

Comunicazione interculturale in contesti di consulenza

Pietro Barbetta e Gabriela Boi *

*A volte si è convinti di lottare
per i diritti di qualcuno
senza sapere che nel sistema di significati
di questa persona
ciò che stiamo facendo
è considerato abuso.*

Costruzioni sociali

La parola "sociale" ha molti significati. Secondo il dizionario etimologico deriva dal latino "socius", che significa compagno. Indica perciò il con-vivere, il vivere insieme. È un aggettivo che segue una serie numerosa di nomi: ragione sociale - il nome giuridico di un'azienda; movimenti sociali - gruppi organizzati politicamente; psicologia sociale - una scienza di confine; assistente sociale - una figura professionale; costruzionismo sociale - un punto di vista e un criterio di lettura dei fenomeni umani.

I sociologi, da Durkheim, a Simmel, fino a Luhmann, ritengono che il sociale rappresenti una realtà sui generis, irriducibile all'individuale. Shotter (1993) parla addirittura di una terza forma di pensiero, che non deriva dalla testa di una persona, né dalle sue competenze personali, ma dall'azione congiunta che si produce tra due o più persone in conversazione.

Shotter però mette in guardia dal reificare questi fenomeni. Così Durkheim, quando scrisse il suo saggio sul suicidio e ne descrisse le ragioni sociologiche, evitò di addentrarsi nelle motivazioni di carattere individuale. Egli pensava di avere scoperto le "vere" ragioni sociologiche del fenomeno: secondo lui, negli ambienti a più elevata coesione morale, i suicidi sarebbero stati meno frequenti che negli ambienti che tendono all'individualismo.

Oggi sappiamo che anche il suicidio è una costruzione sociale e che, dove era considerato un gesto immorale, era necessario esercitare una sorta di correttivo. Si parlava di una disgrazia, della perdita del controllo, si trovavano eventuali circostanze casuali: "si era sporto troppo", "è partito un colpo accidentale".

Insomma, se si suicidava un protestante era molto più probabile che il suo gesto fosse catalogato come tale nelle dichiarazioni ufficiali, così statisticamente risultavano più suicidi nelle aree territoriali a prevalenza protestante.

Si potrebbe obiettare che l'ingenuità di leggere le statistiche senza considerare il contesto culturale in cui queste vengono redatte non toglie nulla al gesto in sé. A nostro avviso invece le forme e le tradizioni orientano in modo decisivo la costruzione di quel che chiamiamo "realtà", costituiscono il contesto delle azioni.

Ogni evento, ogni azione umana, non avviene nel vuoto, ma è vincolata da una serie di circostanze e, a sua volta, le implica.

Ogni azione è perciò sottoposta a una forza contestuale e possiede una forza implicativa sul contesto. La forza contestuale mantiene la coerenza dell'azione rispetto al sistema, la forza implicativa possiede i requisiti per il cambiamento.

Un esempio storico: il violino va tenuto e suonato secondo determinati canoni. Chi suona il violino in modo classico, per esempio in un quartetto a corde, lo fa nel contesto di una tradizione, rispetta questa forza contestuale. Tuttavia nel Sud degli Stati Uniti, un centinaio di anni or sono, alcuni schiavi neri usavano i mezzi che trovavano per riprodurre un'altra tradizione, quella della musica africana. Tra gli altri strumenti c'erano anche dei vecchi violini abbandonati dai bianchi. Inizialmente i bianchi li deridevano per il modo inconsueto con cui venivano impugnati i violini, tuttavia, con il tempo, l'incontro tra gli strumenti musicali della musica

* *Pietro Barbetta è didatta presso il Centro Milanese di Terapia della Famiglia e co-direttore del Centro di Consulenza sulla Relazione di Bergamo e docente presso il corso di perfezionamento in Comunicazione Interculturale dell'Università di Bergamo. [e-mail Barbetta@medicom.it]*

Gabriela Gaspari Boi è didatta presso il Centro Milanese di Terapia della Famiglia, direttrice del Centro di Consulenza e Terapia Familiare di Como, Past-President della Società Italiana di Ricerca e Terapia Sistemica. [e-mail GabrielaGaspari@Galactica.it].

classica europea e i ritmi tribali africani diede vita al Jazz, la musica popolare di New Orleans. In questo caso, l'uso non classico del violino ha avuto una forza implicativa sul contesto, producendo un cambiamento culturale. È ciò che noi chiamiamo autopoiesi culturale.

