



Provincia
di Milano

Una Rete **Passepartout**

PASS

*per una comunicazione efficace
in contesti multiculturali*

logo
fausto
lupetti
editore

Una Rete Passepartout
*per una comunicazione efficace
in contesti multiculturali*

A cura di

Licia Betterelli e Donatella Todde

Responsabile progetto Passepartout

Monica Napoli, Centro Come

Ideazione e coordinamento testi

Graziella Favaro, Centro Come

Cooperativa Farsi Prossimo

Hanno collaborato

Lina Ceglia

Daria De Carlini

Barbara Forti

Ilaria Imbasciati

Nadia Rossinovich

Copertina e progetto grafico

Gianluigi Alberti

www.provincia.milano.it

© **logo fausto lupetti editore**

Via del Pratello, 31 – 40122 Bologna

Tel. 051 5870786

www.faustolupettieditore.it

Distribuito da Messaggerie Italiane Libri

Isbn 978-88-95962-15-3

INDICE

Una Rete
Passepartout

*per una comunicazione efficace
in contesti multiculturali*

A cura di
Licia Betterelli e Donatella Todde

Indice

Per una comunicazione inclusiva, *Graziella Favaro*

pag. 3

1. A proposito di integrazione
 2. La specificità italiana e del territorio milanese
 3. Capirsi diversi
 4. Comunicare, non solo informare
- Riferimenti bibliografici

Gli aspetti culturali della comunicazione, *Fabio Quassoli*

pag. 10

1. Il livello interpersonale
 - 1.1. Competenze date per scontate
 - 1.2. Le difficoltà dello straniero
 - 1.3. L'integrazione dello straniero tra competenza e consapevolezza
 - 1.4. La relazione di servizio con lo straniero
 - 1.5. Differenze linguistico- culturali e relazione di servizio
 - 1.6. La relazione come contesto di apprendimento
 - 1.7. Differenze culturali e comunicazione
 2. Il livello istituzionale
- Riferimenti bibliografici

Scrivere testi comprensibili ed efficaci, *Gabriele Pallotti*

pag. 24

1. Caratteristiche dei testi comprensibili

- 1.1. Il lessico
- 1.2. La sintassi
- 1.3. L'organizzazione del testo
- 1.4. Leggibilità e comprensibilità
- 1.5. Un esempio

Riferimenti bibliografici

Siti utili

La comunicazione mediata, *Manuela Fumagalli*

pag. 33

1. Molteplici cambiamenti
2. Migliorare l'informazione, curare la relazione
 - 2.1. L'informazione
 - 2.2. Nel servizio
 - 2.3. Con l'operatore
3. La mediazione linguistico-culturale
 - 3.1. Le azioni del mediatore
 - 3.2. Una prima valutazione
 - 3.3. Nel territorio

Riferimenti bibliografici

Graziella Favaro

Pedagogista, responsabile scientifica Centro COME

Circa 500.000 cittadini stranieri: è questa la stima che si può fare della presenza straniera nel territorio provinciale milanese a partire dai dati ufficiali dei 400.000 soggiornanti alla fine del 2006. L'incontro con chi viene da lontano e ha condotto una parte della propria storia altrove interroga dunque quotidianamente i servizi e gli operatori e mette in evidenza la necessità di comunicare in maniera efficace e inclusiva. Come fare in modo che il "mondo" che è arrivato a casa nostra diventi "di casa" e si inserisca in un processo di integrazione positiva? Come far sì che i servizi per tutti pongano maggiore attenzione alle domande e alle storie di coloro che si possono sentire estranei per lingua e riferimenti culturali?

Il progetto PASSEPARTOUT si propone di sollecitare l'attenzione degli operatori e dei servizi sul tema di una comunicazione che vuole essere efficace e inclusiva. Per fare questo, richiama l'attenzione su tre temi che devono essere oggetto di approfondimento per diventare proposta operativa:

gli *aspetti culturali* che entrano in gioco a livello interpersonale e istituzionale nella relazione fra diversi;

la *comprensibilità del linguaggio* e dei messaggi scritti, sia in termini lessicali e sintattici che testuali;

la specificità di una *comunicazione mediata* e il ruolo che i mediatori linguistico-culturali possono assumere nelle relazioni interetniche.

Una comunicazione che vuole essere efficace e quanto più inclusiva, e che rappresenta un elemento cruciale ai fini dell'integrazione, deve dunque proporre modalità comunicative attente a:

i *dati culturali* che entrano in gioco nella rappresentazione di chi viene da lontano e ad evitare rischi quali: la negazione delle culture da un lato, e il loro irrigidimento e reificazione stereotipata dall'altro;

gli *aspetti linguistici* e della semplificazione testuale, elaborando messaggi e testi accessibili e di larga comprensibilità;

gli aspetti della *traduzione e del plurilinguismo*, attraverso il ricorso, se necessario, anche a una comunicazione nelle lingue d'origine e all'utilizzo di canali e testi plurilingui.

Su ciascuna di queste attenzioni, i contributi che seguono propongono riflessioni e suggerimenti operativi...

1. A PROPOSITO DI INTEGRAZIONE

L'integrazione dei cittadini stranieri passa dunque anche attraverso la possibilità di informarsi e di essere informati, di conoscere i servizi e le opportunità del territorio, di comprendere regole, diritti e doveri, normative e requisiti di accesso.

Ma quali sono i principi generali che stanno alla base dei processi di integrazione? Anche a partire da documenti europei (Unione europea 2004), ne citiamo quattro:

- i servizi comuni;
- l'universalismo;
- il riconoscimento;
- l'interculturale.

I servizi comuni

L'attenzione agli aspetti specifici che connotano l'accoglienza e l'inserimento degli immigrati stranieri avviene entro il quadro dei *servizi per tutti*. Il modello di integrazione al quale l'Italia fa riferimento non prevede infatti luoghi e ambiti separati, ma l'implementazione delle risorse *ad hoc* e l'eventuale organizzazione di dispositivi mirati nei servizi comuni.

L'universalismo

Il sistema dei diritti e dei doveri, delle opportunità e delle regole è lo stesso per tutti gli uomini, le donne, i minori, qualunque sia la loro appartenenza e dovunque si collochino le loro origini. Un universalismo non imposto e calato dall'alto, ma attento alla possibilità che agiscano sullo sfondo cornici culturali differenti e dunque aspettative e comportamenti non sempre consonanti. In questo possibile spazio di dissonanza si gioca l'efficacia di una relazione che considera lo straniero non più tanto un emigrato "portatore" di cultura e differenze, ma come un immigrato, e dunque cittadino che vive nel "qui e ora".

Il riconoscimento

Un universalismo "buono e temperato" si deve dunque coniugare con forme simboliche e concrete di riconoscimento della storia e dei riferimenti culturali di ciascuno. Colui che viene da un altro contesto non deve tuttavia essere collocato in una presunta appartenenza rigida e immutabile, ma è un soggetto unico e complesso per biografia e identità. Gli immigrati inoltre pongono domande e portano con sé bisogni, ma hanno anche saperi e competenze (sociali, professionali,

culturali, linguistiche) che possono essere scambiati e che possono arricchire il paesaggio sociale e culturale della comunità di accoglienza.

L'intercultura

Il modello di integrazione al quale richiamarsi è dunque quello interculturale, che si allontana sia dalle forme dell'assimilazione che da un multiculturalismo che rischia di separare e che possiamo schematicamente definire in questo modo:

- un processo delle persone, dei singoli cittadini;
- un percorso bilaterale e intenzionale, voluto e accompagnato;
- basato sullo scambio e la prossimità relazionale (sottolineato dal prefisso *inter*) e non sulla giustapposizione di comunità chiuse e rigide;
- che mette nel centro un'idea di cultura come contenuto aperto, in movimento, frutto di apporti diversi.

2. LA SPECIFICITÀ ITALIANA E DEL TERRITORIO MILANESE

Il “modello” di integrazione interculturale al quale tendere muove lungo verso le due direzioni. Da un lato, quella dell’integrazione dei nuovi cittadini attraverso misure e dispositivi mirati e specifici (mediazione linguistico-culturale; sportelli informativi per gli immigrati; corsi di italiano per adulti e minori; canali comunicativi plurilingui...). Dall’altro lato, quella del riconoscimento di ciascuno nella sua storia, competenza, saperi... in una prospettiva di scambio e apertura. Per quanto riguarda la fisionomia e le caratteristiche dell’immigrazione, la situazione italiana, e dunque anche milanese, presenta alcune specificità, se confrontate alla fotografia più “tradizionale” della popolazione straniera riferita a contesti europei ed extraeuropei di immigrazione di antica migrazione. Alcune peculiarità che possiamo sottolineare hanno, ad esempio, a che fare, tra le altre, con:

- la pluralità delle provenienze;
- la forte presenza femminile;
- la stabilizzazione e il radicamento dei nuclei famigliari;
- la disseminazione nei piccoli centri;
- il livello di scolarità degli immigrati.

Dagli angoli del mondo: la pluralità

Una caratteristica peculiare della situazione italiana e milanese (e per questo diversa dall’immigrazione, quantomeno nella sua fase iniziale, in Francia, Olanda, Germania, Gran Bretagna) è la pluralità di provenienze, culture, lingue d’origine. Nella scuola italiana, ad esempio, sono inseriti alunni provenienti da ben 191 Paesi. A questo proposito, possiamo chiederci: la varietà nazionale, culturale e linguistica rappresenta un elemento positivo, o è un dato critico ai fini dell’integrazione? Ricerche condotte in altri contesti rilevano il fatto che la pluralità gioca un ruolo positivo, dal momento che la presenza di diversi gruppi e comunità facilita infatti lo scambio e l’apertura; impedisce che si formino “piccole patrie” chiuse che possono produrre esclusioni o auto-esclusione.

L’ “anello forte”: la presenza femminile

Fin dall’inizio del fenomeno, fra gli immigrati presenti in Italia, la distribuzione per genere è stata pressoché bilanciata. Gli ultimi dati (Caritas 2007) mostrano che le donne sono esattamente la metà dei quattro milioni circa di soggiornanti. Donne che sono giunte qui per ricongiungimento familiare, ma soprattutto immigrate che sono arrivate qui per prime, in maniera autonoma e che si occupano per lo più

del lavoro di cura. Sono dunque loro, capovolgendo il tradizionale percorso migratorio, a far giungere in un secondo tempo il coniuge e i figli e ad organizzare la ricomposizione del nucleo. In genere, le donne preparano con maggior cura il momento del *ricongiungimento*, prendono contatti in anticipo con servizi, cercano un posto per il figlio che sta per arrivare, attivando così precocemente la scuola e i servizi. Una delle ragioni che sono alla base dell'esodo femminile è proprio quella di garantire ai figli buoni livelli di scolarità; di conseguenza, le donne investono moltissimo nel progetto di integrazione delle nuove generazioni.

Futuri cittadini: la stabilizzazione

In maniera piuttosto veloce, gli immigrati stanno dunque mettendo radici nel territorio milanese e trasformando profondamente la geografia sociale e culturale delle comunità. Gli elementi della stabilizzazione di fatto sono sotto gli occhi di tutti: è sempre più consistente il numero di coloro che ottengono la cosiddetta carta di soggiorno e di coloro che hanno i requisiti per chiedere la cittadinanza. Significativa anche la percentuale di immigrati che ha acquistato un alloggio in Italia e in forte aumento il numero di nati stranieri (10% a livello nazionale, ma già oltre il 20% a Milano).

Un dato per tutti è eloquente e fotografa la realtà che cambia: fra i minori stranieri il 48% è nato in Italia e può dunque essere definito italiano *de facto*, se non ancora *de jure* (lo sarà, sulla base dell'attuale legge n° 91 del 1992, alla maggiore età).

Nelle città, nei piccoli centri: la disseminazione

Un'altra caratteristica peculiare della realtà provinciale milanese è la distribuzione geografica degli immigrati stranieri – e in particolare dei nuclei familiari – sul territorio. I dati sugli stranieri residenti nella provincia di Milano indicano un'equa distribuzione tra città capoluogo e Comuni della Provincia. In Italia, essi si concentrano naturalmente nelle regioni del Centro-nord e, in queste aree risiedono, sia nelle città medio-grandi, sia nei piccoli centri. L'effetto di attrazione delle grandi città risulta dunque ridotto, se paragonato a quanto avvenuto in altri Paesi europei (in Olanda, ad esempio, la quasi totalità della presenza immigrata si concentra nelle quattro città maggiori e, all'interno di queste, in determinate aree residenziali). Anche in Italia si registrano tuttavia situazioni in cui vi è il rischio di una forte concentrazione delle presenze e questo richiede una gestione attenta e concertata delle politiche abitative, del territorio e dei servizi.

I livelli di scolarità degli immigrati

Le ricerche registrano questo dato da qualche anno e anche in questo caso, la situazione italiana si discosta dalla fotografia tradizionale dell'immigrazione rilevata in altri contesti europei ed extraeuropei (e che ci riguardava allora come Paese di emigrazione): gli stranieri presenti in Italia hanno livelli di scolarità medio-alti e più elevati di quelli della popolazione autoctona, come i dati ISTAT hanno rilevato (censimento 2001) . Fra i fattori che giocano a favore dell'integrazione, le ricerche sul tema ci dicono che il livello di scolarità riveste un ruolo cruciale. Esso produce infatti investimenti positivi, simbolici e reali, sullo sviluppo delle nuove generazioni; mobilita risorse famigliari; fa emergere alte aspettative e motivazione e rappresenta dunque un "punto di forza" della realtà italiana.

	Laurea	Scuola superiore	Scuola media	Elementare	Alfabeti senza titolo	Analfabeti
Stranieri	12.1	27.8	32.9	12.6	12.1	2.5
Italiani	7.5	25.9	30.1	25.4	9.7	1.5

Tab. 1: Livelli di scolarità della popolazione italiana e straniera. Valori percentuali.

Fonte: dati ISTAT, censimento 2001

3. CAPIRSI DIVERSI

Reciprocità: in materia di comunicazione, questo è un concetto e un obiettivo fondamentale, dal momento che il dispositivo si origina e si diffonde proprio per rendere più autentica e “alla pari” una relazione che altrimenti rischierebbe di bloccarsi nell’asimmetria, nell’imposizione, nella incomunicabilità di messaggi e significati. La capacità di mediare, di vedere l’altro nelle sue differenze e analogie, di vedere noi stessi, individuando le “cornici culturali” alle quali ci richiamiamo, deve diffondersi e agire profondamente nelle pratiche di lavoro sociale, educativo, culturale, informativo.

Gestire la complessità delle situazioni e l’eterogeneità delle biografie e dei percorsi di vita è compito professionale ormai “ordinario” diffuso fra coloro che devono imparare a *coniugare l’unità nella diversità*, la diversità nell’unità. Si deve evitare, da un lato, di leggere la realtà che muta, esasperando le differenze e le distanze culturali (sulla base di un’interpretazione rigida per cui “tutto è culturale”) e, dall’altro lato, di agire rimuovendo e negando le differenze (sulla base della posizione opposta, per cui gli altri sono uno “zero culturale”, una *tabula rasa* da riempire). Nel primo caso, si tende a considerare chi viene da lontano come portatore di un’identità culturale e personale rigida e uniforme, e non invece ancorata al qui e ora, dal momento che ognuno di noi è coinvolto quotidianamente nelle relazioni che mutano e permeano profondamente individualità e scelte. In nome dell’appartenenza predefinita, si considerano gli altri sempre come *emigrati*, provenienti da determinati contesti e tradizioni, e non invece soprattutto come *immigrati*, coinvolti in processi di inserimento e di integrazione, impegnati nei ruoli comuni di genitore, paziente, utente dei servizi, lavoratore, consumatore, allievo...

In altri casi invece, l’insistenza sull’universalità e sulle somiglianze – come se la scoperta delle prossimità potesse da sola favorire la comunicazione e lo scambio – traduce il timore e il rifiuto delle complessità e la negazione del senso e del valore dei riferimenti non condivisi. Alcuni nodi critici, che possono bloccare o irrigidire la comunicazione, hanno dunque a che fare con:

un approccio di tipo *culturalista*, che presenta le altre culture come immobili, fissate nel tempo, rigide e reificate;

un approccio *differenzialista*, che sottolinea, nell’incontro soprattutto le differenze, e procede sulla base di confronti e paragoni fra “noi” e gli “altri”, anziché esplorare le innumerevoli analogie che segnano le storie di vita di ciascuno, qualunque sia la sua origine;

un’*enfasi sull’identità “etnica”*, che considera gli individui ostaggi delle loro origini, e non immersi, come tutti, nei percorsi di individuazione

e di sviluppo, che si nutrono di scambi, reciprocità, cambiamenti;

un approccio di tipo *compensativo*, che si rivolge in maniera specifica a determinati soggetti (gli stranieri) con l'intenzione di colmare lacune, di riempire vuoti, considerando chi viene da lontano una *tabula rasa* e considerando la situazione dei servizi della classe un'eccezione da ridurre a norma;

un approccio di tipo "*doverista*" e predicatorio, che si richiama a valori e scelte ideali e forti, ma che agisce talvolta e nel concreto in maniera debole e poco efficace.

4. COMUNICARE, NON SOLO INFORMARE

La comunicazione – considerata come competenza professionale da sviluppare da parte di coloro che sono impegnati nei lavori educativi, sociali, culturali, di cura, nelle relazioni interpersonali – si basa dunque, non tanto e non solo sulla conoscenza descrittiva e euristica dell'altro, quanto sulle capacità di ascolto, attenzione, avvicinamento, mediazione.

Capacità che consentono di passare:

da una situazione di informazione monodirezionale (dall'operatore all'utente) a una situazione di *comunicazione* e di scambio reciproco;

da una situazione di silenzio rispetto a aspettative, rappresentazioni, cornici culturali e interpretazioni differenti alla possibilità di esplicitazione e *disvelamento*;

da una situazione di "vuoto narrativo" rispetto al prima e alla propria storia, alla possibilità di *raccontare* e di ricomporre il presente con le dimensioni del passato e del futuro.

Comunicare, esplicitare e raccontare sono componenti irrinunciabili della relazione e consentono alla comunicazione di essere più autentica, efficace, significativa.

Il primo canale attraverso cui passano queste tre azioni è naturalmente quello linguistico. Comprendere e dare informazioni sulla propria situazione personale e familiare, sui bisogni e sui progetti, sulle difficoltà e le riuscite è compito arduo per la maggior parte degli utenti non italofofoni. È compito delicato e complesso anche per gli operatori che, in situazione di comunicazione esolingue, rischiano di lasciare nell'ombra e di non poter esprimere i molti significati e i "perché" che sono all'origine di regole, richieste, comportamenti attesi. Comunicare in situazione migratoria significa infatti molto di più e di diverso rispetto al saper comprendere e parlare, conoscere alcune regole dal punto di vista sintattico; significa imparare ad *abitare la nuova lingua*, entrare a far parte di una comunità linguistica. Una comunità linguistica condivide *grosso modo* almeno tre aspetti pragmatico/semantici del linguaggio, che definiscono ciò che, con Bateson (1976), possiamo chiamare l'ecologia della mente di una comunità culturale.

Il primo aspetto riguarda *l'interpretazione del contesto*, e cioè la capacità di riconoscere riferimenti e significati nel discorso esplicito e nei cenni deittici. Gli interlocutori che condividono la capacità di riconoscere la "base indessicale" possono allora esprimersi attraverso rimandi, sottintesi, locazioni spaziali e temporali date per scontato. Questi elementi impliciti, che hanno a che fare con un insieme di

premesse e di cornici di senso culturali, narrative, affettive... creano e rinforzano la relazione tra le persone, le cose e gli eventi cui si riferiscono e l'atto linguistico che in quel momento viene espresso. Quando X fa riferimento a un "prima" e mette a confronto il qui e ora con la dimensione temporale evocata, tutti gli interlocutori sanno a che cosa si riferisce senza che ci sia bisogno di rendere note date e circostanze. Quando viene evocato un determinato personaggio, noto al gruppo che sta comunicando, tutta una serie di informazioni restano sullo sfondo e danno tuttavia senso al dato nuovo che viene raccontato. Naturalmente invece chi si trova ad apprendere la nuova lingua spesso non padroneggia i dati impliciti, riferiti al contesto, che per i parlanti nativi sono sullo sfondo.

