda sia il gruppo di appartenenza del mediatore, sia gli operatori del servizio per i quali egli lavora.
- Il secondo livello è di tipo LINGUISTICO-COMUNICATIVO. Il mediatore svolge un ruolo di gestore dei fraintendimenti, malintesi e blocchi comunicativi, traduzione e interpretariato. Si rivela importante chiarire non soltanto le espressioni verbali ma anche quelle non verbali, il non detto, l'implicito.
- Il livello PSICO-SOCIALE, terzo ed ultimo piano della mediazione, riguarda la possibilità per il mediatore di partecipare al cambiamento sociale tramite la riorganizzazione del servizio. In questo modo, si instaura una propensione al riconoscimento delle minoranze, alla visibilità delle differenze e degli apporti culturali diversi (Fiorucci, 2003).

Una delle principali difficoltà per il mediatore è quella di rimanere neutrale rispetto a utente e operatore. Infatti, può facilmente accadere che egli si identifichi con l'utente immigrato e si faccia influenzare emotivamente dalla sua situazione critica, a tal punto da escludere l'operatore dal processo di comunicazione. Anche il contrario è possibile, ovvero che il mediatore si preoccupi eccessivamente di tradurre in maniera precisa quello che dice l'operatore, imponendo così in maniera rigida l'organizzazione del servizio, e finisca col trascurare le necessità dell'immigrato. Il mediatore, deve perciò, riuscire a mantenersi in equilibrio fra le due parti coinvolte nella comunicazione, lasciando ad esse il ruolo di protagoniste e non lasciando trasparire la propria opinione in merito alle diverse questioni. Inoltre è tenuto al segreto professionale, e se per qualche ragione ritiene di non poter garantire l'assoluta imparzialità, deve saper rinunciare all'incarico piuttosto che incrinare il rapporto di fiducia tra utente e servizio. Quando traduce, il mediatore deve essere fedele alle parole dell'operatore e dell'utente, non solo per quanto riguarda il contenuto degli enunciati ma anche per quanto concerne la loro forma, precisa o imprecisa che sia, e le modalità comunicative proposte dal parlante. Ad esempio, se il discorso pronunciato è vago o incoerente, il mediatore non ha la libertà di migliorarlo, deve riportarlo mantenendone le caratteristiche.

Importante è anche che il mediatore sia in grado di conquistare la fiducia dell'utente e dell'operatore. Il suo compito di traduttore del messaggio verso l'una e l'altra lingua comporta una certa difficoltà se si pensa che non si tratta di una traduzione solo linguistica ma anche culturale, pertanto, affinché il mediatore possa davvero aiutare l'operatore e l'utente a comunicare, è necessario che questi ultimi si fidino della sua traduzione.

È importante che egli sappia scegliere se tradurre usando la prima o la terza persona, secondo i contesti.

È altrettanto fondamentale che vengano tradotti gli aspetti non verbali della comunicazione poiché essi variano da cultura a cultura ed arricchiscono la comunicazione. Il mediatore deve saperli interpretare e spiegare alla controparte in

modo che essa non li fraintenda; dovrà però esimersi dal commentare il contenuto latente e inconscio del discorso del parlante per non sconfinare in un campo specialistico che non gli appartiene, quello della psicologia (Castiglioni, 2001).

È opportuno, però, chiarire quali sono i tratti distintivi del mediatore culturale; durante un Seminario organizzato dal COSPE (Cooperazione per lo Sviluppo dei Paesi Emergenti) ne sono stati individuati alcuni:

- a) La prima caratteristica del mediatore culturale è l'appartenenza ad una cultura diversa da quella italiana. Nonostante questo, il mediatore deve dimostrarsi capace di stabilire un contatto fra due mondi culturali grazie alla conoscenza di entrambe le lingue, le regole di vita e di organizzazione sociale, può così favorire uno scambio proficuo tra i due sistemi e valorizzarne i punti di forza.
- b) Il mediatore è colui che conosce una o più lingue di un gruppo etnico minoritario e quindi facilita i rapporti comunicativi tra questo e il paese di accoglienza.
- c) Conosce bene i problemi degli immigrati, poiché è a sua volta un immigrato. Questa condizione lo favorisce molto nella comprensione delle richieste dei più deboli e nell'aiutare i servizi del paese ospitante a formulare risposte adeguate.
- d) Infine, il mediatore culturale è tale quando viene riconosciuto da chi richiede la sua presenza, ad esempio un'istituzione o un servizio pubblico. Affinché consegua questo riconoscimento, il mediatore deve seguire un percorso di formazione e sviluppare un'esperienza specifica (Sassatelli, 2003, citato in Fiorucci, 2003).