La sociologia sistemica si è basata per tanto tempo su alcuni concetti di base: "ruolo" "funzione" e "struttura". Secondo Parsons (1951) gli individui agiscono in base ai ruoli rivestiti all'interno del sistema sociale e dei suoi sottosistemi. Ne viene fuori un modello di società a "cipolla" e a "piramide" (Anderson, 1997). In quest'ottica, i ruoli degli individui in un sistema sono prevedibili e predeterminati da un insieme di norme che costituiscono la struttura del sistema. Il termine che si potrebbe usare è eteropoiesi. I sistemi sociali erano pensati come se gli individui si adattassero a essi in maniera deterministica. Gli individui o i sottosistemi non adattivi erano definiti disfunzionali.

In quest'ottica, per la famiglia moderna è vitale adeguarsi a un modello, essere integrata nel tessuto sociale e raggiungere determinate mete di miglioramento. La funzione del marito è competere in modo professionale per portare a casa risorse economiche adeguate agli obiettivi e quello della moglie è occuparsi in modo professionale della casa e dell'allevamento dei figli.

Così, in un servizio sociosanitario, il ruolo dell'Assistente sociale è quello di correggere le famiglie o gli individui disfunzionali attraverso interventi correttivi, quello dello Psicologo cercare di aiutare persone disfunzionali a reintegrarsi nei ruoli e interpretarli in maniera ottimale, ecc.

In questo modo, l'unica forza sociale che veniva presa in considerazione era la forza contestuale. Il sistema sociale doveva essere omeostatico, cioè riprodursi senza cambiare.

Secondo quest'ottica, ogni società e ogni cultura ha le sue strutture e i ruoli si adattano a funzioni diverse. Il "commesso viaggiatore" della pièce di Arthur Miller vive una vita di lavoro tra ratei, assicurazioni e mutui, per permettere ai suoi figli di studiare e sposarsi, nella completa comprensione della moglie. Diversamente da lui Okonkwo, il protagonista di uno dei romanzi di Chinua Achebe, diventa importante, ottiene titoli nobiliari nella sua Tribù e tre mogli, mostrando il suo valore in combattimento e il suo impegno nel lavoro agricolo.

A entrambi questi "padri di famiglia" tuttavia capitano eventi che mettono in crisi sia il loro ruolo, che la struttura sociale in cui vivono; se così non fosse, né Miller, né Achebe avrebbero scritto questi racconti. Le loro storie sono incoerenti rispetto alla teoria sistemica di Parsons. Queste incoerenze sono il frutto di un sistema che non si riproduce in modo prevedibile: i figli di Willy Loman, il commesso viaggiatore, non vivono una vita secondo le aspettative sociali del loro tempo, Willy Loman impazzisce e incomincia a pensare di uccidersi in auto per riscuotere il denaro dell'assicurazione, nel villaggio di Okonkwo succede ancor di peggio: arrivano i bianchi.

La nostalgia di società "pure", senza contaminazioni, che riproducono le proprie tradizioni senza incoerenze o sbavature è la nostalgia di società senza eventi, con narrazioni chiuse e con linguaggi rituali. Al contrario i mondi possibili si incontrano, e spesso si scontrano. Trasformare questi conflitti in dialoghi, favorire e facilitare il coordinamento (Pearce, 1993) tra le differenze è invece la sfida che i nuovi operatori dell'area psico-sociale si trovano di fronte. Ovviamente, anche questa è una narrazione, ci serve per dare un'idea ai lettori di come possa avvenire un cambiamento.

Alcuni resoconti che seguono ci aiuteranno a comprendere in che modo le nostre narrazioni rivestano e trasformino la "realtà".

Costruire problemi, dissolvere problemi: l'enigma di Claudia

Tempo fa, a uno di noi capitò di fare una consulenza agli operatori di un servizio sociale. Claudia*, l'Assistente sociale che chiedeva la consulenza, raccontò il caso di una famiglia del Senegal.

Il padre di Ibrahim, Mohammed, era immigrato in Italia da alcuni mesi e la moglie Fatima lo aveva raggiunto con uno dei figli: Ibrahim.