Il secondo aspetto della condivisione propria di una comunità linguistica è la capacità di definire la *forza illocutiva* di un atto linguistico. Con "forza illocutiva" si intende l'effetto che il discorso produce sugli interlocutori e sui destinatari. Vi sono atti linguistici che hanno una forza illocutiva ridotta e che possono produrre un risultato, tenue, un cambiamento limitato e altri che invece segnano fortemente la situazione e definiscono passaggi, fratture nello scorrere del tempo. La diagnosi di una malattia o una sentenza giudiziaria sono due esempi di atti in cui la forza illocutiva è massima. Il fatidico "sì" e le dichiarazioni d'amore rappresentano in altro modo parole che cambiano la vita e che indirizzano i destini verso l'una o l'altra scelta. Ma anche discorsi pronunciati per offendere, gratificare, umiliare, escludere, sanzionare o premiare comportamenti producono effetti significativi ed emotivamente profondi sull'interlocutore. La forza illocutiva di un atto linguistico e la previsione dei suoi possibili effetti dipendono, oltre che dalle circostanze, anche dal contesto nel quale si compiono e dal ruolo degli interlocutori. Sono culturalmente definiti e connotati, assumono peso e significato differenti in comunità diverse e si esprimono attraverso modi - verbali e non verbali - talvolta dissimili.

Il terzo aspetto di condivisione interna a una comunità linguistica riguarda gli *schemi*, la struttura metaforica e prototipica del linguaggio umano che ha un potere evocativo importante. Ci sono schemi condivisi da intere comunità linguistiche e schemi condivisi da gruppi più ristretti di parlanti. L'idea stessa di "famiglia" può evocare, ad esempio, immagini differenti quanto a componenti, appartenenze, relazioni, sistema di diritti e di doveri, ruoli. Coloro che si occupano di comunicazione interculturale sperimentano spesso quanto si perde e si modifica nella traduzione e nel passaggio tra i codici, proprio perché le immagini metaforiche proprie d'una lingua sono intraducibili in altri contesti o perdono parte della loro forza evocatrice. Metafore e evocazioni che affondano nella tradizione e nella storia dei luoghi sono tuttavia il "condimento e il sapore" dei racconti, altrimenti,

come dice una mediatrice eritrea, “una lingua senza immagini mitiche rischia di essere come lo zighinì senza il berberé”. Nella traduzione spesso tutto questo si perde, ma il mescolarsi e il sovrapporsi di parole, significati, ritmi differenti è anche fonte di arricchimento e di vivificazione.

Un immigrato che aggiunge alle parole della sua lingua quelle della seconda lingua entra pian piano a far parte della comunità linguistica del Paese che lo accoglie. Oppure, può “restare sulla soglia”, capace di denominare, chiedere, produrre messaggi, senza tuttavia riuscire ad afferrare e a condividere significati, circostanze, riferimenti impliciti, senza riuscire ad *abitare* la nuova lingua. Una comunicazione efficace ed inclusiva deve poter rivolgersi agli uni e agli altri, proponendo modalità di discorso e testi accessibili, semplici nella forma ed esauritivi nei contenuti, trasparenti e significativi.

Perché capire e farsi capire è il primo passo per poter comunicare e scambiare.

Riferimenti bibliografici

Bateson G. (1976), *Verso un'ecologia della mente*, Adelphi, Milano

Caritas-Migrantes (2007), *Immigrazione. Dossier Statistico 2007*, Idas, Roma

Demetrio D., Favaro G. (2002), *Didattica interculturale*, Franco Angeli, Milano

Favaro G., Fumagalli M. (2004) *Capirsi diversi*, Idee e pratiche di mediazione interculturale, Carocci, Roma

Unione Europea (2004), *Handbook on Integration*, cicl., disponibile sul sito UE

GLI ASPETTI CULTURALI DELLA COMUNICAZIONE

Fabio Quassoli

Università degli Studi di Milano - Bicocca

Premessa

Le peculiarità di carattere interculturale che entrano in gioco nella comunicazione tra migranti e pubblica amministrazione possono essere affrontate rispetto a due questioni di fondo:

1. La necessità di rivedere e mettere in discussione alcune assunzioni che sovrintendono alle modalità con le quali la Pubblica Amministrazione comunica con gli utenti, stranieri e non.
2. La necessità di tenere conto di specificità di carattere linguistico e culturale nel gestire relazioni di carattere comunicativo.

Questi due aspetti, inoltre, possono essere visti con riferimento a due livelli in cui si articola la relazione comunicativa:

1. il livello interpersonale;
2. il livello istituzionale.

Nelle pagine che seguono cercherò di tratteggiare alcune specificità che riguardano entrambi i livelli citati e di suggerire linee guida alle quali attenersi per evitare, almeno in parte, il verificarsi di malintesi che, soprattutto quando passano inosservati, generano ovvie ricadute in termini di efficienza ed efficacia nel funzionamento dei servizi pubblici.

1. IL LIVELLO INTERPERSONALE

Consideriamo per primo il livello interpersonale, ovvero la relazione di servizio tra operatori (impiegati amministrativi, funzionari, assistenti sociali, educatori, ecc.) e utenti (italiani e specificamente stranieri). Al fine di tratteggiarne le specificità è utile prendere le mosse dalle caratteristiche di fondo della figura e della condizione dello straniero.

1.1. Competenze date per scontate

In termini generali, la condizione di straniero si caratterizza per un processo di de-strutturazione e ri-organizzazione delle conoscenze e delle rappresentazioni di senso comune grazie alle quali vengono affrontate le difficoltà di ogni giorno (Schütz 1979).

La necessità di ristrutturare le coordinate entro le quali l'esperienza quotidiana acquista un senso deriva dalla sensazione di spaesamento (*shock* culturale) che colpisce coloro i quali si trovano proiettati in un mondo "sconosciuto", di cui possiedono immagini e conoscenze molto generiche che, almeno inizialmente, non rappresentano l'elaborazione di un vissuto personale.

La nostra esperienza quotidiana, infatti, si fonda su un insieme eterogeneo di conoscenze, regole e competenze, messe continuamente in gioco – spesso, senza nemmeno rendercene conto, almeno fintantoché tutto procede senza intoppi - che abbiamo acquisito nel corso della nostra socializzazione e che riteniamo *valide fino a prova contraria*, più perché le usiamo automaticamente che non a seguito di una verifica costante.

Si tratta, inoltre, di un insieme di conoscenze legate agli interessi pratici (informazioni, spiegazioni *ad hoc*, ricette sperimentate per affrontare le situazioni più varie, soluzioni alternative pronte all'uso, ecc...) che consentono di affrontare i problemi tipici della vita di tutti i giorni. Quando ci rechiamo in un ufficio pubblico per ottenere un documento o delle semplici informazioni, ad esempio, non ci interessa sapere se, e in che misura, l'organizzazione del lavoro e il sistema di regole procedurali rassomiglino al modello di funzionamento di una burocrazia ideale, o quali siano le tecniche di gestione dell'interazione utilizzate dall'impiegato a cui richiediamo un certificato di residenza; analogamente, possiamo fare a meno di conoscere il complesso dispositivo legale e amministrativo il cui funzionamento prevede la produzione o l'utilizzo del documento a noi necessario. Ci basta sapere quale ufficio all'interno della complessa macchina organizzativa si occupi di produrre le carte di cui abbiamo bisogno, supporre che le cose funzionino all'incirca come per qualsiasi altro ufficio pubblico in cui ci siamo recati in precedenza e contare sul fatto che, armandoci

di una buona dose di pazienza e rispettando uno standard minimo di cortesia, potremo vedere soddisfatte le nostre aspettative senza incorrere in spiacevoli inconvenienti. Una volta giunti di fronte all'addetto manifestiamo automaticamente, nella maggior parte dei casi senza prestarvi attenzione, alcuni segnali di deferenza nei confronti del ruolo da lui ricoperto, esponiamo il nostro caso cercando di utilizzare un linguaggio appropriato rispetto alla situazione e gestiamo improvvisando sul momento gli scambi comunicativi previsti o non previsti che danno forma all'interazione.

1.2. Le difficoltà dello straniero

Sul piano comunicativo interpersonale lo straniero si viene a trovare in difficoltà per almeno tre ordini di ragioni. Vediamole in dettaglio.

Difficoltà di ordine strettamente linguistico, derivanti dal fatto che la capacità dello straniero di agire in modo efficace sulla base delle conoscenze che possiede dipende dalla competenza con la quale riesce a utilizzare la lingua italiana. Che si tratti di competenze attive (uso della lingua per esprimersi) o passive (capacità di comprendere ciò che gli altri dicono), di estensione del vocabolario (dire "canone" non equivale a dire "affitto") o di confidenza con le diverse strutture sintattiche (articolazione delle frasi, forme attive e passive, *consecutio temporum*, ecc.) in molti casi lo straniero che magari vive da poco tempo nel nostro paese, non ha una intensa vita relazionale che coinvolga italiani, non ha studiato l'italiano e non conosce lingue romanze di mediazione (francese, spagnolo o romeno) si può trovare in difficoltà quando deve esprimere le sue richieste in un ufficio pubblico e deve interpretare nella giusta maniera le risposte che riceve dagli operatori con cui entra in relazione. Va da sé che il problema si pone anche dal punto di vista dell'operatore italiano (e dunque dei servizi), dato che anche l'efficacia nel fornire informazioni e nell'erogare un servizio è strettamente legata al poter contare su codici di comunicazione che permettano di sintonizzarsi sui bisogni degli utenti, di comprendere le loro richieste e di far loro comprendere le risposte che la pubblica amministrazione è in grado di dare. Sotto questo profilo, molti aspetti rilevanti sono stati evidenziati nella parte relativa alla stesura di testi scritti e quindi rimandiamo ad essa per una trattazione più approfondita.

Difficoltà di ordine cognitivo, legate al tipo di conoscenze della società di immigrazione di cui dispone lo straniero. Generalmente, infatti, si tratta di conoscenze astratte, generiche e fortemente stereotipate, prodotte da un'osservazione a distanza della nostra società e della nostra cultura, effettuata all'interno dalla società e della cultura di provenienza. Tali conoscenze si caratterizzano per un eterogeneo livello di approfondimento e di articolazione (possono essere anche molto

sofisticate e dettagliate rispetto agli ambiti di maggiore rilevanza per la vita dei singoli migranti: lavoro, reperimento di risorse di vario genere in città, relazioni con la questura, ma possono essere molto lacunose rispetto a tutti i mondi con i quali non è mai capitato di entrare in contatto, o che non sono rilevanti all'interno delle reti di comunicazione entro cui ci si trova inseriti), si fondano spesso su pregiudizi e generalizzazioni e, comunque, non si traducono automaticamente né in capacità di interpretare in modo competente le situazioni particolari in cui ci si viene a trovare, né in capacità di agire in modo appropriato. Non risultano, insomma, immediatamente utili quando ci si trova ad interagire con un compagno di corso, un collega di lavoro, un commesso, un vigile urbano, un passante, o quando ci si deve orientare nei labirinti procedurali della pubblica amministrazione.

Difficoltà di ordine culturale, derivanti dall'operare di premesse culturali differenti che generano aspettative spesso in contrasto con quelle dei suoi interlocutori italiani.

Quando è il modello culturale del suo gruppo di origine ad offrire uno schema di riferimento indiscusso - una sorta di "concezione naturale del mondo e del suo funzionamento" - le difficoltà si presentano ogniqualvolta situazioni, attori, ruoli, sistemi normativi e regole di comportamento risultino tipicamente diversi da quelli familiari. Per limitarci alla pubblica amministrazione, tali differenze possono riguardare l'articolazione e le funzioni degli uffici, i ruoli istituzionali, i documenti richiesti, le procedure formalmente previste, le prassi consolidate, le regole di interazione e gli stili comunicativi che, in toto o in parte, possono differire rispetto a quelli consolidati nei paesi di provenienza. Ad uno sguardo ravvicinato e ad una verifica consapevole, inoltre, contesti nominalmente o sostanzialmente simili a quelli familiari (ad esempio uffici che, nel paese di provenienza e in Italia possono avere la stessa denominazione e/o la stessa articolazione organizzativa) si rivelano molto diversi e potenzialmente imbarazzanti dal punto di vista delle regole di comportamento.

Le categorie utilizzate per classificare e riconoscere persone, dunque, ruoli ricoperti e contesti di interazione devono essere in buona misura acquisite e/o ridefinite.

1.3. L'integrazione dello straniero tra competenza e consapevolezza

Il superamento di questa condizione di scacco – al contempo linguistico, cognitivo e culturale – in cui si viene a trovare lo straniero e che favorisce malintesi e incomprensioni può essere sommariamente descritto con riferimento a due dimensioni della comunicazione: la *consapevolezza* e la *competenza*.

Se incrociamo questi due aspetti possiamo immaginare un percorso ideale di integrazione del cittadino straniero nella società ospitante (Howell, 1973).

L'incompetente inconsapevole. All'inizio del percorso lo straniero sperimenta una condizione di incompetenza inconsapevole: di fronte all'evento inusuale egli "fraitende" quanto gli accade attorno senza rendersene conto e, non riuscendo a cogliere le regole e i significati di volta in volta rilevanti, continua a comportarsi e a comunicare in modo incompetente.

L'incompetente consapevole. Una volta accortosi che le cose, spesso, non vanno nel modo desiderato e che le proprie aspettative vanno sistematicamente deluse, lo straniero si rende conto della propria incompetenza sul piano comunicativo, pur non riuscendo ancora a porvi rimedio. Se pensiamo all'apprendimento di una nuova lingua, possiamo paragonare questa condizione a quella di chi riesce a esprimersi in modo ancora rudimentale traducendo "letteralmente" ciò che intende dire dalla propria lingua madre alla lingua che sta faticosamente imparando e utilizzando.

Competente consapevole. Nella terza fase, dopo aver analizzato il proprio comportamento e aver riflettuto sui suoi errori, lo straniero impara a controllare sempre meglio il proprio modo di interagire, riuscendo a comunicare sempre più efficacemente, esercitando un controllo costante e ossessivo sul proprio modo di comunicare.

Per proseguire con il parallelismo linguistico, la situazione assomiglia a quella di chi incomincia a padroneggiare una lingua straniera ma non riesce ancora a usarla con la necessaria disinvoltura;

Competente inconsapevole. Alla fine del percorso, una volta assimilate le novità rilevanti, lo straniero può dimenticarsi di averlo fatto e tornare ad un livello di bassa attenzione e consapevolezza circa la propria *performance* comunicativa. Si ritroverà dunque nella condizione in cui la lingua cessa di costituire un ostacolo all'interazione e le conoscenze del mondo in cui vive sono tali da consentirgli di dare per scontate buona parte delle cose di cui si occupa e di cui parla, permettendo ai suoi interlocutori italiani di fare altrettanto. Sul piano linguistico questa fase corrisponde a quella in cui la nuova lingua è stata appresa talmente a fondo che si inizia a "utilizzarla" anche nel sogno.

Come esito auspicabile di tale processo di "ri-socializzazione secondaria", lo straniero dovrebbe sviluppare una competenza tale da consentirgli di cogliere con una sola occhiata gli eventi problematici che gli capitano e di elaborare immediatamente una strategia appropriata alla loro soluzione. Il suo agire, dunque, diviene in larga misura abitudinario, automatico e inconsapevole poiché il nuovo modello

culturale gli fornisce tutte le soluzioni tipiche per problemi altrettanto tipici.

1.4. La relazione di servizio con lo straniero

Dal punto di vista comunicativo la relazione di servizio (diretta, interpersonale, faccia a faccia) tra operatore e utente può essere scomposta in tre elementi (Goffman, 1961):

- tecnico
- contrattuale
- comunicativo

Il piano tecnico

Per quanto riguarda il piano tecnico, operatori e utenti sono continuamente impegnati in compiti che implicano uno scambio di informazioni regolato da ruoli diversi e, almeno in linea di principio, ben definiti. Da una parte abbiamo le informazioni trasmesse dagli operatori riguardanti le pratiche e i servizi di competenza dei vari uffici e utili alla soluzione di problemi di varia natura (casa, lavoro, assistenza sanitaria, formazione ecc.); dall'altra vi sono informazioni di natura personale, trasmesse dagli utenti e richieste dalle procedure/prassi amministrative (iter burocratici della pubblica amministrazione o regolamenti interni dei singoli uffici), oltre che necessarie per giungere a una valutazione ponderata dei singoli casi.

L'obiettivo implicito di questo scambio è la traduzione delle richieste degli utenti in casi di competenza dei vari uffici e il trattamento in accordo con le procedure amministrative previste: un compito piuttosto complesso. Se l'individuazione e la spiegazione di una procedura rappresentano un elemento centrale nella definizione della competenza professionale degli operatori, la sua comprensione è spesso una faccenda piuttosto ardua anche per i cittadini italiani. Nel caso degli utenti stranieri poi, le difficoltà si moltiplicano proprio per l'intreccio delle ragioni linguistiche, cognitive e culturali descritte poco sopra. Le difficoltà nel caso degli stranieri travalicano spesso l'ambito di conoscenze "esoteriche" controllate da ciascun gruppo professionale e si estendono a "ciò che tutti sanno" o è legittimo dare per scontato che debbano sapere e riguardano tutte le conoscenze relative alla società locale e all'organizzazione della pubblica amministrazione necessarie a prefigurarsi i percorsi previsti dalle procedure amministrative.

Il non poter dare per scontata la conoscenza di una serie di aspetti del mondo sociale rende difficoltoso parlare di qualcosa senza dover rendere esplicito il significato di buona parte delle cose cui si allude; un'opzione, quest'ultima, che è disponibile solo in via teorica, poiché

all'atto pratico il tentativo di tematizzare il "dato per scontato" incontra immediatamente ostacoli di natura cognitiva - una sorta di *regressio ad infinitum* - e morale.

Il piano contrattuale

Per quanto concerne, invece, l'elemento "contrattuale", il bene prodotto dal cosiddetto «esperto» (il servizio erogato) non è il frutto di una libera contrattazione tra due individui ma, da un lato, è regolato da precisi obblighi istituzionali, dall'altro, viene fruito sulla base di un diritto sancito per legge. L'operatore mette in campo l'esercizio di un'autorità che gli consente di prendere delle decisioni sulla base di procedure prestabilite e di una valutazione di merito. Ciò che conta, non è tanto il grado in cui tali conoscenze possano essere considerate rare, specializzate e siano, quindi, valorizzate socialmente (non è questo il punto che a noi interessa verificare), quanto l'importanza che rivestono per l'utente. Il rapporto formale tra operatore e utente concerne dunque, da una parte, ciò che rientra nei doveri e nelle competenze di impiegati e funzionari della pubblica amministrazione, dall'altro, l'insieme di attributi che stabiliscono quali persone possono essere considerate "utenti a tutti gli effetti di un servizio". L'interazione avviene entro una ben precisa e vincolante cornice normativa: un operatore che agisce entro un contesto organizzativo come rappresentante di un'istituzione e un cittadino che, se in possesso di determinati requisiti e attributi, gode del diritto di fruire di un pubblico servizio.

Il piano comunicativo

Nel rapporto di servizio, così come in qualsiasi altro tipo di rapporto, entra però in gioco anche una terza componente: l'elemento "comunicativo" o "cerimoniale". Si tratta dell'insieme di atti comunicativi tramite i quali ciascun interlocutore manifesta rispetto e attenzione per la situazione, per i propri interlocutori e per se stesso. Come per ogni altro aspetto della vita sociale - dall'ordinare un caffè in un bar al portare a termine un complesso compito professionale - tutti i partecipanti all'incontro devono manifestare deferenza reciproca e contegno, e sottolineare, attraverso il rispetto delle "buone maniere", l'importanza dei propri interlocutori e delle identità sociali e culturali proprie e altrui.

1.5. Differenze linguistico-culturali e relazione di servizio

L'insieme di problemi legati alla variabilità linguistico-culturale e connessi alle tre dimensioni della relazione di servizio (tecnica,

contrattuale e comunicativa) può essere così sintetizzata (Quassoli 2006):

- *Difficoltà interpretative*, rispetto alla in/competenza linguistica non facilmente appurabile posseduta dagli utenti stranieri, da cui conseguono problemi nelle scelte lessicali e sintattiche;

- *Opacità* circa l'estensione del patrimonio di conoscenze di senso comune condiviso relativamente agli argomenti affrontati nel corso dei colloqui, con conseguente difficoltà nel sintonizzarsi sul piano cognitivo (in che misura le cose di cui stiamo parlando sono note al mio interlocutore e quindi che cosa posso dare per scontato e che cosa deve essere esplicitato e spiegato);

- Difficoltà da parte dell'operatore nell'*identificare socialmente* e culturalmente il proprio interlocutore straniero e viceversa: nel primo caso, il problema sorge in relazione al fatto che la relativa/incompetenza linguistica dello straniero rende molto rischioso classificare le persone sulla base del modo in cui comunicano; nel secondo caso, le difficoltà sono invece legate a lacune di tipo cognitivo o al prevalere di modelli culturali inadeguati rispetto alla situazione (non riconosco il ruolo svolto dalla persona con cui entro in contatto nel servizio e mi aspetto che si comporti in modo diverso rispetto a quanto vedo);

- Difficoltà legate alla *decodifica del contesto*: situazioni, ruoli, compiti, e identità sociali rilevanti (Dove ci troviamo? Chi siamo? In quale veste stiamo comunicando? ecc.) non possono essere dati per scontati, ma richiedono una costante e difficoltosa verifica.