Fatima aveva subito trovato il modo di lavorare, tuttavia il suo lavoro richiedeva spostamenti che le rendevano impossibile prendersi cura interamente di Ibrahim. Il piccolo aveva bisogno di andare a scuola e di imparare bene la nostra lingua, di qualcuno che gli garantisse stabilità. Questo pensavano Fatima e Mohammed.

Nella comunità senegalese venne suggerito a Fatima di rivolgersi al Servizio sociale, perché anche in Italia, come in Senegal, la comunità si occupa di trovare una famiglia che si prenda cura dei bambini quando i genitori sono lontani, lo chiamano "affido".

Bisogna andare dall'Assistente sociale e chiedere "affido".

Così fecero Mohammed e Fatima.

Tuttavia, per avviare una procedura di affido è necessario fare una valutazione del "rischio" del minore ed

* Nomi e circostanze sono stati in parte cambiati.

eventualmente coinvolgere il Tribunale dei Minori. Così l'Assistente sociale disse ai due genitori che era necessario valutare la situazione dal punto di vista psicologico, se il bambino era sottoposto a maltrattamento, o era trascurato dai genitori, e se eventualmente subiva qualche tipo di abuso fisico o psicologico. Dopo aver fornito queste spiegazioni, Claudia si trovò di fronte ai due genitori perplessi. Loro non avevano mai maltrattato il piccolo Ibrahim e si domandavano se avevano capito bene. Se ne andarono convinti di non avere capito la lingua. Forse l'Assistente sociale stava parlando di altre situazioni, o forse erano semplicemente andati dalla persona sbagliata.

Ad ogni modo, Claudia, prima di dimettere la famiglia, prese un appuntamento per una visita domiciliare. Alla prima visita ne seguirono altre e, in breve, Fatima e Claudia divennero, se non amiche, buone conoscenti. Ogni volta che Claudia si recava a casa di Fatima veniva accolta con molto calore, le veniva offerto qualcosa da mangiare e si rimaneva a parlare del Senegal, dell'Italia, del lavoro futuro di Fatima, ecc. Ibrahim era sempre presente e qualche volta arrivava anche Mohammed. Ma il tempo stringeva e Fatima doveva incominciare il suo lavoro.

Per Claudia, era chiaro che il caso non era affatto da segnalare al Tribunale dei Minori. Quel che chiedeva Fatima era una famiglia d'appoggio per Ibrahim, forse attraverso il Comune si sarebbe potuto trovare un aiuto. Fu così che Claudia si rivolse all'Assessore competente per trovare dei fondi da mettere a disposizione di una famiglia che si prendesse temporaneamente cura del piccolo Ibrahim.

La risposta dell'Assessore fu negativa: se non c'è una situazione di "rischio" per il minore il Comune non intende intervenire. Fu allora che Claudia chiese la consulenza a uno degli scriventi, la sua domanda era: "Che cosa devo fare per aiutare questa famiglia? Dire a Fatima e Mohammed di maltrattare un po' Ibrahim per ottenere la famiglia d'appoggio?"

La storia è paradossale, ma mette in evidenza come noi concepiamo i nostri servizi sociali: come sistemi costruiti sui problemi. In altri termini, i nostri servizi funzionano con la logica del "problem solving": se sorge un "problema" sociale, sorge un servizio che lo deve risolvere attraverso mezzi tecnici, giuridici, sanitari, psicologici, e via dicendo. Ma qual è il medium attraverso il quale le questioni tecniche, giuridiche, sanitarie e psicologiche vengono veicolate? Questo medium è il linguaggio, e il linguaggio ha una caratteristica particolare: il linguaggio costruisce realtà.

Nel nostro linguaggio, la parola "affido" si connette con parole come "rischio", "abuso", "maltrattamento", "Tribunale". Attenzione però, questa non è un'opzione della quale si può fare tranquillamente a meno, non è una questione mentale, o di opinione. I nostri servizi sociali sono strutturati e organizzati con questa identità. Claudia è una persona aperta e disponibile, curiosa e interessata al suo lavoro, a farlo diversamente, a renderlo efficace. Per questo ha chiesto un aiuto esterno per studiare il caso.