Il problema più diffuso e generale riguarda comunque la necessità di ovviare ai problemi che si pongono sul piano linguistico e cognitivo, attraverso la semplificazione del linguaggio, l'esplicitazione delle conoscenze date per scontate, la riduzione della distanza sociale tra operatore e utente, in una situazione nella quale non è chiaro come tali strategie saranno interpretate dall'utente straniero e quali saranno le ricadute sul piano delle forme rituali tramite le quali si manifesta il rispetto reciproco. Nella pubblica amministrazione, ad esempio, semplificare il linguaggio significa, al contempo, andare incontro alle esigenze di chi non padroneggia perfettamente la lingua italiana, ridurre la distanza sociale e l'asimmetria di potere tra operatori e utenti, sacrificare parzialmente la precisione nella comunicazione permessa dall'uso di un linguaggio tecnico e rinunciare a una delle forme di rappresentazione della competenza professionale, che in un contesto profondamente informato dal linguaggio del diritto amministrativo si sostanzia nell'uso di una terminologia giuridico-burocratica. E' chiaro che questa scelta, per quanto necessaria, espone l'operatore ad alcuni problemi quali, ad esempio, una confusione eccessiva dei ruoli in gioco nella relazione, la possibilità da parte dell'utente straniero

di avvantaggiarsi impropriamente del clima più informale o il rischio di trattare impropriamente l'utente che potrebbe offendersi sentendosi oggetto di comunicazione poco rispettose, proprio perché informali.

1.6. La relazione come contesto di apprendimento

La relazione di servizio, tuttavia - grazie alla quale dunque gli stimoli che provengono dagli utenti non si traducono solo in prestazioni erogate - fornisce anche *un'occasione di apprendimento* proprio a partire dagli stimoli problematici che scalfiscono e mettono in discussione le *routine* consolidate. Da questo punto di vista, l'utente straniero, normalmente percepito come fonte di problemi supplementari rispetto a quelli posti dagli utenti italiani, rappresenta invece l'occasione per ripensare integralmente le prassi standard di funzionamento della pubblica amministrazione in modo da rendere le prestazioni erogate più efficaci per tutti.

Pensiamo, ad esempio, a come viene prodotta gran parte della documentazione che viene distribuita agli utenti affinché possano orientarsi rispetto all'offerta di servizi a disposizione in un determinato territorio. Normalmente, tale documentazione viene confezionata in modo che appaia esauriente agli occhi di coloro che la mettono a punto e che proprio per questo possono trovare chiare e persuasive forme di comunicazione che riflettono un punto di vista da addetto ai lavori (per quanto riguarda il lessico, ciò che viene dato per scontato e le premesse culturali implicite). Pensiamo ad esempio a una *brochure* che si rivolga alle donne in gravidanza scritta con un linguaggio e da una prospettiva strettamente medico-sanitaria. Documenti approntati in questo modo possono risultare poco utili per le utenti, che potrebbero trovare l'impostazione tecnica poco in sintonia con il loro stato d'animo, o il lessico medico-scientifico freddo e poco comprensibile. Tuttavia questo problema potrebbe anche non emergere: di fronte a una comunicazione poco pregnante e intellegibile, le utenti italiane potrebbero far finta di niente e simulare che tutto vada bene, anche solo per evitare di mostrare una relativa ignoranza in campo sanitario. L'utente straniero, invece, in virtù della sua relativa e legittima incompetenza linguistica e del suo peculiare *background* culturale può, per il solo fatto di essere uno dei destinatari privilegiati di una comunicazione ufficiale, sollecitare una riflessione su cosa è necessario semplificare, chiarire ed esplicitare (anche in termini strettamente linguistici) al fine di rendere tale comunicazione comprensibile e utile. Può, inoltre, dar luogo a una riflessione sulle premesse culturali che connotano la cultura del servizio e che, nel momento stesso in cui vengono esplicitate, possono essere messe a confronto con punti di vista alternativi. Sfidando in quanto straniero il nostro senso comune e

le *routine* lavorative ci invita dunque a riconsiderare l'appropriatezza dei modi di comunicare che adottiamo.

Nella misura in cui la griglia di rilevanza di ciascun servizio (la classificazione degli utenti potenziali, gli argomenti di conversazione considerati legittimi nel corso dei colloqui, il tipo di richieste di cui ci si deve far carico, ecc...) rimane flessibile e aperta ai nuovi stimoli (spesso di tipo interculturale, anche se non necessariamente), le domande non pertinenti che provengono dagli utenti - aventi a che fare non solo con richieste di prestazioni diverse da quelle erogate, ma anche con i contenuti cognitivi e normativi dell'interazione - possono divenire un fertile campo di apprendimento dell'organizzazione. Al contrario, nella misura in cui la griglia è bloccata dalla rigidità della struttura o da una cultura poco incline alla riflessività, tali stimoli si perdono e impediscono all'organizzazione stessa di trasformarsi, in relazione ai cambiamenti che avvengono nell'ambiente in cui opera. Lo stesso vale per i ruoli formali ricoperti dagli operatori in quanto, nella misura in cui essi riescono ad essere flessibili e a ridurre la distanza nei confronti degli utenti per rendere più agevole l'interazione, possono altresì esercitare una capacità di ascolto che molti servizi contemplan tra le proprie funzioni. Quando ciò non accade, l'utente è costretto a porsi in una posizione di ascolto, senza possibilità di introdurre elementi nuovi nella relazione.

La capacità di ascolto, del resto, è una parte fondamentale e imprescindibile del lavoro di servizio. Consente di evitare un'interpretazione e un trattamento automatici dei problemi sulla base di "soluzioni" collaudate e facilita la risoluzione degli stessi, specie quando si tratta di difficoltà insolite, le cui soluzioni sono da inventare. La capacità di ascolto, dunque, permette di diminuire l'incidenza delle routine per lasciare più spazio agli stimoli degli utenti e rendere più ampi e permeabili gli argomenti di conversazione.

A questo proposito è utile richiamare il concetto di "livelli del cambiamento" (Watzlawick, Weakland, Fisch 1974): se l'azione quotidiana è infatti tendenzialmente ripetitiva, bisogna comprendere come rompere tali *routine* e le visioni del mondo che esse implicano. Un passaggio, questo, che presuppone la capacità di distinguere tra un cambiamento di primo livello, che avviene all'interno di una cornice mai messa in discussione né modificata, e uno di secondo livello, che agisce sulle premesse culturali che strutturano il funzionamento di un servizio. Proprio il contatto quotidiano con, da un lato, gli utenti e i loro problemi e, dall'altro, le difficoltà connesse alle procedure di attuazione delle politiche sociali e culturali, crea uno spazio favorevole all'innovazione. Riflettere sulla comunicazione - considerando anche

la dimensione interculturale - è dunque utile per promuovere l'innovazione e il contatto con l'utenza costituisce un terreno fertile da cui prendono vita processi di apprendimento che si nutrono della ridefinizione dei problemi e dell'invenzione di nuove soluzioni. Infine, la possibilità che tale spazio di innovazione emerga entro la relazione di servizio è favorita proprio dalla crescente diversità linguistica e culturale che caratterizza l'utenza dei servizi della pubblica amministrazione.

1.7. Differenze culturali e comunicazione

Per quanto riguarda la rottura delle *routine*, è opportuno sgomberare subito il campo da un possibile equivoco. Spesso, infatti, negli interventi di carattere interculturale che interessano i servizi, si assume che per ovviare a una serie di problemi comunicativi (malintesi, equivoci, diffidenza reciproca, blocchi della comunicazione) che possono derivare dalla molteplicità di premesse culturali a confronto, la soluzione debba consistere nell'acquisizione di conoscenze e competenze di carattere interculturale da parte degli operatori che permettano loro gestire una relazione comunicativa complessa e rischiosa con gli utenti stranieri. In alternativa, tali conoscenze e competenze possono essere rese disponibili da una figura-ponte: il mediatore.

La cornice di riferimento per l'azione, in questo caso, prevede l'interazione tra culture e lingue diverse, sulla base, giocoforza, di rappresentazioni stilizzate delle differenze linguistico-culturali (dei veri e propri stereotipi culturali) e di una concezione della cultura fortemente ridotta all'essenziale, così caratterizzata (Zoletto, 2003):

- Un'idea *essenzializzante* e *generalizzante* delle culture, intese come sistemi simbolici statici, con confini definiti, identificabili sulla base di elementi quali valori, norme, usi, costumi, manufatti, forme simboliche e credenze religiose. Si assume che sia possibile enumerare gli elementi che compongono una cultura, che tali elementi si incarnino in una ben definita tradizione e che costituiscano delle solide identità culturali di riferimento. Le culture così definite, inoltre, avrebbero confini geografici ben precisi, coincidenti in genere (anche se non necessariamente), con quelli di uno stato-nazione o di un gruppo etnico. Un po' come dire che esiste una cultura italiana, dotata di caratteristiche sufficientemente stabili nel tempo, che la rendono al contempo riconoscibile e diversa da altre culture nazionali, e che danno vita a un'identità culturale collettiva di riferimento, i cui confini (simbolici) coinciderebbero con quelli nazionali.

- Un'assunzione di *sovradeterminazione* e *monoculturalità*, per cui le culture sarebbero entità definite e internamente omogenee che circolano per il pianeta grazie a moltitudini di *shepa* da esse plasmate: i

famosi “portatori di un bagaglio culturale”. Qualunque elemento di differenziazione interno ai gruppi culturali (classe, età, genere ecc.) risulterebbe, inoltre, irrilevante rispetto all’importanza dei riferimenti culturali come elemento di identificazione. Tornando all’esempio della cultura italiana, essa non solo sarebbe coerente al proprio interno, ma funzionerebbe come una gigantesca fotocopiatrice in grado di stampare tanti esemplari (i singoli italiani) simili tra loro e coerenti con il modello.

- Una *componente* spiccatamente *ideologica* che porta a misconoscere l’esistenza di relazioni asimmetriche di potere tra singoli e gruppi sociali, che vengono espunte dal dibattito e sostituite con differenze e identità culturali. Il rischio, a questo proposito, è quello di reinterpretare qualsiasi problema che riguardi i diversi gruppi di migranti presenti in Italia, o i singoli cittadini stranieri, in termini culturali, rimuovendo dal dibattito tutto ciò che ha a che vedere con la condizione di subalternità in cui molto spesso questi soggetti si trovano. Tale dinamica diviene ancora più stringente qualora, per un gioco perverso di stigmatizzazione e auto-stigmatizzazione, connesso a processi di etero e auto-identificazione, il lessico multiculturale del gruppo sociale dominante (la società di accoglienza, nel caso dei migranti) venisse adottato dai gruppi subordinati e minoritari per autodefinirsi (le “comunità etniche/nazionali”). Considerare i migranti come “maghrebini”, “africani”, “cinesi”, “sudamericani”, collocandoli in contenitori culturali etno-nazionali, significa negare e neutralizzare il carattere indeterminato, composito, variegato e sconcertante dei loro riferimenti culturali. Significa riconsegnarli a patrie immaginarie che proprio per la loro diversità ci rassicurano circa la nostra identità. Se ciò che sconcerta nei migranti è il carattere composito, opportunistico, negoziale, dei loro riferimenti culturali, la questione delle differenze, ove riguardi qualcosa di diverso da un “diritto generico all’individuazione” e quindi all’affermazione della differenza in quanto persone, diviene una faccenda complessa e scivolosa, che certo non può essere risolta con un invito al rispetto e alla valorizzazione delle culture.

- Il discorso incorpora comunque un’ulteriore assunzione: il *disconoscimento sia del carattere processuale e contestuale* del modo in cui le culture operano e si manifestano (legato dunque alle specifiche situazioni e strategie di azione), sia della relazione indissolubile che esiste tra cultura e comunicazione. Qualunque cosa siano le culture, esse, infatti, possono esprimersi solo nella comunicazione e, ove quest’ultima abbia luogo nell’ambito di interazioni sociali faccia a faccia, il loro manifestarsi dovrà “fare i conti” con i vincoli specifici di questa situazione comunicativa (presupposti di senso comune, ruoli, contesti, messa in scena di identità, ecc).

Rimanere ingabbiati in una concezione dell'intercultura basata su un'idea essenzializzata di cultura favorisce, al contrario, l'instaurarsi entro la relazione di servizio di routine rassicuranti e doppiamente pericolose.

- *Rassicuranti*, perché il riconoscimento della differenza permette di affrontare, apparentemente con successo, le incomprensioni e le difficoltà della comunicazione: la provenienza culturale del singolo utente mi permette di prevedere a grandi linee il suo comportamento, il tipo di richieste e gli eventuali problemi di comunicazione ascrivibili alle differenze culturali (per capire quanto questa idea di intercultura sia rischiosa basta mettersi nei panni dello straniero e immaginare di essere il "tipico utente italiano" che entra in contatto con la pubblica amministrazione di un altro paese e che viene accolto sulla base di una serie di stereotipi culturali riferiti a ciò che è tipico della nostra cultura).

- *Doppiamente pericolose*, perché l'interazione tra servizi e utenza basata su stereotipi culturali rischia di ingessare la relazione entro binari rigidi, che, tuttavia, vengono percepiti dagli operatori come un esempio di flessibilità comunicativa: un'apertura multiculturale, infatti, anche se poggia su una definizione stereotipata delle altre culture è comunque ritenuta un segno di apertura. Inoltre, concentrare l'attenzione sulla necessità di riconoscere l'importanza delle differenze culturali in gioco nella relazione con l'utente, rischia di fare passare in secondo piano altri elementi potenzialmente altrettanto rilevanti: di fronte a un utente cinese il genere, la condizione professionale, l'età, la posizione sociale entro la "comunità di riferimento", il tempo di permanenza in Italia, la zona della Cina di provenienza (per non parlare, ovviamente delle peculiarità personali) vengono oscurati dal riferimento ai tratti tipici della cultura cinese.

Un altro problema riguarda la possibilità di conoscere davvero a fondo le altre culture e di usare tali conoscenze nell'interazione faccia a faccia e nell'elaborazione di strategie comunicative. Sembrerebbe illusorio, oltre che per molti versi inutilmente costoso, pensare di poter trasformare operatori e servizi in una sorta di caleidoscopio culturale in grado di apprezzare tutte le peculiarità culturali in gioco volta per volta: quali e quante culture, composte di quali elementi, con quali confini e con quali antidoti rispetto al pericolo di reificare e essenzializzare le differenze culturali e restare intrappolati entro routine strutturate su stereotipi diffusi, con conseguenze rilevanti per l'efficacia dei servizi e il rischio di introdurre prassi discriminatorie.

Si potrebbe, al contrario, operare su un piano strettamente comunicativo (formale), dove ciò che conta non è sviluppare una conoscenza delle culture, ma la capacità di usare in modo flessibile e articolato

molteplici matrici percettive e cognitive che diano la possibilità agli elementi contingenti in ciascuna situazione di manifestarsi e di innescare risposte che tengano conto, per quanto possibile, della complessità dei singoli casi, prima di classificarli all'interno di uno schema collaudato. In ultima analisi è in questo che dovrebbe tradursi un atteggiamento improntato al cambiamento di secondo livello.

2. IL LIVELLO ISTITUZIONALE

Per quanto riguarda il livello istituzionale della comunicazione tra servizi e utenti stranieri, possiamo prendere le mosse dall'esplicitazione di alcune assunzioni che sovente strutturano l'atteggiamento che la pubblica amministrazione adotta nei confronti dell'utenza e che dovrebbero, auspicabilmente, subire una revisione (Barbesino, Quassoli, 1997).

Un primo punto concerne l'importanza di superare una *rappresentazione* diffusa dell'immigrato come entità *indistinta e indifferenziata* che, soprattutto in realtà che non hanno una lunga esperienza di confronto con fenomeni migratori, spesso presiede alla definizione e all'erogazione di servizi e più in generale alla progettazione di campagne di comunicazione rivolte agli utenti stranieri. Tra gli esempi potremmo citare i materiali informativi (manifesti, opuscoli, facsimili) in cui diverse lingue vengono giustapposte o l'avvio di campagne di informazione che non si basano su una segmentazione di qualche tipo dell'utenza (genere, età, provenienza nazionale, posizione legale, ecc...). L'importanza di evitare una definizione generica, spesso implicita, dei destinatari della comunicazione risulta cruciale in tutti i casi in cui tale rappresentazione porti i destinatari stessi a decodificare l'informazione trasmessa come irrilevante e insignificante a priori, proprio in virtù di una definizione non accettata di sé e di una manifesta incapacità da parte dei servizi di cogliere specificità e differenze. Le conseguenze spesso non si limitano all'inefficacia della singola campagna o al parziale fallimento del singolo progetto, ma si traducono in un giudizio negativo sull'istituzione che li ha promossi o sulle agenzie pubbliche nel loro complesso. La logica è semplice: se la valutazione negativa del comportamento di un singolo operatore del *front office* si riverbera sull'intera istituzione, una comunicazione istituzionale fallita può avere conseguenze negative su un intero settore. Detto questo, non si deve dimenticare che i criteri di auto-identificazione da parte di segmenti differenziati di utenza sono sempre molteplici e che quindi non basta sostituire un destinatario generico (gli immigrati) con uno specificato a livello nazionale-etnico-culturale (i marocchini, i giapponesi, i sikh ecc.). La segmentazione del messaggio dovrebbe essere realizzata secondo criteri più articolati e flessibili, la cui bontà andrebbe testata e monitorata volta per volta, evitando di lasciarsi intrappolare in definizioni e prassi consolidate.

Un corollario che spesso accompagna l'uso di una definizione generica è il presupposto che sia l'immigrato a dovere raccogliere le informazioni relative ai servizi disponibili, e non i servizi a raggiungere lo straniero con il proprio messaggio. La strategia dei servizi risulta spesso contrassegnata da *un pregiudizio positivo* (che rappresenta la faccia

positiva della definizione generica), in virtù del quale si ipotizza che le motivazioni e l'interesse del migrante ad acquisire informazioni siano tali da permettere il superamento delle difficoltà che potrebbero presentarsi lungo il percorso. E' al contrario molto rischioso assumere che l'immigrato valuti in genere come opportuno investire tempo e risorse per ottenere informazioni relative a servizi di cui ignora l'esistenza o, in taluni casi, considera inefficaci e inefficienti. Questo è tanto più vero quanto più estese sono le reti - non necessariamente "etiche" - che mediano l'accesso ai servizi, forniscono prestazioni alternative e/o veicolano un'immagine della pubblica amministrazione. La decisione di rivolgersi al servizio non discende, infatti, da informazioni raccolte direttamente dall'utente in funzione di motivazioni e interessi sviluppati in modo autonomo, ma costituisce il risultato di un pre-orientamento da parte di terzi (amici, connazionali, conoscenti, datori di lavoro) che garantiscono in una qualche misura della attendibilità del servizio stesso. Spesso si innescano circoli virtuosi, per cui il soddisfacimento della domanda di un utente specifico dà luogo a un incremento del volume delle richieste che si riduce nel momento in cui l'utenza percepisce l'impossibilità di soddisfare nuove richieste da parte del servizio. Ciò tuttavia non impedisce il permanere di una sfiducia diffusa che porta l'utente a condurre controlli incrociati recandosi in uffici diversi e formulando più volte le stesse domande.