Poniamo che al posto di Claudia ci fosse stato un Assistente sociale più "sicuro di sé", più "determinato" e magari meno curioso di conoscere le realtà diverse. Avrebbe incominciato a sospettare di questi due genitori senegalesi, i quali, se chiedono loro una famiglia affidataria per il loro bambino, vuol dire che già non ci tengono tanto. Saranno "abbandonici" oppure "anaffettivi", direbbe quest'altro ipotetico operatore, e con questi pregiudizi si disporrebbe a "risolvere il caso".

Qual è, a nostro avviso, il senso di questo racconto? All'interno delle istituzioni ci sono persone che rivestono ruoli e i ruoli hanno compiti, mansioni e mandati. Però i ruoli sono interpretati da persone e le persone fanno la differenza, cioè contribuiscono, in un modo o nell'altro, a costruire significati che hanno effetto sul futuro di altre persone: gli utenti.

Il cambiamento degli utenti e quello dei consulenti

Utenti, pazienti, clienti. Come chiamare le persone che si rivolgono ai servizi sociali? Alcuni, molto esperti, risponderrebbero: utenti se vanno nel servizio pubblico, pazienti se sono malati, o hanno delle turbe psichiche, clienti se si rivolgono a uno studio privato. In pratica: se sono poveri sono utenti, se sono matti sono pazienti e se sono ricchi sono clienti.

Noi abbiamo qualche dubbio in più. Soprattutto pensiamo che i più esperti, riguardo ai loro bisogni, sono proprio le persone che vengono da noi. Noi, prima di conoscere una persona, non sappiamo ancora niente di lei. Certo abbiamo le nostre teorie psicologiche, sociologiche, pedagogiche e cliniche. Inoltre abbiamo i nostri pregiudizi su come si ama una moglie, come si tratta un figlio, come ci si comporta in modo responsabile, come ci si rivolge a un servizio, ecc. Ma tutto ciò non ci dice ancora gran che sulla vita delle persone che si rivolgono a noi per chiedere un aiuto. Spesso anzi questi pregiudizi e queste teorie possono diventare spiegazioni chiuse (Bartesaghi, 1998) e impedirci di collaborare con le persone che si rivolgono a noi.

Come cambiare le spiegazioni chiuse per trasformarle in narrazioni di mondi possibili? Proviamo a vedere la questione attraverso un esempio.

Recentemente un'Assistente sociale si è recata, con una coppia di genitori proveniente dal Marocco, al Centro

dove lavora uno di noi. Questi genitori chiedevano aiuto perché uno dei loro figli, l'unico che convive con loro in Italia, soffriva di forti dolori di capo e si rifiutava di andare a scuola. Amed ha 14 anni e fa la terza media. Sua madre, Fatma, sembrava più preoccupata per il mal di capo. Il padre, Kalim, era invece preoccupato per il rifiuto scolastico e, più in generale, per il comportamento oppositivo di Amed.

Chiedemmo loro a chi si sarebbero rivolti per farsi aiutare se fossero stati nel loro paese.

Kalim rispose che sicuramente, in Marocco, di ciò si sarebbe occupata la polizia. "In Marocco c'è la legge, e la legge dice che il figlio deve obbedire al padre, perciò, se il figlio disobbedisce, va in carcere. Tu vedrai che dopo una settimana di carcere il figlio esce e obbedisce!".

Incominciammo a immaginare che Kalim fosse un padre duro e ostile. Una specie di "padre padrone". Nella cultura italiana il padre duro e ostile porta via il figlio da scuola per costringerlo a lavorare con sé, come nel romanzo di Gavino Ledda, in cui il "padre padrone" si reca a scuola e strappa il bambino all'insegnante per portarlo in montagna a fare il pastore.

Quale fu la sorpresa dunque nel vedere Amed, invitato a partecipare alle sedute con i genitori qualche incontro dopo, vestito con un paio di scarpe Nike Air da fare invidia a qualsiasi suo coetaneo. Quelle scarpe, così come la sua motocicletta e numerosi altri giocattoli da adolescente, glieli aveva comprati il padre, spendendo oltre la metà di quel che guadagnava lavorando. Non ci capivamo più niente. Come spiegare questa situazione a nostro avviso paradossale?