Una situazione di sfiducia che è ulteriormente accentuata dal *deficit informativo iniziale* da parte degli stranieri di alcune provenienze per i quali risulta assai difficile pervenire a una rappresentazione sufficientemente adeguata dei vincoli e delle opportunità tipiche di uno stato di diritto, con un'ampia articolazione di welfare, a partire dalla propria esperienza nel paese di origine o in alcuni dei paesi in cui hanno eventualmente soggiornato prima dell'approdo in Italia. In alcuni casi, la rappresentazione che l'immigrato ha dei servizi pubblici e del privato sociale appare indifferenziata, caratterizzata dalla giustapposizione indistinta di diverse entità (abituamente descritte con il termine generico "agenzie") le cui specificità funzionali sono ignorate al punto tale da rendere assai arduo rispondere alla domanda "chi fa cosa" (l'Ufficio Stranieri della Questura e quello del Comune, un consultorio, un ufficio che orienti rispetto alla opportunità di formazione e lavoro). Per talune provenienze, questo ha favorito il consolidamento della figura e della posizione dell'intermediario che offre, dietro compenso, indicazioni su quali siano i servizi disponibili e su come sia possibile accedervi. In questi casi, la fruizione delle strutture preposte all'orientamento dello straniero è condizionata dall'orientamento preventivo da parte dell'intermediario; in altri, soprattutto in presenza di reti comunicative dense con una significativa connotazione etnica, il disinteresse nei confronti della raccolta di informazioni relative ai

servizi dipende dal fatto che l'utilizzo di questi verrebbe comunque sanzionato dai membri del proprio gruppo di appartenenza. Indipendentemente dalla fondatezza delle valutazioni date tramite la mediazione delle reti comunicative, resta comunque il fatto che chiunque – italiano o straniero che sia – nel momento in cui valuta se rivolgersi o meno a un servizio opera secondo criteri di razionalità e calcola come allocare risorse scarse (motivazione, tempo, denaro) per acquisire informazioni circa la rilevanza di quanto viene offerto. In questi casi, un ragionevole criterio preliminare di selezione riguarda la notorietà e la rilevanza dell'ufficio che promuove una campagna o un nuovo servizio.

Dal punto di vista della pubblica amministrazione, questo significa che i termini della relazione non possono essere dati per scontati, ma vanno verificati volta per volta. La configurazione delle reti, il mutamento dei fattori che presidono alla loro organizzazione, la presenza di una seconda generazione i cui componenti sono ormai in grado di costituirsi autonomamente come nodi di reti comunicative in cui l'interazione con gli autoctoni risulta più consolidata, rendono sempre più necessario un costante adeguamento della strategia comunicativa. Più in generale, l'acquisita consapevolezza del fatto che qualsiasi rappresentazione non può che risultare adeguata solo per un tempo limitato suggerisce modalità di intervento e risposta articolate e flessibili.

Queste dinamiche dovrebbero essere lette anche tenendo conto della percezione che gli immigrati hanno del modo in cui vengono percepiti sia dagli altri immigrati sia dagli autoctoni, oltre che, naturalmente, dalle istituzioni pubbliche. Sarebbe erroneo ritenere che sia solo la società di accoglienza a sviluppare rappresentazioni e tipizzazioni degli immigrati e che sia sufficiente operare su queste rappresentazioni per migliorare le relazioni tra la popolazione autoctona e la componente straniera, e di conseguenza anche i livelli di prestazione dei servizi. Rappresentazioni e tipizzazioni caratterizzano anche l'universo simbolico del migrante secondo modalità specifiche e spesso di facile percezione, e influiscono significativamente sulle relazioni sia con gli autoctoni sia con altri stranieri:

Solo interrogandosi continuamente su questo intreccio di auto ed etero-rappresentazioni è possibile valutare compiutamente sia l'interesse reale che gli immigrati hanno di fruire stabilmente di servizi disponibili in un determinato territorio sia la loro ricettività nei confronti della comunicazione messa in atto dagli attori istituzionali. Per agire sugli elementi che influenzano lo svilupparsi di tale conoscenza e consapevolezza è necessario elaborare strumenti flessibili e adeguati alle specificità di ciascun contesto comunicativo.

Di fronte alla constatazione che la propria strategia comunicativa non

ha dato i risultati auspicati si può rispondere in due modi diversi. Normativamente, concludendo che l'insuccesso è da attribuire al fatto che l'utenza è risultata non ricettiva, ed eventualmente minimizzando le istanze critiche emerse attraverso la progressiva erosione dell'autorevolezza di chi le formula. Oppure cognitivamente, cercando di specificare la propria strategia in funzione di una diversa rappresentazione di chi si intende raggiungere ed eventualmente processando le istanze critiche nell'ambito di un adeguamento del proprio patrimonio cognitivo.

Nei casi in cui a prevalere sia quest'ultimo orientamento, la forma tipica di implementazione delle politiche indirizzate a una utenza estremamente segmentata in funzione delle caratteristiche socio-demografiche, linguistiche e culturali è rappresentata da "programmi etnicamente mirati", elaborati a partire da un costante e articolato monitoraggio della presenza straniera sul territorio. Onde, tuttavia, evitare che tali programmi si fossilizzino entro una rappresentazione fortemente stereotipata della segmentazione dei gruppi di migranti e forniscano implicitamente uno stimolo alla costituzione di gruppi etno-nazionali è fondamentale creare *canali stabili di comunicazione* con i gruppi a cui gli interventi sono rivolti. Trattandosi di un mondo estremamente variegato, spesso unificato solamente dalle lenti con cui noi italiani guardiamo ai fenomeni, in costante evoluzione e con caratteristiche che si radicano nel territorio di insediamento, è necessario considerare molteplici linee di differenziazione. Non basta, per concludere, differenziare rispetto ai paesi di provenienza e alla presunta cultura di appartenenza, ma andrebbero considerati, ad esempio, anche il livello di istruzione, gli stili di vita, i progetti migratori, le aspirazioni, le aspettative, il genere, l'età, solo per citare alcune variabili sociologicamente rilevanti troppo spesso trascurate.

Riferimenti bibliografici

- Barbesino, P., Quassoli, F. (1997), "La comunicazione degli immigrati a Milano: reti comunicative, rappresentazioni dei servizi e modalità di accesso alle risorse pubbliche e del privato sociale di alcuni gruppi nazionali di immigrati in un'area metropolitana", in *Quaderni ISMu*, 2/97, Franco Angeli, Milano.
- Goffman, E., 1968, *Asylums*, Einaudi, Torino.
- Howell, W.S. 1979, "Theoretical directions for intercultural communication", in Asante, M.K., Newmark, E., Blake, C.A., *Handbook of Intercultural Communication*, Sage, Beverly Hills-London-New Delhi, pp. 23-42.
- Quassoli F., 2006, *Riconoscersi. Differenze culturali e pratiche comunicative*, Raffaello Cortina Editore, Milano.
- Schütz, A., 1979, *Saggi sociologici*, Utet, Torino.
- Watzlawick P., Weakland J. H., Fisch R., 1974, *Change. Principles of problem formation and problem solution*, Astrolabio, Roma.
- Zoletto, D., 2003, "Gli equivoci del multiculturalismo", in *aut-aut*, 312, pp. 6-18.

Gabriele Pallotti

Università di Modena e Reggio.

Premessa

La Pubblica amministrazione ha il compito di trasmettere messaggi chiari, comprensibili ed efficaci ai cittadini. Negli ultimi anni i governi hanno promosso diverse iniziative per rendere la comunicazione al cittadino più efficace. Oltre a diverse leggi, direttive e circolari in materia (es. Legge 150/2000; Direttiva Ministero Funzione Pubblica 8/5/2002), sono stati pubblicati dal Dipartimento della Funzione pubblica due importanti volumi che compendiano le indicazioni sulla redazione di testi comprensibili: il *Codice di stile per la Pubblica amministrazione* (1993) e il *Manuale di stile per la Pubblica amministrazione* (1997). Non è possibile sintetizzarli qui, ma se ne raccomanda vivamente la lettura (purtroppo, solo il secondo è attualmente in commercio).

L'orientamento è dunque quello di andare oltre il cosiddetto 'burocratese', quella che già nel 1965 Italo Calvino chiamava "antilingua", cioè la lingua inutilmente ampollosa e oscura di tanti scritti ufficiali. Non si può negare che siano stati compiuti significativi passi in avanti: benché molte amministrazioni e individui siano ancora incapaci di liberarsi da un certo modo di scrivere, in numerosi altri casi si è assistito a un progressivo cambiamento di stile, che ha portato a modalità di rivolgersi al cittadino che, pur salvaguardando la completezza ed esattezza delle informazioni, evitano sistematicamente tutte le forme linguistiche che possono causare inutili difficoltà.

Dunque la Pubblica amministrazione ha sempre avuto il problema di *farsi capire* dai cittadini: la presenza di persone che non hanno l'italiano come madrelingua non fa che riproporre vecchi problemi in forme forse più evidenti, ma non radicalmente diverse. Non si dimentichi inoltre che l'italiano standard, e in particolare quello iper-formale della burocrazia, rappresenta una lingua straniera per la maggior parte degli italiani: un autorevole linguista come Gaetano Berruto rileva che "in Italia nessuno (se non notabili eccezioni del tutto speciali) possiede l'italiano standard come lingua materna: la varietà standard non è appresa da nessun parlante come lingua nativa, non esistono parlanti standard nativi" (Berruto 1987: 59). La grammatica e il lessico dell'italiano standard si imparano a scuola, la pronuncia dell'italiano

standard si impara nei corsi di dizione e la varietà burocratica dell'italiano standard si impara dopo un lungo contatto con la burocrazia, non certo come lingua materna. Questo è particolarmente vero per chi ha come madrelingua un dialetto, ma anche per tutti coloro, e sono la stragrande maggioranza, che a casa sentono parlare varietà più o meno regionali, più o meno popolari, di italiano.

L'Italia dunque è sempre stata un paese multilingue e i problemi di comunicazione tra istituzioni e cittadini ci sono sempre stati. La presenza di cittadini provenienti da altri paesi non fa che riproporre vecchie questioni e ci stimola a trovare soluzioni che siano efficaci per i problemi di ieri e di oggi. I principi per scrivere un testo semplice, chiaro e comprensibile sono esattamente gli stessi, che ci si rivolga all'italiano dialettologo, all'italiano di scarsa cultura, o allo straniero più o meno istruito, più o meno avanzato nell'apprendimento della nostra lingua. Le pagine seguenti sono da intendersi come un promemoria redatto tenendo presente soprattutto la categoria degli stranieri, ma che possono valere tranquillamente per tutti i destinatari dei nostri testi.

1. CARATTERISTICHE DEI TESTI COMPRENSIBILI

Scrivere facile è difficile. Di questo si rende conto chiunque cerchi di stendere un testo in modo che esso risulti comprensibile al maggior numero possibile di persone, quale che sia la loro età, le loro conoscenze pregresse, la loro competenza linguistica. E' perciò che Emanuela Piemontese (1996) parla giustamente di "testi a scrittura controllata": scrivere avendo in mente un pubblico ampio e potenzialmente molto diverso da noi implica un grande auto-controllo, non potendosi dare nulla per scontato, cercando di anticipare ogni difficoltà e ogni fraintendimento e adattando il nostro stile alle esigenze del destinatario.

1.1. Il lessico

Proviamo ora a esporre le caratteristiche che devono avere i testi per risultare comprensibili a una fascia ampia di lettori. Partiamo dalla scelta delle parole: queste devono essere di uso comune, in modo da aumentare le probabilità che i lettori le abbiamo già incontrate e siano in grado eventualmente di utilizzarle in modo autonomo. Si può fare riferimento, a questo proposito, alla nozione di "vocabolario di base" (De Mauro 1980). De Mauro identifica circa 7000 parole la cui frequenza d'uso nella lingua italiana (scritta) è più alta. Tra queste 7000 unità lessicali si possono identificare tre sotto-gruppi: il *vocabolario fondamentale* (le 2000 parole più frequenti della lingua italiana), il *vocabolario di alto uso* (le 2750 parole successive, molto frequenti anche se molto meno di quelli del vocabolario fondamentale; e il *vocabolario di alta disponibilità* (circa 2300 parole, che quasi tutti gli italiani sono in grado di comprendere e usare, anche se non compaiono molto frequentemente nei testi scritti). In particolare, il *Manuale di stile per la Pubblica amministrazione* raccomanda di sostituire S.V con lei, e tutte le preposizioni e congiunzioni ricercate con quelle più semplici ma di significato identico: *al fine di* > *per*; *nel caso in cui* > *se*; *tramite, mediante* > *con*. Il programma Eulogos Censor (reperibile sul sito www.eulogos.net) permette di controllare quali e quante parole nel nostro testo appartengono al vocabolario di base.

Rimanendo a livello di lessico, è da ricordare che le forme figurate e le espressioni idiomatiche risultano più difficili da comprendere, a meno che non siano di uso assai frequente: insomma, sarà meglio dire 'correre molto veloce' piuttosto che 'correre come un razzo' o 'schizzare via'. Infine, una particolare attenzione deve essere posta a certe forme lessicali molto comuni nei testi burocratici, le nominalizzazioni. Con questo termine si intendono quei sostantivi che derivano da verbi, come *invasione* (da *invadere*) o *inserimento* (da *inserire*). Il loro

uso ostacola la comprensione perché quelle che sarebbero delle azioni vengono presentate come cose: se diciamo 'il pagamento dell'imposta da parte del cittadino' trasformiamo in un unico gruppo nominale lungo e complesso quella che sarebbe invece una frase semplice come 'il cittadino paga l'imposta'. Questi gruppi nominali possono essere inseriti all'interno di frasi, rendendo le costruzioni ancora più complesse, come 'il pagamento dell'imposta da parte del cittadino rappresenta un requisito necessario per l'accesso al servizio'.

Molti pensano che rendere un testo più semplice consista semplicemente nel trovare delle parole più comuni. In realtà non è sempre possibile trovare sinonimi, o anche perifrasi, che sostituiscano adeguatamente certi termini specialistici: ad esempio, *affitto* non è un sinonimo più semplice di *locazione*, ma proprio un diverso tipo di contratto, e non possiamo certo confondere le due cose. Tuttavia, il piano lessicale non è il solo, e forse nemmeno il più importante, fattore che determina la comprensibilità di un testo: la costruzione delle frasi è un altro elemento molto importante.

1.2. La sintassi

Se è vero che certe unità lessicali non possono essere semplificate perché perderebbero il loro significato preciso, è altresì vero che la semplificazione sintattica è sempre possibile e non pregiudica mai il senso tecnico-specialistico dei contenuti. In primo luogo, è importante cercare di scrivere frasi brevi: molti studi hanno dimostrato che frasi più lunghe di 20-25 parole presentano difficoltà di comprensione per la maggior parte dei lettori, specie per quelli meno esperti. Le frasi inoltre dovrebbero essere il più possibile semplici da un punto di vista strutturale, privilegiando la costruzione soggetto-verbo-complemento e cercando di ridurre il numero di subordinate, limitandosi a quelle più comuni, come le causali, le finali, le temporali. Non è infatti vero che i testi semplici siano caratterizzati esclusivamente dalla paratassi: è più facile comprendere 'oggi resto in casa perché piove' che 'oggi resto in casa. Oggi piove': il secondo esempio, pur evitando la subordinazione, lascia implicito il legame tra le frasi, che nel primo caso viene esibito da una semplice congiunzione subordinante.

Sempre parlando di sintassi e di esplicitezza, ricordiamo che i periodi dovrebbero essere il più possibile formulati con verbi finiti e di forma attiva: sono da evitare quindi le costruzioni come i passivi e certi tempi verbali che si trovano spesso nelle subordinate implicite, come il gerundio (*i cittadini devono presentarsi allo sportello esibendo un documento di identità*). Da evitare inoltre le doppie negazioni: i pensionati non sono esonerati dal pagamento di ... > i pensionati devono pagare... Come suona brutta questa frase, vero? Perché parla

chiaramente di una brutta realtà. La prima frase dice esattamente la stessa cosa, la realtà non cambia, ma le parole fanno da anestetico, gettano un po' di fumo negli occhi per non far vedere chiaramente che, sì, i pensionati devono pagare.

1.3. L'organizzazione del testo

Andando oltre il livello della frase, occorre prestare attenzione alla coesione tra enunciati, facendo sì che i legami tra di loro siano ben evidenti. In particolare, sarà preferibile mantenere un certo tasso di ridondanza, ad esempio mediante la ripetizione delle parole più importanti, utilizzando le forme piene piuttosto che i pronomi ed evitando le costruzioni ellittiche: forse lo stile ci rimetterà un po', ma il nostro obiettivo, nel redigere questo tipo di testi, è prima di tutto ottenere la massima comprensibilità e non perseguire ricercatezze stilistiche.

Sempre a livello di organizzazione del testo è importante segnalare chiaramente quando si passa da un argomento all'altro, sia mediante un uso sistematico e attento degli a capo, sia curando la scelta dei connettivi testuali da porre all'inizio e alla fine degli argomenti che vengono man mano introdotti.

Infine, occorre organizzare i contenuti in modo da favorire, e non ostacolare, la comprensione. Per esser chiari, bisogna avere le idee chiare. Prima di scrivere occorre fare un brainstorming, cioè una raccolta delle idee, delle cose da dire, appuntandosele in categorie e gruppi, così da poterle recuperare meglio. Una volta chiarito ciò di cui si intende parlare, si stenderà una scaletta, cioè un progetto lineare del nostro testo, che anticipi il filo di ragionamento del lettore, partendo dalle informazioni più importanti e di fondo, sviluppandole nei punti più specifici, senza saltare mai i passaggi. Avere le idee chiare e un progetto chiaro è la condizione indispensabile per scrivere un testo che tutti possano comprendere. Nel prossimo paragrafo spieghiamo meglio questo punto molto importante.

1.4. Leggibilità e comprensibilità

'Leggibilità' e 'comprensibilità' sono termini che possono sembrare quasi sinonimi, ma vengono usati per esprimere concetti che, pur essendo correlati, non sono affatto identici. La leggibilità di un testo è il risultato dell'applicazione al testo stesso di apposite formule che forniscono un *indice di leggibilità*: sul sito www.eulogos.net il programma *Tensor* fornisce il valore di leggibilità dei testi calcolato con la formula *Gulpease*, una delle più usate per la lingua italiana. Questo indice viene calcolato basandosi su due parametri: lunghezza media

delle parole e lunghezza media delle frasi. Abbiamo già detto che la lunghezza delle frasi è un elemento importante per stabilire la facilità di lettura di un testo. Per quanto riguarda la lunghezza delle parole, statisticamente le parole più brevi tendono a essere anche le più comuni: con buona approssimazione, possiamo quindi dire che un testo con molte parole corte è più facile di uno con molte parole lunghe.

Le formule di leggibilità tengono dunque conto dei primi due parametri che abbiamo esaminato, ossia il lessico e la sintassi. Molto più difficile, forse impossibile almeno al giorno d'oggi, chiedere a un computer di calcolare la *comprensibilità* del testo, che dipende dal terzo parametro, l'organizzazione dei contenuti. Prendiamo ad esempio questo breve brano, utilizzato in un noto esperimento di psicologia. Leggetelo e, senza guardare la soluzione (se non la conoscete già), cercate di giudicare se sia un testo facile o difficile.

“Il procedimento è di fatto semplicissimo. In primo luogo le cose vengono collocate in diversi gruppi. Ovviamente, ogni pila dipende da quanto c'è da fare. Se occorre andare altrove per mancanza di mezzi, si passa alla prossima fase, altrimenti la situazione in cui si è va benissimo. L'importante è non esagerare. E' meglio, in altri termini, far poche cose alla volta, che troppe. Nel breve periodo, questo può non sembrare importante, ma è facile che sorgano delle complicazioni. E un errore si può pagare altrettanto caro. All'inizio il procedimento può sembrare complicato, ma ben presto, comunque, non sarà più che un altro aspetto della vita. E' difficile prevedere una fine delle necessità di questo compito nel futuro immediato, ma non può mai dirsi. Una volta completato il procedimento, il materiale viene ancora disposto in gruppi diversi. Le cose possono allora essere collocate al posto giusto. Alla fine, si possono riprendere ancora una volta, e l'intero ciclo dovrà essere ripetuto. Peraltro, fa tutto parte della vita.”

(Tratto da J. Bransford e M. Johnson, “Considerations of some problems of comprehension”. In W. Chase (ed.), Visual information processing, New York, Academic Press, 1973)

Se ci basiamo solo sui parametri di lessico e sintassi, il testo non risulta particolarmente ostico: le frasi sono brevi, le parole sono tutte semplici e comuni. Allora perché ci sembra di non capire di cosa si parla, ci sembra cioè che si tratti di un testo ‘difficile’? E' chiaro che il brano è stato costruito apposta per non fornire le informazioni chiave, in particolare l'argomento di cui si sta parlando. E' un buon esempio di testo leggibile ma non comprensibile: i contenuti sono organizzati in modo tale da ostacolare la comprensione invece di favorirla.

Come abbiamo detto, per comprendere un testo occorre attivare gli schemi giusti: solo così potremo collocare le nuove informazioni all'interno di strutture cognitive preesistenti, che significa appunto comprendere. Se il testo è costruito in modo tale da aiutarci ad attivare gli schemi pertinenti, sarà ben comprensibile; altrimenti risulterà oscuro, se non del tutto incomprensibile. Nel nostro caso, bastava dirvi che il testo riguardava il lavaggio della biancheria perché venisse attivato uno schema ben noto e condiviso, grazie al quale tutte le frasi vaghe e sibilline che avete letto acquistavano immediatamente un senso.

Quando scriviamo un testo che deve essere massimamente comprensibile, ci dobbiamo dunque preoccupare di aiutare il lettore ad attivare gli schemi giusti, a metterlo sulla buona strada nel processo cognitivo della comprensione. Certo, il brano appena letto è un esempio un po' paradossale, ma quanti testi sono scritti in modo poco chiaro, tale da lasciare al lettore il dubbio circa ciò di cui si sta parlando? Se siamo lettori esperti, riusciamo a convivere con questa ambiguità per un po', cercando di trattenere ugualmente in memoria informazioni che non comprendiamo bene, sperando che prima o poi riusciremo ad attivare lo schema adatto. Ma se siamo lettori inesperti, o ostacolati dalla scarsa conoscenza della lingua, dopo alcune frasi non ben collocabili all'interno dei nostri schemi di comprensione, il testo sembrerà inaccessibile e probabilmente rinunceremo a proseguire.

Un punto fondamentale di carattere generale per aumentare la comprensibilità dei testi, è che quando si scrive bisogna sempre prendere il punto di vista di chi legge. In parole più semplici, bisogna mettersi nei suoi panni, parlare per il lettore, al lettore, e non per noi e su di noi. Bisogna superare il nostro naturale egocentrismo, considerare gli schemi e le competenze del lettore, non i nostri schemi e le nostre competenze. Tante volte la frase iniziale di un testo è indicativa di questo atteggiamento di fondo: se iniziamo parlando di noi, delle nostre iniziative, delle nostre leggi, rischiamo di partire male, mettendo subito al centro le nostre preoccupazioni, e non quelle di chi ci legge. 'L'imposta deve essere corrisposta...': un testo che inizia così è un testo sulle imposte, sono loro il soggetto principale. Nel nostro ufficio si parla di imposte tutto il giorno, sono per noi così familiari e importanti che ci sembra naturale iniziare il discorso partendo da loro. E perché non iniziare invece dai destinatari? 'I cittadini devono pagare l'imposta' o ancora meglio 'lei deve pagare l'imposta'.

Ancora, abbiamo appena partorito un bellissimo regolamento, frutto di mesi di lavoro. E' naturale che i nostri documenti inizino parlando del nuovo regolamento: 'Con delibera N... la Provincia di Milano ha emanato il seguente Regolamento, disciplinante...'. Il regolamento e

la Provincia diventano l'oggetto principale del nostro discorso. Perché invece non cominciare così: 'Dal giorno.... i residenti nella Provincia di Milano (o le imprese, le scuole ecc.) dovranno rispettare le seguenti regole'.

Come vedete, non si tratta di semplici giri di frase alternativi, ma di un nuovo modo di vedere la comunicazione pubblica, un nuovo rapporto tra istituzioni e cittadini, che mette questi ultimi al centro. Naturalmente, occorre distinguere tra i documenti a circolazione interna, per addetti ai lavori, e quelli rivolti al pubblico: è soprattutto in questi che occorre controllare bene come scriviamo, per assicurare la massima comprensibilità.

1.5. Un esempio

Esaminiamo ora una lettera scritta dal Comune di Padova ai cittadini extracomunitari (riportata in Cortelazzo 1999). E' un testo pieno di problemi. Anzitutto il lessico comprende molte parole di uso non comune: *beneficiari, deliberazione, nuclei, permanenza* e la misteriosa sigla E.R.P. Le frasi sono molto lunghe e complesse, così lunghe e complesse che persino chi le ha scritte vi si perde: è quanto accade nel secondo capoverso, un unico periodo di 62 parole, che inizia con 'Con successiva deliberazione la Giunta...' e finisce dicendo che 'la S.V. si è collocata in posizione utile', senza alcuna dipendenza sintattica tra le due frasi. Il lettore è confuso dalla citazione di dati per lui poco rilevanti, come tutti i riferimenti alle delibere comunali e regionali. Le informazioni sono organizzate come si diceva poc'anzi: prima l'istituzione parla di sé, delle sue delibere, determinazioni, graduatorie, poi di altre istituzioni, come la Giunta regionale, e solo alla fine si dice che il destinatario potrebbe avere una casa, ma deve presentarsi urgentemente agli uffici. La frase-chiave, con conseguenze pesantissime, è formulata con termini di difficile comprensione, come 'mancato riscontro', 'la presente', 'equivarrà'.

Oggetto: Assegnazione alloggi riservati a cittadini extracomunitari. Verifica requisiti.

Con la presente si comunica che, con delibera del Consiglio comunale n. 23/1998, il Comune di Padova ha determinato di utilizzare la riserva di n. 28 alloggi prevista a favore dei cittadini extracomunitari, individuando i relativi beneficiari all'interno delle graduatorie di assegnazioni anni 1996 e 1997.

Con successiva deliberazione n. 2326 del 22/06/1998, la Giunta regionale del Veneto ha approvato la suddetta proposta autorizzando l'utilizzo delle graduatorie generali per la individuazione dei nuclei immigrati, secondo l'ordine di punteggio

riportato nella graduatoria anno 1996, riportante nuclei interamente composti da extracomunitari, risulta che la S. V. si è collocata in posizione utile per conseguire l'assegnazione di un alloggio di E.R.P..

Al fine di verificare, prima di una eventuale assegnazione, la permanenza dei requisiti previsti dalla legge, si invita la S.V. a contattare con urgenza l'ufficio domanda del settore edilizia residenziale, telefonando al numero 049/8205666 o al numero 049/8205672, oppure presentandosi presso la sede - via S. Martino e Solferino n. 89 - negli orari di ricevimento al pubblico (lunedì, Mercoledì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e Giovedì dalle ore 15.15 alle ore 17.15).

Si avvisa che l'eventuale mancato riscontro alla presente equivarrà a rinuncia all'assegnazione.

Vediamo ora una possibile riscrittura del testo in modo da renderlo più comprensibile ed efficace.

Egregio signore,

Lei può avere uno degli appartamenti che il Comune di Padova dà ai cittadini extracomunitari. Prima dobbiamo controllare se lei ha tutti i documenti necessari.

Bisogna fare molto in fretta. Quindi deve telefonare subito a questi numeri: 049 8205666 -049 8205672. Oppure può venire all'Ufficio Domanda del Settore Edilizia Residenziale, in via S. Martino e Solferino 89, il lunedì o mercoledì dalle 10 alle 12, o il giovedì dalle 15.15 alle 17.15.

Se lei non telefonerà o non verrà nel nostro ufficio al più presto, non potrà avere l'appartamento.

Distinti saluti.

Riferimenti normativi: delibere ...

Il lessico comprende solo parole semplici e comuni, le frasi sono brevi e lineari. Ma ciò che cambia significativamente è la prospettiva: si mette il lettore al primo posto, si fornisce subito la notizia significativa (lei può avere un appartamento), poi le istruzioni sul da farsi, sottolineandone l'urgenza (un limite del testo originale, che la riscrittura ovviamente non può emendare, è il non specificare un termine preciso). Infine, le conseguenze negative del 'mancato riscontro' sono enunciate chiaramente nell'ultima frase. Se proprio si vogliono citare gli estremi di tutti gli atti amministrativi su cui si basa la lettera, lo si può fare in fondo, con una nota, che non disturba la lettura ma rende

comunque accessibili le informazioni.

Molte persone che leggono questo testo lo trovano ‘troppo facile’, qualcuno lo ritiene persino offensivo. Non è così. Il ‘troppo facile’ non esiste: se posso dire *le stesse cose* in modo facile e in modo difficile, la facilità non è mai un difetto, ma sempre una virtù.

Qui non stiamo dicendo cose più approssimative, meno precise, meno dettagliate rispetto alla versione originale: stiamo dicendo esattamente le stesse cose. Per tanti anni a scuola ci hanno abituati a dire le stesse cose, ma in modo più difficile, come se la difficoltà fosse un pregio: ‘scrivete parole più lunghe, frasi più lunghe, testi più lunghi’. E così invece di tipo scrivevamo tipologia, invece di problema problematica, invece di frasi semplici e chiare ricercavamo le contorsioni sintattiche che tanto piacevano agli insegnanti e nelle quali ancora oggi molti burocrati adulti si perdono, come nell’esempio appena citato.

Infine, la pratica del tema ci abituava ad allungare la minestra, a scrivere quattro pagine per dire sostanzialmente la stessa cosa che qualche autore classico aveva detto efficacemente in due frasi. Lunghezza, ricercatezza, complessità, diventavano così virtù distintive del bello scrivere. Invece, come già ci ricorda Calvino nelle Lezioni americane, una bella prosa è asciutta, agile, chiara.

Quanto all’essere offensivi, si pensa che scrivere difficile sia un modo di incensare il lettore, mentre in realtà stiamo solo cercando maldestramente di incensare noi stessi. La riscrittura proposta non manca mai di rispetto: il destinatario è un egregio signore (non un caro amico, o ehi tu!), gli si dà educatamente del lei e lo si saluta distintamente. Anche scrivere in modo chiaro e comprensibile è un segno di rispetto.

Un promemoria

Riportiamo ora, come promemoria, un elenco riassuntivo le caratteristiche che devono avere i testi per essere ben comprensibili.

Lessico

- Uso del vocabolario di base
- Evitare le forme figurate, le espressioni idiomatiche
- Evitare le nominalizzazioni: “il pagamento dell’imposta” → “i cittadini pagano l’imposta “

Sintassi

- Frasi brevi (massimo 20 - 25 parole)
- Sintassi della frase secondo l’ordine canonico Soggetto-Verbo-

Complemento

- Verbi usati nei modi finiti e nella forma attiva
- Esplicitare sempre i soggetti delle frasi, evitare forme impersonali
- Preferire frasi coordinate o subordinate semplici (es. finali, causali, temporali)

Coerenza/Coesione

- Mantenere un tasso elevato di ridondanza (più nomi pieni che pronomi, poche ellissi, ripetere le stesse forme piuttosto che cercare sinonimi)
- Esplicitare i passaggi tra argomenti
- Segnalare mediante l'a capo il passaggio tra diversi argomenti
- Organizzare i contenuti in modo da favorire la loro elaborazione cognitiva

Riferimenti bibliografici

- Cortelazzo M. con la collaborazione di Pellegrino F. e Viale M. (a cura di) (1999), *Semplificazione del linguaggio amministrativo. Esempi di scrittura per le comunicazioni ai cittadini*, Padova, Comune di Padova.
- Cortelazzo, M., Pellegrino, F (2003) *Guida alla scrittura istituzionale*, Roma, Laterza.
- Dipartimento della Funzione pubblica (1993) *Codice di stile delle comunicazioni scritte ad uso delle pubbliche amministrazioni*, Roma, Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato.
- Dipartimento della Funzione pubblica (1997). *Manuale di stile. Strumenti per semplificare il linguaggio delle amministrazioni pubbliche* (a cura di A. Fioritto), Bologna, il Mulino.
- Piemontese M. (1996) *Capire e farsi capire. Teorie e tecniche della scrittura controllata*, Napoli, Tecnodid.
- Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica, Direttiva 8 maggio 2002, “*Semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi*”.

Siti utili

- Fortis, D. (2003). Plain Language: *quando le istituzioni si fanno capire*, I quaderni del Mestiere di Scrivere.
<http://www.mestierediscrivere.com/pdf/PlainLanguage.pdf>
- Regione Emilia-Romagna *Strumenti per la semplificazione del linguaggio amministrativo*
<http://www.regione.emilia-romagna.it/urp/segrete/passaggio7/sempli.htm>
- Semplificazione del linguaggio amministrativo, a cura di Michele Cortelazzo <http://www.maldura.unipd.it/buro/index.html>
- Programma Censor per il calcolo dell'indice di leggibilità Gulpease
<http://www.eulogos.net/it/censor/default.htm>

Manuela Fumagalli

Esperta di mediazione linguistico-culturale, consulente area sociale Centro COME

Premessa

Le famiglie, i minori, le persone straniere trasformano le loro specificità, fatte di risorse e di difficoltà, in domande e bisogni che chiedono di essere decodificati ed accolti dai servizi, che si trovano così coinvolti in una complessa relazione, stimolo per ripensare le proprie teorie, metodi e strumenti. Gli elementi di maggior difficoltà di questo incontro sono riconducibili a fattori relativi alla relazione stessa (linguistici e culturali), alla professionalità degli operatori, all'organizzazione dei servizi. D'altro canto, è proprio nella relazione con i servizi che emergono i comportamenti differenti legati alle diverse concezioni di intendere le strutture familiari, l'educazione dei figli, il rapporto con il tempo e con i luoghi, la visione della società e l'esperienza di organizzazione ed uso dei servizi.

La persona straniera costituisce un "utente particolare" sia perché può presentare bisogni specifici e apparentemente indecifrabili, sia perché il suo modello culturale di riferimento è "altro". Le difficoltà di comunicazione dovute alle barriere linguistiche forniscono una prima consapevolezza del fatto che gli strumenti d'intervento dei servizi e degli operatori, dati per scontati, debbano essere rivisti per poter essere efficaci e per costituire un reale canale di dialogo e comunicazione.

Comunicare significa "rendere comune" e deriva dall'aggettivo "comune" la cui etimologia sta per "che compie l'incarico insieme con altri".(Marsicano, 1987). E' quindi evidente che una delle condizioni affinché avvenga la comunicazione è che il suo oggetto trovi "basi comuni" tra chi si incontra, senza l'illusione di aver "messo in comune" con altri il proprio pensiero e di aver compreso quello dell'altro solo perché si è utilizzato un "linguaggio spontaneo", pensato quale chiave della comprensione e comunicazione.

1. MOLTEPLICI CAMBIAMENTI

Che cosa si è modificato in questi anni, nell'incontro fra servizi ed utenti stranieri? Quali le richieste nuove e specifiche che le famiglie, i minori, le persone immigrate portano ai servizi? E quali, di conseguenza, le competenze che gli operatori si trovano a dovere sviluppare ed acquisire?

Sono sicuramente mutate *le richieste che provengono dai nuclei e dalle persone straniere* che si avvicinano ai servizi. Una prima osservazione fa riferimento al cambio di tipologia delle domande, che da "semplici" (inserimento scolastico, informazione sui servizi sociali, richiesta di un intervento...) sono diventate man mano sempre più complesse e necessitano di risposte integrate su piani diversi: legislativo, professionale, progettuale. Riguardano situazioni complicate, a volte legate alla condizione giuridica, altre all'impossibilità di convogliarle in percorsi di aiuto già strutturati, altre ancora presentano un carattere di urgenza non soddisfabile con gli strumenti e le opportunità solitamente usate.

Altro cambiamento è rappresentato dal sovrapporsi di aspetti sociali e culturali alle difficoltà legate al percorso migratorio, intreccio che contribuisce a confondere il limite tra l'una e l'altra causa all'origine della situazione di disagio e, di conseguenza, a rendere meno chiara e più difficile la formulazione di un percorso di aiuto.

Lo schema seguente contribuisce a collocare nelle diverse dimensioni alcune difficoltà presenti nei nuclei immigrati (Favaro, Fumagalli, 2004).

Difficoltà di tipo sociale ed economico	<ul style="list-style-type: none">• problemi di alloggio (mancanza, inadeguatezza)• difficoltà economiche• mancanza o perdita del lavoro del capofamiglia• nucleo numeroso• problemi sanitari
Difficoltà di tipo culturale	<ul style="list-style-type: none">• ruoli tra i coniugi rigidi e predefiniti• concezione differente del ruolo maschio/ femmina• diversa rappresentazione della famiglia, della salute, dell'infanzia, della società

<p>Difficoltà riconducibili alla condizione di immigrazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> • problemi di tipo giuridico • difficoltà linguistiche e di comunicazione • non conoscenza o diffidenza del sistema dei servizi • isolamento sociale • solitudine della donna • mancanza di sostegno parentale • difficoltà di tipo psicologico e relazionale legate al percorso migratorio
---	---

Tab.1. Livelli di difficoltà

Un ulteriore nodo è rappresentato dalle modalità con le quali le richieste vengono presentate. La propria esperienza al paese d'origine condiziona e modella le prefigurazioni e le aspettative; non è raro che le persone straniere diano per scontato l'accesso ad alcune risorse (es: reperimento di alloggio) o che l'ente comunale venga individuato come unico erogatore di servizi, o che venga messo in relazione l'ottenimento di servizi ed interventi alla "buona volontà" di funzionari ed operatori, personalizzando così il rapporto e inserendolo in un quadro di totale discrezionalità.

Un altro elemento di novità consiste nella differenziazione delle condizioni giuridiche, che condizionano la possibilità di accedere alle risorse istituzionali e quindi necessita di attivare percorsi alternativi, laddove è possibile, mobilitando strategie aggiuntive.

L'analisi delle nuove richieste che attraversano i servizi e le trasformazioni che di conseguenza questi sono tenuti a compiere si inseriscono in un momento legislativo e culturale particolare che vede, a fianco delle difficoltà e complessità fin qui evidenziate, anche esperienze, progetti, iniziative, sperimentazioni. Vediamo allora come, in tal senso, sia possibile pensare ed introdurre dispositivi per facilitare e rendere maggiormente fluido il rapporto con persone provenienti da culture e lingue differenti.

2. MIGLIORARE L'INFORMAZIONE, CURARE LA RELAZIONE

2.1. L'informazione

Perché una persona si rivolga ad un servizio è necessario che abbia sviluppato dentro di sé la convinzione di trovarsi in una condizione di “mancanza”, espressa sottoforma di “domanda”, che può rivolgere solo nel presupposto che l'operatore possa dare una “risposta” appropriata, ma tale ipotesi spesso nasce, nel caso delle persone straniere, sulla base di un'incompleta o errata informazione. Infatti, una difficoltà generale di accesso delle persone straniere ai servizi è spesso costituita da una insufficiente conoscenza delle competenze e funzioni dei vari servizi, che fa in modo che vengano sotto o male utilizzati o che, per esempio, si ricorra a prestazioni di urgenza laddove non si conoscano i percorsi preventivi possibili. In aggiunta frequentemente le informazioni che l'utente straniero ha non sono coerenti alle prestazioni erogate dal servizio, se non addirittura sbagliate, in quanto provenienti da un sistema di “tam tam” fra persone straniere che veicola le notizie a seconda del grado di possibilità, soddisfazione, riuscita ecc...o dell'idea interiorizzata relativa allo specifico servizio e/ all'operatore. D'altro canto, è necessario sottolineare che l'organizzazione dei servizi richiede, ancora frequentemente, che le persone che vi accedono possiedano autonome e buone risorse linguistiche, conoscitive, culturali, di tempo..in quanto sono servizi inseriti in un sistema “codificato”, con procedure d'accesso standardizzate e caratterizzate da alta burocratizzazione, che mutano continuamente, a volte in maniera veloce (Campanini, 2002).

Punti di attenzione

- *Individuazione dei bisogni di informazione:* quali servizi vengono usati, come arriva l'informazione, quali sono gli utilizzi non idonei....
- *Paesi di provenienza:* quali le lingue maggiormente diffuse, quali quelle utilizzate per la comunicazioni, quali le difficoltà e le incomprensioni.
- *Strumenti possibili:* materiali plurilingue (guida ai servizi, depliant informativi generali, opuscoli per servizi o progetti specifici...), con particolare attenzione a: materiali tradotti già disponibili o utilizzati da altri enti/servizi; aggiornamento e correttezza delle informazioni riportate; luoghi formali ed informali di distribuzione dei materiali (es: consolati- comunità- luoghi di culto – centri di ritrovo); integrazione e collegamento con servizi ed enti operanti sul territorio; lingue da utilizzare nelle traduzioni scritte.

2.2. Nel servizio

La relazione fra operatore ed utente non è duale ma implica e presuppone sempre un terzo attore, il servizio, che condiziona il rapporto in quanto rappresenta un' istituzione che stabilisce i compiti degli operatori, delinea i percorsi per gli utenti, offre risorse e introduce limiti.

Il servizio non è dunque un luogo neutro, è l'espressione di una rappresentazione sociale, culturale, organizzativa che, a partire dai propri presupposti, modella strumenti, metodologie, criteri. Di conseguenza, il luogo in cui avviene l'incontro fra utenti ed operatori è fonte di numerose informazioni che "parlano": la collocazione, la cultura organizzativa, l'immagine che trasmette, gli obiettivi che istituzionalmente persegue. Gli aspetti ambientali e relazionali esterni al rapporto operatore-utente divengono dunque importanti e possono fornire le prime informazioni sull'accoglienza che quel determinato servizio e/o ente ha strutturato.

La funzione di accoglienza è fondamentale, fa parte della vita dei servizi e della professionalità degli operatori ed è un insieme di attività coordinate ed integrate, di operazioni interpersonali, organizzative ed istituzionali finalizzate a consentire alla persona di essere accolta con i suoi bisogni nella struttura d'insieme del servizio e a consentire al servizio di costruire una risposta organizzata che accolga la persona e i suoi bisogni. E' dunque diretta all'intera e complessa situazione e rappresenta un'area cruciale che taglia trasversalmente tutte le professioni di aiuto, è un nodo particolarmente critico perché, in relazione alla sua gestione, può concludersi con la formulazione di un'ipotesi di lavoro oppure con un distacco che segna l'interruzione o conclusione del rapporto.

Gli ambiti istituzionali spesso presentano modelli organizzativi predefiniti e linguaggi specifici, che rischiano di aumentare i problemi di comunicazione, in particolare con le persone straniere.

Dunque il servizio possiede "un'intenzionalità comunicativa" e una visibilità delle lingue (Favaro, Fumagalli 2004) che determina la scelta di apertura, disponibilità, attenzione al dialogo con chi proviene da un paese differente.

Punti di attenzione

- Denominazione di uffici e servizi: attenzione a non caratterizzare in modo negativo (es: Servizio adulti in difficoltà e stranieri)
- Strumenti possibili: cartelloni e messaggi informativi e di orientamento nelle lingue più diffuse, con linguaggio semplificato

(denominazione degli uffici e dei servizi, orari del servizio, modalità di funzionamento).

2.3. Con l'operatore

Quando l'utente arriva le sue prime parole sono dei gesti e il primo linguaggio utilizzato è quello del corpo. Infatti, il processo di comunicazione che sta alla base di ogni relazione è un sistema che fa uso dei canali espressivi di tutte le modalità sensoriali; ciò che la persona dice è generalmente espressione del modo è possibile in quel momento per avvicinarsi all'operatore e al proprio problema, è in funzione di ciò che è, della cultura trasmessa e interiorizzata, dell'immagine esterna ed interna dell'operatore e del servizio, delle conoscenze acquisite, ma non sempre tale dinamica è chiara e immediata.

A volte è l'appartenenza linguistica che allontana, altre volte - pur in presenza di proprietà linguistiche sufficienti - sono i concetti a cui si fa riferimento a non essere comprensibili; la lingua è in effetti un veicolo di espressione di codici culturali, modi di vita, modelli di organizzazione sociale e del mondo culturale della persona.

Inoltre le diverse competenze comunicative sono consone ai propri contesti ma non automaticamente si possono esportare in altri; la modalità di comunicazione ha infatti un forte legame con il proprio tessuto socio-culturale e la lingua può dunque essere considerata anche un "prodotto sociale", un insieme complesso di simboli, valori e rappresentazioni in base a cui ci si spiega e organizza.

Di conseguenza, la capacità di ascolto diviene uno dei fattori che caratterizza la competenza comunicativa e relazionale e che concorre ad aumentare la possibilità di percepire in modo corretto la persona che ci sta di fronte.

Occorrerebbe avvicinarsi allo "schema dell'altro", e non limitarsi a vedere l'altro solo all'interno del proprio sistema di riferimento, per poter costruire un ascolto che abbia una funzione di acquisizione di conoscenza ed informazioni, cercando di ascoltare non solo quello che l'utente dice ma anche sforzandosi di comprendere quello che l'utente vuole dire con "quello che dice", per far sì che l'ascolto costituisca già un servizio, un'azione, un intervento.

Infatti, per l'utente come per l'operatore, la cultura determina che cosa si percepisce come problema, come viene espresso, chi può intervenire per aiutare, quali tipi di soluzioni possono essere presi in considerazione.

I "linguaggi degli operatori", sia orali che scritti, fanno normalmente

uso di una serie di termini, codici, parole tecniche che faticosamente possono essere compresi da chi non ha familiarità con la vita del servizio e della professione, ma difficilmente da chi possiede una lingua madre differente.

La difficoltà che si evidenzia con le persone straniere si origina sia dalla non conoscenza dei termini, delle sigle, delle abbreviazioni, che da significati differenti che possono essere attribuiti a termini simili, a partire da contesti di riferimento diseguali.

Gli esempi più comuni possono comprendere:

- Modalità di redazione di relazioni scritte

Esempio di relazione redatta da un servizio sociale e letta a genitori stranieri provenienti dall'Egitto:

“Si ritiene che un progetto adeguato ai bisogni della *minore* debba prevedere una *situazione di protezione* e un lavoro di recupero della relazione figlia-genitori da svolgersi mentre la minore si trova *fuori dal nucleo familiare*. Si rende dunque necessario il reperimento di una *struttura* educativa e l'organizzazione di eventuali *incontri protetti* con i genitori. Sarebbe inoltre utile un sostegno psicologico a favore dei genitori per *aiutarli sul piano personale nei rapporti con la figlia* e nella comprensione delle conseguenze delo loro comportamento sulla *potestà genitoriale*.

I termini: *minore, struttura, potestà genitoriale, incontri protetti, situazione di protezione...* pur essendo consoni ad un contesto di relazione, difficilmente possono aiutare i genitori a capire cosa sta succedendo e necessariamente richiedono un ulteriore passaggio di “traduzione contestualizzata”, che potrebbe anche utilizzare la lingua italiana quale veicolo ma che deve individuare parole mediate che esprimano lo stesso concetto.

- *Utilizzo di termini con significati differenti*, dovuti ad una diversa contestualizzazione ed “ancoraggio” alla propria cultura, oltre che con la differente esperienza e conoscenza dei servizi. Per esempio: il significato del servizio “comunità” per le mamme sudamericane, che viene confuso con “collegio” o per i minori non accompagnati, che viene confuso con “scuola”.
- *Utilizzo di sigle ed abbreviazioni* per indicare servizi, interventi ecc (TO, TM, IVG, NPI, URP, TSO...).

Punti di attenzione

- *Atteggiamento dell'operatore*: modalità di autopresentazione e di presentazione del servizio...

- *Semplificazione del linguaggio* senza banalizzazione (sia nei colloqui che nei testi scritti)
 - *Utilizzo di modulistica plurilingue*, interpretariato, attività di mediazione interculturale
-

3. LA MEDIAZIONE LINGUISTICO-CULTURALE

Negli ultimi tempi si sta verificando un massiccio uso, che diviene a volte un abuso, del termine "mediazione" utilizzato spesso in modo inappropriato. Si fa confusione fra mediazione, debolezza, buonismo; la mediazione diviene una panacea che dovrebbe risolvere qualsiasi conflitto o, al contrario, un tentativo considerato inutile e dannoso; si fa fatica ad intravederne le sfumature ma, al contempo, si ha sempre più necessità di mediare, di "andare incontro", di trovare luoghi reali e simbolici in cui costruire altre modalità comunicative.

In realtà, il concetto di mediazione è un concetto ampio, è un approccio insito nelle professioni sociali; saper mediare, interrogarsi, aprire piste di dubbio, sospendere i giudizi, trovare territori comuni, riflettere sul proprio modo di concepire la professione dovrebbero essere componenti della professionalità di tutti gli operatori sociali, educativi, scolastici. La mediazione è quindi una competenza diffusa, che si declina in modi differenti a seconda degli ambiti di lavoro, dei soggetti coinvolti, delle modalità utilizzate. Quindi il lavoro di mediatori/mediatrici professionisti/e è utile ed indispensabile ma non può essere un pretesto per delegare il compito di accogliere gli utenti stranieri solo ad una professione; la mediazione taglia trasversalmente la vita dei servizi e diviene una modalità concettuale e pratica, tecnica e lavorativa che costituisce un "ponte" fra molte rive: operatori/utenti, operatori/mediatori, mediatori/utenti, operatori/organizzazione, per trovare terreni possibili e condivisi di intesa e di lavoro. In tale accezione, gli interventi di mediazione sono azioni, strumenti tecnici che non sempre servono, a volte sono indispensabili, altre sono utili e, come tutti gli interventi, vanno valutati, scelti, progettati.

Quando dunque la funzione di mediazione assume rilevanza? Quando è necessario passare da una "funzione" ad un ruolo professionale che la interpreti? E chi sono i mediatori e le mediatrici spesso richiesti/e dai servizi per risolvere problemi di comunicazione con persona straniera?

È soprattutto a partire dalla metà degli anni Novanta che i termini "mediazione" e "mediatori", hanno fatto la loro comparsa in Italia, sono diventati termini diffusi e risorse invocate per cercare di rispondere in maniera mirata ed efficace ai bisogni e alle sfide poste dalla complessità sociale e culturale. Il mediatore sta nel mezzo e "media" si pone come arbitro e "ponte" fra le due parti (operatore e utente straniero), ha il compito di dare voce alle domande, ai bisogni, al punto di vista dell'utente e di chiarire, al tempo stesso, le esigenze ed il funzionamento del servizio. L'obiettivo è quello di favorire la comunicazione, prevenendo o segnalando malintesi e fraintendimenti, stabilendo punti di accordo e di contatto. È una risorsa per l'utente,

il quale viene informato, accompagnato, messo in relazione e una risorsa per l'operatore e il servizio, poiché rende trasparenti le regole e il funzionamento, rende esplicite le domande e i punti di vista fino a quel momento ignorati, traduce e riformula indicazioni e risposte. (Favaro, Fumagalli 2004).

Nonostante le incertezze e i dubbi che ancora attraversano questa pratica lavorativa, si può però affermare che i dispositivi di mediazione sono sempre più richiesti nei servizi e dagli operatori e che, se correttamente utilizzati, contribuiscono alla facilitazione della comunicazione e alla creazione di ponti e legami fra cittadini stranieri e servizi italiani. Il *“perché”* i servizi richiedono la presenza di mediatori e mediatrici sono molteplici; più dettagliatamente, la possibilità di mediazione viene ritenuta indispensabile da parte degli operatori quando:

- esiste un problema di comunicazione, riferito sia a lingue differenti ma anche, in presenza di persone straniere che parlano la lingua italiana, a trasmissione di concetti e di regole di funzionamento;
- si verificano *“incomprensioni e incidenti interculturali”* dovuti a differenti interpretazioni, a letture stereotipate, a non conoscenza dei sistemi di riferimento reciproci;
- la modalità di presentazione delle richieste, da parte degli utenti stranieri, viene vissuta dagli operatori quale incomprensibile, inadeguata, aggressiva;
- è necessario fluidificare la comunicazione, *“fare un passo indietro”* per poter proseguire e prevenire conflitti o definire la natura di quelli in corso, per arrivare a stabilire il terreno negoziabile;
- la non conoscenza dei servizi, dei loro obiettivi, del loro funzionamento porta gli utenti a farne un uso non corretto;
- gli operatori e gli utenti stranieri esprimono differenti concezioni su temi importanti (nascita, genitorialità, relazioni affettive...), entrando così in attrito relativamente alle possibilità/obblighi di intervento dei servizi.

3.1. Le azioni del mediatore

Le azioni che il mediatore/trice svolge all'interno di servizi hanno dunque lo scopo prioritario di facilitare e fluidificare tale complessità. Sono azioni con denominatori comuni ma con specificità e destinatari differenti (famiglie, donne, minori stranieri; operatori; servizi) che ne determinano la complessità e le competenze necessarie e che possono essere collocate su differenti piani, a seconda degli obiettivi che si prefiggono e dei soggetti che coinvolgono.

Piano orientativo e informativo

- Informazione all'utente: orientamento nel servizio (conoscenza delle funzioni, orari, modalità di accesso); orientamento nel territorio (conoscenza dei luoghi principali, mezzi di trasporto ecc).
- Informazione agli operatori sui contesti di origine degli utenti stranieri: organizzazioni sociali, scolastiche, sanitarie
- Accompagnamento delle persone straniere verso altri servizi

Piano linguistico e comunicativo

- Traduzione orale e scritta
- Esplicitazione e decodifica di messaggi verbali e non verbali
- Partecipazione ai colloqui, alle visite domiciliari
- Aiuto per inserimento nei corsi di lingua italiana

Piano culturale e interculturale

- Informazione sui contesti d'origine: sistemi di cura, organizzazione scolastica, sistemi familiari

Piano psicosociale e relazionale

- Attenzione alla relazione
 - Prevenzione del sorgere di malintesi
 - Collaborazione alla ricerca di risposte e soluzioni
 - Partecipazioni alle riunioni di servizio, d'equipe
-

Tab.2. Azioni di mediazione

Le funzioni che le azioni di mediazione racchiudono sono dunque molteplici:

- *accoglienza*, che si concretizza attraverso la presenza ai colloqui, la partecipazione alle visite domiciliari, ai momenti di scambio e comunicazione tra operatori e famiglia.
- *traduzione* scritta di documentazione relativa al funzionamento del servizio e di avvisi riguardanti la comunicazione servizio-famiglia.
- *facilitazione* alla comunicazione e comprensione orale;
- *orientamento* dei nuclei familiari alla conoscenza del territorio e all'uso dei servizi, attraverso l'informazione e l'accompagnamento;
- *informazione* ai nuclei stranieri sul funzionamento e le modalità organizzative dei servizi e agli operatori sui contesti di provenienza dei nuclei;
- *collaborazione* con gli operatori nella gestione della situazione,

attraverso la partecipazione alla programmazione e verifica, ai momenti di equipe e riunioni, agli incontri con altri servizi;

- *aiuto* nella decodifica delle richieste presentate dalle persone straniere;
- *partecipazione* a iniziative di facilitazione nel rapporto fra servizi e nuclei stranieri;
- *stimolo* per cambiamenti e accorgimenti organizzativi.

3.2. Una prima valutazione

L'esperienza di questi anni è servita per ripensare agli interventi di mediazione in termini precisi, progettuali e verificabili, allontanando l'idea che una maggior delimitazione e chiarificazione possa incidere negativamente sulla spontaneità, fantasia, capacità umana del lavoro di mediazione. Al contrario, inserire l'azione in ambito progettuale aiuta a sviluppare tutte le possibilità del lavoro, canalizzando le energie e approfondendo gli interventi, che devono diventare strumenti tecnici accompagnati da metodologia, iter di lavoro, documentazione.

Ciò ha permesso di sviluppare pensieri riguardo opportunità e criticità che gli interventi di mediazione comportano, a partire dall'analisi delle proprie esperienze lavorative.

Punti di forza

- L'utilità. La mediazione favorisce la riuscita del progetto in relazione agli obiettivi posti e facilita la comunicazione.
- La decodifica delle domande. La possibilità di usufruire del dispositivo di mediazione permette di decodificare meglio i segni e le domande, aiutando a fornire risposte adeguate; permette di approfondire la conoscenza della cultura d'origine del nucleo familiare e la comprensione del quadro di riferimento a cui ascrivere gli atteggiamenti osservati.
- La sospensione del giudizio. Viene introdotto un punto di vista differente attraverso il quale è possibile scoprire e riscoprire significati sconosciuti o nascosti; in tal senso la mediazione concede un tempo ed uno spazio in cui "sospendere il giudizio" e provare ad ascoltare.
- La vicinanza al servizio. La creazione di un rapporto di fiducia con il mediatore/ la mediatrice e, di conseguenza, con gli operatori/trici favorisce l'avvicinamento del cittadino straniero al servizio.

Punti di attenzione

- Gli scopi. L'intervento di mediazione viene spesso richiesto quale

“ultima spiaggia”, in situazioni già segnate da rapporti non sempre facili con il servizio o da forte disagio, nelle quali si sono già tentati o sperimentati altri interventi senza esiti positivi. A volte, quindi, la mediazione non è progettata o pensata ma “tentata” e, se pur sortisce effetti, sicuramente non è utilizzata al massimo delle proprie potenzialità e con obiettivi corretti.

- Il rapporto operatore/trice-mediatore/trice. Forte è il rischio che l’operatore/trice deleghi la gestione della situazione al mediatore/trice, o che allenti la propria presenza; oppure, al contrario, che sia richiesta una mediazione solo “esecutiva”. Da parte degli operatori va altresì posta particolare attenzione al rischio di possibilità di investire il/la mediatore/trice di funzioni e compiti impropri (educatrice, assistente domiciliare) confondendo e sovrapponendo mansioni e funzioni
- La professionalità. Il mediatore e la mediatrice devono possedere un bagaglio di competenze utile allo svolgimento delle funzioni richieste, acquisito attraverso una formazione di base, una formazione specifica riguardante il servizio in cui operano, un continuo lavoro di aggiornamento. Allo stesso modo è necessario che gli operatori/trici effettuino una formazione specifica, per migliorare l’approccio e l’accoglienza delle persone straniere e per utilizzare al meglio della risorsa di mediazione. Sarebbe auspicabile inoltre attivare percorsi di formazione congiunta (operatori e mediatori) al fine di confrontare linguaggi, metodologie, informazioni.
- Il cambiamento organizzativo. La mediazione pare funzionare soprattutto su progetti e casi singoli, ma fatica a proporsi quale stimolo per una modifica organizzativa più generale o per apportare cambiamenti alla metodologia e agli strumenti utilizzati dal servizio.

PERCHÉ	- comunicazione - comprensione culturale - modalità di approccio - prevenzione e definizione di conflitti - non conoscenza dei servizi - differenti concezioni
QUANDO	- nel percorso di aiuto - prima del conflitto - nel conflitto
COME	- presenza stabile - su situazione specifica - su progetto

FUNZIONI	<ul style="list-style-type: none"> - accoglienza - traduzione - facilitazione - orientamento - informazione - collaborazione - partecipazione - modificazione
METODOLOGIA	<ul style="list-style-type: none"> - le relazioni - lavoro congiunto - documentazione - verifica e valutazione

Tab. 3 Progettare la mediazione

Per dare “concretezza” all’intervento è necessario l’approfondimento di altre questioni legate all’organizzazione di un servizio di mediazione linguistico culturale e/o all’attivazione di interventi specifici.

<p>Dove cercare i mediatori e le mediatrici?</p> <ul style="list-style-type: none"> • collaborazione singola; • cooperative, associazioni, agenzie; • centri interculturali. <p>Con quali finanziamenti?</p> <ul style="list-style-type: none"> • convenzioni con fondi dell’ente; • leggi di settore; • progetti ad hoc; • contributi su situazioni specifiche. <p>La metodologia di lavoro</p> <ul style="list-style-type: none"> • inserimento nell’equipe • progettazione comune • conoscenza di reciproche funzioni e compiti • verifiche costanti • chiusura della situazione • documentazione dell’intervento
--

Tab.4. Per attivare un intervento di mediazione: che fare?

3.3. Nel territorio

Anche il “semplice” fornire informazioni presuppone una conoscenza della rete complessiva dei vari servizi, delle loro competenze, protocolli e della complessità territoriale ed organizzativa; conoscenza possibile se il servizio e gli operatori sono ben radicati nell’area territoriale di riferimento e provvisti di un reticolo di comunicazioni efficaci, che favorisca la messa in rete delle offerte, per rispondere all’esigenza di coniugare domande e offerte.

Il lavoro di rete, inteso quale insieme di interventi finalizzati a legare fra loro persone, gruppi, istituzioni, a stabilire connessioni, a costruire relazioni, è base fondamentale per il miglioramento della qualità della vita dei servizi, della loro efficacia e per lo sviluppo di un supporto competente alle singole persone e alla comunità di cui fanno parte.

Infatti il territorio, luogo privilegiato per il rapporto fra persona, comunità, servizi, è l’ambito dove avviene la ricomposizione della domanda e della risposta e, per le persone straniere, rappresenta una prima possibilità di integrazione.

Punti di attenzione

- *Mappatura della presenza straniera*: dati, caratteristiche, presenza di comunità, composizione
 - *Conoscenza, collegamento e connessioni* fra risorse formali ed informali, pubbliche e private, per favorire il coordinamento e la razionalizzazione degli interventi e risorse.
-

Rapporto fra cittadini stranieri e servizi: alcune attenzioni

	Azioni	Strumenti	Attenzioni
Prima dell'accesso	Informazione	Guida ai servizi Depliant plurilingue	Luoghi di distribuzione Lingue da utilizzare Collegamento con enti, associazioni
Accesso	Accoglienza	Cartellonistica plurilingue: denominazione uffici e servizi, orari di apertura Opuscoli plurilingue: requisiti per accedere a un servizio, modalità di funzionamento Semplificazione del linguaggio	Competenza degli uffici deputati all'accoglienza Distribuzione del materiale e verifica dell'utilizzo
Nel servizio	Presenza in carico	Semplificazione testi Modulistica plurilingue Interpretariato Mediazione interculturale	Primo contatto Utilizzo della mediazione Formazione operatori
Nel territorio	Lavoro in rete: su caso su progetto	Conoscenza della presenza straniera: caratteristiche, comunità, reti informali. Mappatura del territorio: enti, associazioni, uffici Definizione di competenze e accordi di lavoro	Bilancio di competenze delle persone straniere Progettazione comune (enti/uffici differenti; stranieri/servizi)

Riferimenti bibliografici

- Bartolomei A., Passera A.L., (2002), *L'assistente sociale. Manuale di servizio sociale professionale*, CieRee, Roma
- Barus-Michel J, Enriquez E., Lévy A. (a cura di) (2002), *Dizionario di psicosociologia*, Cortina, Milano.
- Campanini A. (a cura di) (2002), *Il servizio sociale nella società multi-etnica. Prima accoglienza: problemi e prospettive*, Unicopli, Milano.
- Cellentani O. (1995), *Manuale di metodologia per il servizio sociale*, Angeli, Milano
- Dal Pra Ponticelli M. (a cura di) (2005), *Dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma
- Favaro G., Fumagalli M., (2004), *Capirsi diversi. Idee e pratiche di mediazione interculturale*, Carocci, Roma.
- Galli D. (2005), *Il servizio sociale per minori*, Angeli, Milano
- Luatti L. (a cura di) (2006), *Atlante della mediazione linguistico culturale. Nuove mappe per la professione di mediatore*, Angeli, Milano
- Marsicano S. (a cura di) (1987), *Comunicazione e disagio sociale*, Angeli, Milano
- Spinelli E. (2005), *Immigrazione e servizio sociale*, Carocci Roma

Modulistica plurilingue: alcuni siti

www.centrocome.it

www.provincia.milano.it

www.comune.milano.it

www.comune.roma.it

www.rete.toscana.it

www.stranieriintalia.it

www.ebiart.it

www.fvgsolidale.regione.fvg.it

www.ospedalebambinogesu.it

www.poliziadistato.it

Mediazione interculturale

Bibliografia scaricabile dal sito del Centro Come (www.centrocome.it)

LE PROPOSTE DEI MEDIATORI E MEDIATRICI LINGUISTICO CULTURALI

Focus group con mediatori e mediatrici linguistico culturali

12 maggio 2008

Premessa

Per sperimentare il materiale elaborato nell'ambito del progetto Pas-separtout è stato organizzato un incontro con alcuni mediatori linguistico culturali.

L'incontro, realizzato con la metodologia del focus-group, ha permesso di approfondire i temi fondamentali trattati nel vademecum "Pas-separtout" dal punto di vista del cittadino straniero. I mediatori intervenuti sono operatori esperti, che lavorano da anni nei servizi e nei progetti di mediazione linguistico culturale per favorire e facilitare lo scambio e la comunicazione tra persone straniere ed operatori dei servizi italiani.

Dall'incontro sono emersi numerosi spunti di riflessione che sono stati trascritti e riportati nella loro forma originale per preservare la ricchezza dei contributi e degli interventi.

Il focus group, condotto da Graziella Favaro e registrato da Manuela Fumagalli, ha visto la partecipazione dei seguenti *mediatori e /mediatrici linguistico culturali*:

- Hocine El Kebich - Algeria
- Fadouma Dirie- Somalia
- Huijuan Hao – Cina
- Irena Hysenaj - Albania

I principali argomenti di discussione hanno riguardato:

- le difficoltà più grandi che hanno i cittadini stranieri nel comprendere le informazioni che vengono dall'ente pubblico;
- alcune proposte per migliorare la comunicazione: idee e suggerimenti per una "comunicazione comprensibile".

Di seguito viene riportata la registrazione di quanto emerso, ricondotta a tre tematiche principali:

- le considerazioni e le difficoltà della comunicazione con le persone straniere;
- i suggerimenti e le proposte;
- l'utilizzo delle traduzioni e della mediazione.

1. COMUNICARE CON GLI STRANIERI:

CONSIDERAZIONI E DIFFICOLTÀ

Hocine El Kebich

Io parlo principalmente della popolazione araba. Le istituzioni pensano che gli arabi parlino tutto l'arabo, e che per loro basti un volantino scritto in arabo e hanno risolto il problema e la comunicazione. La lingua araba non è per tutti gli arabi una lingua comprensibile oppure con la quale hanno la possibilità di poter accedere all'informazione. Per un marocchino che non è mai stato a scuola, un volantino scritto in lingua araba o in qualsiasi altra lingua, non è efficace, non serve a nulla. Secondo me la cosa migliore è sapere se la popolazione araba sul territorio di un tale ente ha un livello di istruzione tale da poter capire la lingua scritta. Questo è un primo approccio: a priori capire se la popolazione ha un livello di istruzione nella lingua d'origine e se ha la possibilità di leggere e scrivere. Questa è la prima osservazione che può essere utile.

La seconda è l'interesse solo per gli arabi, ma in generale si deve partire dal bisogno: c'è molta informazione in giro, molti volantini che poi, alla fin fine, si devono per forza selezionare. Bisogna quindi interpretare quali sono i bisogni, quali sono le informazioni che possono suscitare un interesse. Un altro aspetto di tipo culturale, soprattutto per gli arabi: la convocazione, l'informazione che arriva per posta, che arriva dall'istituzione, è molto importante.

Allora la comunicazione mandata così come pubblicità, come dicevamo prima, deve essere molto precisa, ad hoc, mirata, per poter arrivare dall'altra parte. Invece se la persona riceve le comunicazioni in maniera nominativa, attraverso la posta, dà loro maggior importanza, perché c'è la mentalità che, essendo l'istituzione forte, se le autorità mi scrivono vado a farmi spiegare cosa mi è stato detto. Secondo me la via postale può essere un modo per poter comunicare.

Una difficoltà, o una mancanza, che c'è soprattutto in Lombardia, è che ci sono pochissimi canali di comunicazione nella lingua d'origine oppure tenuti da persone della lingua d'origine. Ci sono mille radio ma non c'è neanche un mezzo radio arabo. Tantissimi stranieri che sono qui in Lombardia sono sintonizzati solo sulle radio del loro paese, (via internet, via cavo, via satellite) hanno accesso alle informazioni del loro paese. Anche su questo vale la pena fare una piccola ricerca per capire quanti stranieri non guardano o sentono la radio locale o del posto. Un ente importante come la Regione, o la Provincia potrebbe pensare un'emittente radio in cinque o sei lingue, perché anche dal punto di visto culturale, per la comunità araba la

comunicazione orale è molto più percepita che quella visiva o scritta. La gente si ricorda molto di più delle cose che le vengono dette che delle cose che ha visto, perché siamo immersi in un mondo di immagini infinite. Invece le cose che vengono sentite, passano di più perché è una cultura a trasmissione orale, non è una cultura a trasmissione concettuale.

Fadouma Dirie

Collaboro da tantissimi anni in un corso di italiano per un gruppo di donne "miste" (ci sono arabofone, donne dell'Africa centrale, ultimamente parecchie richiedenti asilo politico ospiti dei centri di accoglienza per, un gruppo di donne balcaniche..) e vedo le difficoltà che hanno per comunicare. Di solito quando arriva una lettera dalla Provincia, dalla Questura, dal Comune, cioè da un ente pubblico, vengo alla sportello a chiedere. Il primo approccio è consultarsi con mariti, parenti o con chi è più vicino; poi, nel momento in cui vedono che ci sono scritte terminologie abbastanza forti, vengono allo sportello. Secondo me è necessario aprire sportelli nei diversi comuni, favorendo un approccio molto vicino alla popolazione. Inoltre è necessario "semplificare" i testi. La semplificazione e l'apertura di servizi di "avvicinamento" servirebbero moltissimo ai cittadini stranieri.

Un'altra cosa è il passaparola: tantissimi cittadini stranieri che non hanno un bagaglio culturale del proprio paese è difficile che si fermano a leggere ciò che c'è scritto nei vari posti, magari escono oppure entrano in un ufficio e vedono, poi vengono allo sportello per farsi spiegare ciò che hanno visto. Per cui la fonte molto più diretta è il passaparola.

Per quanto riguarda i media, ci sono tantissime emittenti radio, (per esempio in stranieri.it), dai vari paesi ma costa mettersi in contatto e già una consistente parte di persone non potrebbe permetterselo. Sarebbe meglio che il TG regionale dedicatesse, in base alla regione dove sta, un piccolo spazio (10 minuti..) alle grandi comunicazioni che vuole fare agli stranieri, (per esempio le scadenze).

Inoltre le persone vanno preparate e seguite. Per esempio, nel mio servizio, abbiamo iniziato a dare informazioni sul sistema educativo e scolastico dall'asilo nido fino alla scuola media dedicando otto incontri all'organizzazione della scuola.

Irena Hysenaj

Posso portare l'esperienza fatta al Comune di Milano nel Servizio Orientamento Lavoro e posso fare la differenza fra prima, quando non c'era il progetto, e dopo. Con il progetto Sportello Marco Biagi, che

era un servizio del Comune di Milano rivolto non solo ai cittadini stranieri ma a tutti i disoccupati di lunga durata (le categorie comprendevano anche gli stranieri), c'era l'obbligo di passare da un servizio del Centro per l'impiego per avere la dichiarazione di disponibilità al lavoro e dopodichè le persone venivano mandate al nostro servizio. Dopo un'analisi dei dati fatta alla fine del progetto, era considerevole il numero delle persone straniere, arrivavano non solo perché c'era stato un invio formale ma anche un canale aperto. C'erano due servizi in rete che sapevano bene che cosa veniva a fare sia lo straniero sia il disoccupato e qual era il percorso da seguire. Mi sono resa conto in questi anni, parlando sempre di orientamento lavoro ma anche orientamento a 360 gradi, che gli operatori sono veramente ben attrezzati; ogni progetto parte da un'analisi del territorio, da una mappatura dei servizi e poi si producono molti manuali magari su tutti i servizi di rete, ma che, secondo me, danno più informazioni all'operatore che allo straniero. Quando arriva uno straniero e l'operatore ha solo un quarto d'ora da dedicargli, magari si riesce anche a consegnarli il manuale, spesso in lingua madre, però spesso non viene utilizzato, perché normalmente gli stranieri non hanno il tempo di leggere e vengono al servizio solo se hanno un'urgenza, un'emergenza e vorrebbero subito trovare una risposta al proprio bisogno.

Quindi spesso non si è più nella prima fase in cui dirsi: "Devo sapere cosa faccio con lo straniero, che tipo di informazione dare", ma è arrivato il tempo di dire: "Prima accolgo il bisogno, valuto che tipo di bisogno ha la persona e faccio l'invio ma non gli do tutto il manuale di servizi". Prima devo cercare un contatto diretto in modo che quando la persona straniera va nell'altro servizio sa che cosa la aspetta. La necessità che ne deriva è quella di avere un buon servizio di accoglienza, dove poter effettuare mezz'ora, un'ora di colloquio con la persona straniera, a volte anche con la presenza di un mediatore. Questo significherebbe dare un servizio di qualità, che fornisce informazioni sulle modalità di muoversi, in modo che la persona, la prossima volta che avrà un altro problema, saprà come fare.

Huijuan Hao

I cinesi usufruiscono molto poco di qualsiasi tipo di canale di comunicazione. Spesso usano più il passaparola, prendono le informazioni da un connazionale e poi vanno a fare le richieste ai vari servizi. Un altro canale sono i giornali cinesi; è invece difficile che leggano i giornali italiani o che seguano la radio o tv, sia per motivi lavorativi sia per difficoltà comunicativa.

Agli sportelli informativi i cinesi non ci vanno quasi mai, se ci vanno sono quelli già "inseriti" che conoscono bene i servizi. Invece quelli

“meno inseriti”, che hanno maggior bisogno delle informazioni, spesso le cercano dai connazionali, oppure vanno in altri servizi, dove ci sono i mediatori (per esempio il consultorio, centro d’ascolto). Inoltre vedo spesso in giro che ci sono volantini tradotti anche in lingua cinese e questo potrebbe essere un modo efficace per comunicare, a patto di curarne bene la distribuzione e non lasciarli soltanto dove ci sono gli sportelli o gli enti pubblici, perché i cinesi utilizzano molto di più i negozi (quelli che trovano in via Paolo Sarpi o alla libreria in via Messina)

2. SUGGERIMENTI E PROPOSTE

Hocine El Kebich

I giornali a distribuzione gratuita potrebbero veramente essere una risorsa perché tantissimi stranieri li prendono anche solo per sfogliarli (prima di tutto li distribuiscono); si potrebbero inserire due pagine come mezzo di comunicazione anche per la popolazione straniera.

I vari canali di comunicazione privilegiati potrebbero essere:

- i negozi specializzati, tipo gli internet point, i phone point che sono a Milano, che sono luoghi non solo di aggregazione, ma anche di informazione;
- le associazioni di carattere religioso o culturale per gli stranieri, (le moschee, le chiese);
- i luoghi di aggregazione degli stranieri: le piazze, alcune zone, alcuni giardini, alcuni posti all'aperto;
- i percorsi "obbligatorî" (per esempio il Comune per il certificato di nascita);
- i consolati;
- le reti informali;
- le persone riconosciute dalle comunità.

Come utilizzarli? Dipende dallo spessore dell'informazione che si vuole dare, cosa l'ente vuol comunicare agli stranieri. Va valutata l'informazione da dare e poi si utilizza il canale più efficace possibile.

Fadouma Dirie

Sono d'accordo sull'importanza di tutti i posti, e i punti dove si possono raggiungere meglio gli stranieri, però, (questa è una mia opinione personale), non penso che tutti i volantini debbano essere scritti in lingua madre. E' necessario formare anche il personale dei vari comuni, dei vari uffici comunali più "richiesti": ufficio anagrafe, ufficio tecnico.

Il personale che lavora in quel comune deve avere non solo la formazione per le informazioni giuste ma anche più tempo a disposizione per il colloquio.

Irena Hysenaj

Ci potrebbe essere anche un giornale "Stranieri in Italia", dove si mettono comunicazioni, informazioni ma anche contatti con associazioni, camere di commercio dei vari Paesi, un giornale per tutti gli stranieri.

Huijuan Hao

Un posto veramente ottimo è il consolato, e, nel caso dei cinesi, i negozi sono indispensabili perchè la maggior parte di loro li frequenta. Sono utili anche i materiali in lingua.

Fadouma Dirie

Un'altra cosa che mi viene in mente riguarda gli adolescenti, i figli che si fanno ricongiungere. Va preparato bene l'orientamento base dell'accoglienza, con informazioni alla persona e contatti con gli altri servizi interessati.

Irena Hysenaj

Oltre all'accoglienza e alla rete fra servizi è utile una prima analisi dei bambini, delle loro mamme e delle "possibilità" della persona che hai davanti perché già si sa "muovere", ce la fa anche da sola ad attivarsi nella ricerca, si possono dare anche altre informazioni. Invece se si vede che una persona non è capace di muoversi, non è abbastanza integrata, non sa la lingua non bisogna metterla in confusione dando tutti i tipi di informazione.

Hocine El Kebich

La maggior parte delle istituzioni dà per scontato che alcune informazioni lo straniero le abbia già. Ma una persona che arriva da un paese dove tutti i riferimenti sono proprio diversi non è scontato che sappia che una cosa si può fare, l'altra no. Una proposta potrebbe essere di dare ad ogni straniero che ha il permesso di soggiorno, un "kit di formazione", dei voucher di formazione, obbligatori, un pacchetto di informazioni importantissime e utili sia per la zona che per il paese in generale.

Io lo proporrei per la residenza: visto che si aspetta circa tre mesi, in questo tempo lo straniero si presenta a un ente, (la Provincia, il Comune, la scuola) dove fa un piccolo corso, gli rilasciano un attestato, con il quale ripresentarsi all'ufficio della residenza. Potrebbe essere un piccolo corso (anche con la presenza di mediatori) su come funziona il comune, dove si trova, i servizi e gli uffici che ci sono, dove sono, l'importanza che hanno differenza fra vigile urbano e carabinieri poliziotto, come è fatto il parlamento italiano, chi fa le leggi, perché le fa.

Da una parte è un'opportunità per passare un gran numero di informazioni allo straniero, dall'altra parte è anche una garanzia, in qualche modo, da parte dell'ente pubblico che ha dato informazioni perchè la persona straniera possa iniziare a diventare autonoma.

Huijuan Hao

Per i nuovi arrivati, direttamente all'ambasciata italiana, o al consolato italiano del paese d'origine, dovrebbe essere dato un libretto in lingua, un opuscolo ufficiale, con i diritti e i doveri, i servizi, in modo che uno straniero prima di venire in Italia possa sapere molto di più del paese in cui andrà a vivere, di cosa potrebbe trovare .

3. TRADUZIONE E MEDIAZIONE

Fadouma Dirie

Non penso che tutti i volantini debbano essere scritti in lingua madre. Basterebbe tradurre solo le cose importanti, per esempio le scadenze. Eventualmente, nel momento in cui fra utenza ed operatore dovesse sorgere qualche ostacolo che impedisce la comunicazione, si potrebbero utilizzare altri dispositivi, ad esempio l'intervento di un mediatore.

Huijuan Hao

Quando si fanno le traduzioni in lingua si deve stare molto, molto attenti. E' vero che ci sono tante agenzie di traduzioni, ma non sempre i testi vengono tradotti in modo corretto e comprensibile.

Hocine El Kebich

Le istituzioni potrebbero creare un'agenzia di controllo o un'autorità alla quale far vagliare qualsiasi traduzione.

Faduma Dirie

Tradurre una lingua non è semplice: a seconda della zona del paese estero da cui si proviene, si interpretano e utilizzano le parole in modo differente, di conseguenza, è impensabile che le traduzioni accontentino tutti.

In quest'ultima sezione riportiamo alcuni esempi di materiali semplificati e tradotti, ideati da enti

pubblici per facilitare la comunicazione con l'utenza di origine immigrata. A tutt'oggi sono ormai

assai numerosi gli strumenti pensati per potersi rivolgere con maggiore efficacia ai cittadini

stranieri. Gli esempi qui inseriti utilizzano differenti modalità di presentazione e comunicazione dei

contenuti informativi che si vogliono trasmettere:

- Guide ai servizi con una selezione delle informazioni ritenute più utili e significative per i cittadini stranieri, presentate in italiano semplificato e tradotte nelle lingue delle comunità più presenti sul territorio;
- Modulistica bilingue, in italiano e lingua straniera, per facilitare l'accesso a servizi pubblici del territorio;
- Testi monolingui, disponibili in italiano e nelle lingue delle comunità più presenti sul territorio, con la traduzione di materiali informativi utili al cittadino;
- Cartellonistica e materiali visuali per la segnalazione di spazi di uso comune, con traduzione in più lingue;
- Lettere di comunicazione istituzionale, semplificate per facilitarne la comprensione da parte delle famiglie immigrate;
- Volantini di pubblicizzazione di servizi rivolti a cittadini stranieri, in italiano semplificato e tradotto nelle lingue delle comunità più presenti sul territorio.

Allegato 2.

CITTÀ DI BOLLATE

Modulistica plurilingue.

Traduzione di modulistica per l'accesso ai servizi di base, realizzata dal Comune di Bollate e dal Centro COME della Cooperativa Farsi Prossimo nel 2003, con finanziamenti ex lege 40/98. Riportiamo la domanda di ammissione all'asilo nido in italiano e turco, e la dichiarazione di nascita in italiano e albanese.



Città di Bollate
Provincia di Milano

Area Servizi Sociali
Servizi Prima Infanzia

Bollate,

BOLLATE BELEDİYESİ
İlk Çocukluk Hizmetleri Dairesi

All'Ufficio Servizi Prima Infanzia
del **COMUNE DI BOLLATE**

KONU: Çocuk Yuvasına kabul müracaatı

OGGETTO: Domanda di ammissione all'Asilo Nido

Ben aşağıdaki imzaman sahibi
Via N° de mukim

Io sottoscritto/a
residente a in Via N°

ev telefonu
telefono abitazione

babanın iş telefonu
telefono lavoro padre

annenin iş telefonu
telefono lavoro madre

..... doğumlu oğlumun/kızımın
Via adresinde bulunan çocuk yuvasına kayıt edilmesini

TALEP ETMEKTEYİM
CHIEDO

L'iscrizione all'Asilo Nido di Via
di mia figlia/a nata/a il

Saygı ile
Distinti saluti

Doğruluğuna kanıt olarak
In fede



Città di Bollate
Provincia di Milano

Area Servizi Sociali
Servizi Prima Infanzia

Bollate,

Njesisë Organizative
Gjëndja Civile
e Komunës së Bollate

All' *Unità Organizzativa
Stato Civile
del Comune di Bollate*

Il nënshkruari:
Il sottoscritto:

duke paraqitur denoncimin e lindjes së djalit/vajzës së tij
nel presentare la denuncia di nascita del proprio figlio/la _____

lindur në _____ më _____
nato a _____ il _____

deklaron që të porsalindurit të porsalindurës ti vihet :
dichiara che al neonato/ta venga imposto :

EMRI
IL NOME _____

(i linduri në aktet e Gjëndjes Civile dhe të Anagrafe-s do të shënohet gjithmonë me TE GJITHE EMRAT E
SIPERSHENUAR)
(il nato sarà sempre indicato negli atti di Stato Civile ed Anagrafe CON TUTTI I NOMI SOPRAINDICATI)

DEKLARUESI
IL DICHIARANTE

Allegato 5.

Possibile trascrizione in italiano semplificato di una lettera del Comune di Padova per l'assegnazione di alloggi a cittadini stranieri. La lettera è riportata, nel presente vademecum, nel capitolo "Scrivere testi comprensibili ed efficaci" curato da G. Pallotti, ed è tratta dal testo di M. Cortelazzo Semplificazione del linguaggio amministrativo. Esempi di scrittura per le comunicazioni ai cittadini (1999).

Oggetto: Assegnazione alloggi riservati a cittadini extracomunitari. Verifica requisiti.

Con la presente si comunica che, con delibera del Consiglio comunale n. 23/1998, il Comune di Padova ha determinato di utilizzare la riserva di n. 28 alloggi prevista a favore dei cittadini extracomunitari, individuando i relativi beneficiari all'interno delle graduatorie di assegnazioni anni 1996 e 1997.

Con successiva deliberazione n. 2326 del 22/06/1998, la Giunta regionale del Veneto ha approvato la suddetta proposta autorizzando l'utilizzo delle graduatorie generali per la individuazione dei nuclei immigrati, secondo l'ordine di punteggio riportato nella graduatoria anno 1996, riportante nuclei interamente composti da extracomunitari, risulta che la S. V. si è collocata in posizione utile per conseguire l'assegnazione di un alloggio di E.R.P..

Al fine di verificare, prima di una eventuale assegnazione, la permanenza dei requisiti previsti dalla legge, si invita la S.V. a contattare con urgenza l'ufficio domanda del settore edilizia residenziale, telefonando al numero 049/8205666 o al numero 049/8205672, oppure presentandosi presso la sede - via S. Martino e Solferino n. 89 - negli orari di ricevimento al pubblico (lunedì, Mercoledì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e Giovedì dalle ore 15.15 alle ore 17.15).

Si avvisa che l'eventuale mancato riscontro alla presente equivarrà a rinuncia all'assegnazione.

Egregio signore,

Lei può avere uno degli appartamenti che il Comune di Padova dà ai cittadini extracomunitari. Prima dobbiamo controllare se lei ha tutti i documenti necessari.

Bisogna fare molto in fretta. Quindi deve telefonare subito a questi numeri: 049 8205666 -049 8205672. Oppure può venire all'Ufficio Domanda del Settore Edilizia Residenziale, in via S. Martino e Solferino 89, il lunedì o mercoledì dalle 10 alle 12, o il giovedì dalle 15.15 alle 17.15.

Se lei non telefonerà o non verrà nel nostro ufficio al più presto, non potrà avere l'appartamento.

Distinti saluti.

Riferimenti normativi: delibere ...

Allegato 3.

COMUNE DI BRUGHERIO

Guida all'ISEE.

Foglio informativo sull'assegnazione dell'ISEE elaborato dal Comune di Brugherio e dal Centro COME della Cooperativa Farsi Prossimo nel settembre 2005 con finanziamenti L.N. 40/98. Il foglio è disponibile in italiano semplice e tradotto in inglese, francese, spagnolo, arabo e cinese. Riportiamo qui la versione in inglese e cinese.

1 What is the ISEE (EQUIVALENT ECONOMIC INDICATOR)?

The ISEE is **a document which certifies a family's economic situation**. The ISEE is calculated on the basis of the family's income, the number of persons in the family, the house rental costs and other elements provided for by Italian law.

The ISEE is a document valid throughout Italy.

The ISEE document is free: there is no charge for it.

2 What is it for?

The ISEE **gives access to financial aids and public services, either free of charge or at a reduced cost**.

To obtain financial help (for example: maternity allowances, reimbursements for school books, economic contributions), you must present your ISEE document.

When you ask for a service provided by the municipality, government or other public bodies (for example: school canteen, day nursery, summer activity centres), you can present your ISEE document to obtain facilities (either free or at a reduced cost) based on your economic situation.

3 Where can I get the document?

The ISEE document can be requested in any Italian city and is valid throughout Italy. In Brugherio you can go to one of the following tax assistance centres:

- CGIL-CSF Brianza**, via Gramsci 3, Brugherio. Tel. 039.88.41.64.
Open: Mondays, Tuesdays and Thursdays from 9am - 12.30pm
- ACLI**, via Oberdan, 28, Brugherio. Tel. 039.88.04.12.
Open: Mondays from 4- 5.30pm; 5.30 - 6.30pm on the first and third Saturdays of the month
- UNSIIC**, via della Vittoria, 54, Brugherio. Tel. 039.284.83.76.
Open: Mondays to Fridays, 9.30am - 12.30pm and 4.30 - 7.30pm.

The service of these centres is **free**.

Remember to bring all necessary documents.

4 Which documents do I need?

To obtain the ISEE document, **the following documents** are required:

- the *tax codes* of all the persons in the family who live together and hold residence in the same house
- *Italian income tax-returns* (form 730, CUD, Unico or other) of all the persons in the family who work
- for those who are on rental property, a photocopy of the *rental agreement* ("lease") of the house (the contract must be legal, registered at the Registry Office)
- a *bank or post-office statement of account* dated December 31st of the previous year
- a statement of account of any *securities* (shares and bonds), post office bonds, treasury bonds ...
- for those who own property or land, the declaration of the "ICI value" (the ICI value is calculated on the basis of the "cadastral income", which is always indicated in the property deed of the house or land, for example the notarial document or inheritance deed)
- for those paying a *home loan*, a declaration of the instalments still to be paid (bring the documents from the bank which has granted the loan).

5 How long is the ISEE document valid?

The ISEE document is valid for **one year** from the issue date.

It must be re-issued before the expiry date if the number of persons in the family changes.

6 Where can I get more information?

For further information, you can go to

- the **tax assistance centres** in Brugherio (see point 3)
- the **URP**, (Public Relations Office) of the municipality of Brugherio, head office of the municipality, piazza Battisti, 1 (at the entrance, on the left) – tel. 039.2893.363 – Open to the public: Tuesdays, from 9am-12.30pm; Wednesdays, from 9am-12.30pm and 2.15-7pm; Thursdays, Fridays and Saturdays from 9am-12.30pm
- the **offices** where you can request the various services (day nursery, social services, school meals office, education office, housing office...).



ISEE

2005年9月

完全信息

ALTERNATIVE COMUNICAZIONE
SISTEMI INFORMATIVI E TELECOMUNICAZIONI

ALTERNATIVE COMUNICAZIONE

1 什么是ISEE (Indicatore di Situazione Economica Equivalente等量经济情况说明) ?

ISEE是一份证明一个家庭经济情况的文件。

ISEE以收入、家庭人数、房租和意大利法律规定的其它因素作为计算基础。

ISEE是一份对意大利各地均有效的文件。

ISEE文件是免费的：无需付费即可获得。

2 用途是什么？

ISEE用于免费或低收费得到经济救助和公共服务。

要得到经济救助（例如：产假补贴、学校教材费用报销、经济援助），你必须提供ISEE证明。

当你要求提供市政、国家或其它公共机构服务时（例如：学校食堂、幼儿园、暑期中心），你可以提交ISEE证明，要求根据你的经济状况给予优惠（免费或低收费）。

3 在哪里办理？

ISEE证明可在任何意大利城市申办并对意大利各地有效。

在BRUGHERIO市，你可以到以下税务协助中心办理：

- a) CGEL - CSF BRIANZA, VIA GRAMSCI 3, BRUGHERIO 电话：039.88.41.64
办公时间：星期一、星期二、星期四 9:00 - 12:30
- b) ACLI, VIA OBERDAN 28, BRUGHERIO 电话：039.88.04.12
办公时间：星期一 16:00 - 17:30；每月第一和第三个星期六 17:30 - 18:30
- c) UNSIC, VIA DELLA VITTORIA 54, BRUGHERIO 电话：039.284.83.76
办公时间：星期一至星期五 9:30 - 12:30 和 16:30 - 19:30

以上中心免费服务。

请记住带上所有需要的文件。

4 需要什么文件？

要得到ISEE证明，需要带以下文件：

- 所有共同生活和居住在一起的家庭成员的税号
- 所有从事工作的家庭成员的意大利收入声明（730表、CUD、UNICO或其它）
- 承租住房人提供租房合同复印件（合同必须是合法的并在登记处登记）
- 上一年12月31日的银行或邮局对账单
- 如有证券（股票和债券）、邮政证券、国库券等，提供以上对账单
- 房产或地产拥有者，提供ICI价值声明（ICI值以地籍收益基础计算，在房产或地产所有者房产证或继承证书）
- 支付住房按揭者，提供还需支付按揭的声明（带上按揭银行的文件）

5 ISEE证明多长时间有效？

ISEE证明自颁发之日起有效期为一年。

有效期内，如家庭成员人数变更，需要重新申办。

6 哪里进行咨询？

如要得到其它信息，可以去：

- BRUGHERIO市税务协助中心（第4点）
- URP（BRUGHERIO市政府公共关系办公室），市政府中央办公大楼，PIAZZA BATTIS
电话：039.2893.363 对外办公时间：星期二9:00 - 12:30；星期三9:00 - 12:30和14:15 - 16:00 - 12:30
- 各服务办公室（幼儿园、社会服务处、食堂办公室、教育办公室、住房办公室等等）。

Allegato 4.

Progetto “Riannodare i fili del tessuto familiare”,

Realizzato dal Settore Politiche Sociali della Provincia di Milano e dal Centro COME della Cooperativa Farsi Prossimo con finanziamenti ex lege 285/97. Tra i materiali elaborati nel corso del progetto sono stati realizzati una serie di cartelloni tradotti per facilitare l’orientamento di spazi comuni o informazioni di base per i cittadini stranieri. Ogni cartellone riporta, oltre al termine italiano, la traduzione in otto lingue. Riportiamo di seguito tre esempi di cartellone.

SALA D'ATTESA

SALLA E PRITJES

SALA DE ESPERA

WAITING-ROOM

SILID NG HINTAYAN

SALLE D'ATTENTE

صالة الأنتظار

CEKAONIKA

候诊室



Provincia di Milano

SEGRETERIA

SEKRETARIA

SECRETARIA

REGISTRAR'S OFFICE

KALIHIM

SECRETARIAT

السكرتيرية

ADMINISTRACIJA

秘书处



Provincia di Milano

ORARIO DI RICEVIMENTO

ORARI I PRITJES

HORARIO DE VISITAS

RECEIVING HOURS

ORAS NG PAGTANGGAP

HEURES DE RECEPTION

مواعيد مقابلة الجمهور

PRIJEM STRANAKA

接待时间



Provincia di Milano

Allegato 1.

CITTÀ DI SEGRATE.

Guida ai servizi.

Pubblicazione realizzata dal Comune di Segrate e dal Centro COME della Cooperativa Farsi Prossimo nel luglio 2003, con il contributo dei finanziamenti ex lege 40/98.

La guida riporta una selezione delle informazioni ritenute più utili e significative per i cittadini stranieri. La guida è redatta in italiano semplice e comprensibile, con traduzione nelle lingue delle comunità più presenti sul territorio. A titolo di esempio riportiamo qui la presentazione iniziale e il paragrafo “Cultura e tempo libero/Conosci la biblioteca” con il testo in italiano e la traduzione in spagnolo.

CITTÀ DI SEGRATE



Guide aux services

Guía para los servicios

GUIDA AI SERVIZI

Manwal mga serbisyong

Guide for services

تاراد خزل لى لى لى

PRESENTAZIONE

Questa è una guida ai servizi presenti nella nostra città. L'opuscolo è strutturato in modo da individuare di volta in volta le informazioni di cui potresti avere bisogno durante il tuo soggiorno: dalle pratiche burocratiche per metterti in regola, all'assistenza sanitaria a cui hai diritto, fino ai contributi economici. Per questo ti invitiamo a leggerla attentamente ed eventualmente a contattarci: potrai scoprire sempre nuove opportunità e iniziative utili a migliorare la qualità della vita.

Comunque, se hai bisogno di altre informazioni e orientamento, puoi rivolgerti allo

SPORTELLO MULTIETNICO

"OMNIBUS"

Via degli Alpini 34



PRESENTACIÓN

Esta es una guía de los servicios presentes en la ciudad.

El folleto está estructurado para determinar cada vez que sea necesario la información que podrías necesitar durante tu permanencia: desde los trámites burocráticos para ponerte en regla, la asistencia sanitaria a la cual tienes derecho, hasta las contribuciones económicas. Por esto te invitamos a que lo leas atentamente y eventualmente a que nos contactes: siempre descubrirás oportunidades nuevas y iniciativas útiles para mejorar la calidad de vida.

De todas formas, si necesitas otra información y orientación, puedes dirigirte a

VENTANILLA MULTI ÉTNICA

"OMNIBUS"

Via degli Alpini 34



CULTURA E TEMPO LIBERO

CONOSCI LA BIBLIOTECA?

Puoi andare, anche con tuo figlio, in **biblioteca** a leggere, conoscere e incontrare le culture del mondo. In biblioteca ci sono libri di narrativa, saggistica e poesia - in italiano e anche in alcune lingue straniere - che si possono consultare in sede o avere in prestito a casa. Un'apposita area è dedicata alla consultazione di giornali e riviste. E' disponibile una raccolta di videocassette e cd musicali, che possono essere usati in sede o presi a prestito. E' stata inoltre attrezzata una sala multimediale dove si può navigare in internet.

Per i ragazzi delle varie fasce di età esistono spazi appositamente attrezzati.

L'iscrizione alla biblioteca è gratuita e obbligatoria per poter accedere al prestito.

A Segrate ci sono 3 biblioteche:
BIBLIOTECA CENTRALE,
Centro Civico di Cascina Nuova
BIBLIOTECA DI QUARTIERE,
Centro Civico di Redecesio
BIBLIOTECA DI QUARTIERE,
Centro Civico di Milano Due

CULTURA Y TIEMPO LIBRE

CONOCES LA BIBLIOTECA?

Puedes ir, inclusive acompañada por tu hijo, a leer a la **biblioteca**, a conocer y a encontrar las distintas culturas del mundo.

En la biblioteca existen libros del género narrativo, ensayos y poesía - en italiano y también en algunos idiomas extranjeros - que se pueden consultar en la sede y que se pueden tomar en préstamo para llevar a la casa. Un área específica está dedicada a la consulta de los periódicos y revistas. Se encuentra disponible también una colección de videocassetes y cd musicales, que pueden ser usados en la sede o tomados como préstamo. Además existe una sala multimedia donde se puede navegar en internet.

Para los chicos de las distintas edades existen espacios equipados apropiadamente.

La inscripción a la biblioteca es gratuita y obligatoria para poder acceder al préstamo.

En Segrate existen 3 bibliotecas:
BIBLIOTECA CENTRAL
Centro Civico de Cascina Nuova
BIBLIOTECA DEL BARRIO
Centro Civico de Redecesio
BIBLIOTECA DEL BARRIO
Centro Civico de Milano Due

Allegato 6.

Punto Immigrazione

Volantino informativo. Volantino di di presentazione degli sportelli di informazione e consulenza “Punto Immigrazione”, promossi dai Comuni di Bollate, Baranzate, Garbagnate Milanese e dall’Azienda Speciale “Comuni Insieme”, gestiti nel 2007 dalla Cooperativa Farsi Prossimo. Il testo è in italiano semplice, tradotto nelle lingue delle comunità più presenti sul territorio.

Punto Immigrazione è un servizio di consulenza, orientamento e accompagnamento nelle procedure di ingresso, soggiorno, regolarità in possesso di un visto di ingresso, rinnovo, richiesta di permesso di lavoro, del contratto e di residenza di cittadini italiani e cittadini di Romania, Bulgaria e Repubblica Ungherese.

È possibile accedere gratuitamente, ad ore del servizio clienti.

Comune di Bolzano

Ufficio Bolzano - Ufficio del Cittadino
Via Aldo Moro 1 - T. 0471 21621100
puntoimmigrazione@comune.bolzano.it
Orario ufficio 9.00-13.00

Comune di Bergamo

Aree Servizi alle persone - Via Feltrina 1
T. 035 4201107000 - F. 035 42011000
puntoimmigrazione@comune.bergamo.it
Orario ufficio 9.00-13.00

Comune di Carpi

Via Cassanese - 41010 Cassanese (MO)
T. 0521 110111 - F. 0521 99010100
puntoimmigrazione@comune.carpi.bo.it
Orario ufficio 14.00-17.00

Il Punto Immigrazione è uno dei servizi promossi dal Comune di Bolzano, attraverso l'adesione al "Patto di Città" con le altre Comuni del territorio. "Comune Unico" è un marchio del marchio "Città Unita".



Punto Immigrazione

0471 216211000 (0471 216211000) - 0471 216211000 (0471 216211000) - 0471 216211000 (0471 216211000) - 0471 216211000 (0471 216211000)

0471 216211000

Bolzano

Ufficio del Cittadino - Ufficio del Cittadino
Via Aldo Moro 1 - T. 0471 216211000
F. 0471 216211000
puntoimmigrazione@comune.bolzano.it
Orario ufficio 9.00-13.00

Bergamo

Aree Servizi alle persone - Via Feltrina 1
T. 035 4201107000 - F. 035 42011000
puntoimmigrazione@comune.bergamo.it
Orario ufficio 9.00-13.00

Carpi

Via Cassanese - Via Feltrina 1
T. 0521 110111 - F. 0521 99010100
puntoimmigrazione@comune.carpi.bo.it
Orario ufficio 14.00-17.00

Il Punto Immigrazione è uno dei servizi promossi dal Comune di Bolzano, attraverso l'adesione al "Patto di Città" con le altre Comuni del territorio. "Comune Unico" è un marchio del marchio "Città Unita".



Punto Immigrazione

Punto Immigrazione offre ai propri cittadini, attraverso l'adesione al "Patto di Città" con le altre Comuni del territorio, il servizio di consulenza e accompagnamento nelle procedure di ingresso, soggiorno, regolarità in possesso di un visto di ingresso, rinnovo, richiesta di permesso di lavoro, del contratto e di residenza di cittadini italiani e cittadini di Romania, Bulgaria e Repubblica Ungherese.

0471 216211000

Bolzano

Ufficio del Cittadino - Ufficio del Cittadino
Via Aldo Moro 1 - T. 0471 216211000
F. 0471 216211000
puntoimmigrazione@comune.bolzano.it
Orario ufficio 9.00-13.00

Bergamo

Aree Servizi alle persone - Via Feltrina 1
T. 035 4201107000 - F. 035 42011000
puntoimmigrazione@comune.bergamo.it
Orario ufficio 9.00-13.00

Carpi

Via Cassanese - Via Feltrina 1
T. 0521 110111 - F. 0521 99010100
puntoimmigrazione@comune.carpi.bo.it
Orario ufficio 14.00-17.00

Il Punto Immigrazione è uno dei servizi promossi dal Comune di Bolzano, attraverso l'adesione al "Patto di Città" con le altre Comuni del territorio. "Comune Unico" è un marchio del marchio "Città Unita".



Oggi i servizi delle pubbliche amministrazioni sono frequentati anche da chi viene da lontano e il rapporto con lingue e culture diverse coinvolge tutti gli operatori a contatto con il pubblico. È a loro che questo volume si rivolge, ponendosi come uno strumento per rendere concreto il diritto di accesso ai servizi e il diritto alla trasparenza dell'agire della pubblica amministrazione

logo
**fausto
lupetti**
editore

Una rete passepartout
fa parte della collana
Comunicazione sociale e politica

www.faustolupettieditore.it

ISBN 978-88-9596-215-3



12.00 euro