Forse i codici morali paterni, che esasperavano la legge Islamica, erano in conflitto con i suoi codici affettivi, che esasperavano il consumismo Occidentale. Per educare suo figlio utilizzava codici morali Islamici, per conquistare il suo cuore gli comprava tutto quel che il figlio desiderava. Ma se così era, Kalim amava Amed, nonostante lo volesse "in galera".

Amed si presentò in seduta giocando la sua "carta Islamica", disse "questi genitori che non si interessano del mio andamento scolastico, che non vengono a guardarmi quando vado a giocare a calcio, che non mi chiedono mai niente; questi genitori, che sono così diversi dai genitori dei miei amici e dei miei compagni di scuola; io li ripudio!". Kalim e Fatma piangevano, le parole di Amed li avevano feriti.

Se a ciò si aggiunge che erano stati sfrattati dagli alloggi del Comune - in quegli alloggi Amed aveva vissuto in un vano privo di finestre - che Kalim non aveva un lavoro fisso così pure come Fatma, ce n'era abbastanza perché una "buona" Assistente sociale chiedesse un intervento urgente del Tribunale dei minori.

In équipe valutammo di intervenire diversamente. Decidemmo di puntare sui codici affettivi.

A uno degli scriventi, come "uomo" del gruppo di consulenza, venne affidato il compito di parlare con Amed. Gli disse che lo aveva colpito il suo "ripudio", ma che nel nostro paese è ancora presto per poter fare un tale "ripudio", bisogna averne compiuto i 18 anni. Perciò poteva anche mettersi tranquillo e aspettare, aveva ancora quattro anni di tempo per decidere. Nel frattempo, in questi anni, poteva darsi che i suoi genitori recuperassero quelle competenze che lui aveva così chiaramente richiesto, che incominciassero a occuparsi del suo andamento scolastico, che andassero a guardarlo giocare a calcio, che parlassero con lui delle cose di cui parlano i genitori italiani con i loro figli.

Ad Amed fu proposto di andare a risiedere in una comunità educativa con scuola media annessa, frequentò la scuola e gli fu attribuita una cameretta personale, un muro della camera lo poteva dipingere a suo piacere.

I primi venti giorni dopo il trasferimento in comunità egli non vide i genitori, era una regola della comunità. Furono giorni in cui pianse e si dispiacque di quanto aveva detto durante la seduta familiare. Lui non voleva dire quelle cose, ma le aveva dette. Voleva andarsene dalla comunità e tornare da papà e mamma. L'educatore che lo seguiva in comunità e l'assistente sociale lo aiutarono a rimanere lì, assicurandolo che papà e mamma avevano capito che il "ripudio" era solo uno sfogo.

Ora vede papà e mamma settimanalmente e va bene a scuola. Chissà, forse un giorno diventerà un buon calciatore e giocherà nella Nazionale, italiana o marocchina?

Vecchie narrazioni, nuove narrazioni: dissolvere i conflitti

Madri "simbiotiche", "anaffettive", "abbandoniche", "ossessive".

Padri "assenti", "violenti", "autoritari", "deboli". Adolescenti "borderline",

"a rischio". Bambini "iperattivi", "aggressivi", "comportamentali".

Difficile sfuggire alle maglie delle categorie delle vecchie narrazioni degli esperti.

Durante un percorso di formazione per operatori di un Comune e dei distretti Usl di una città di medie dimensioni, l'Assistente sociale del Servizio affidi e quella del Servizio per l'immigrazione presentarono un caso controverso.

Rachijda è immigrata dal Senegal quattro anni fa portando con sé la

sua bambina più piccola, Fatù che ora ha sette anni e ha terminato la prima elementare.

Il lavoro di Rachijda consiste nel girare le città e, d'estate, le spiagge per vendere prevalentemente prodotti artigianali africani. Gran parte del ricavato viene mandato in Senegal dove Rachijda ha altri dieci figli e un marito anziano e cieco.

Anche lei, come Fatima e Mohammed nel precedente racconto, si rivolge ai Servizi sociali per avere una famiglia d'appoggio. L'Assistente sociale del Servizio immigrazione si mette in contatto con la collega del Servizio affidi, che, in breve tempo, trova la disponibilità di un'anziana signora che vive sola: Orietta.

Orietta ha quattro figli ormai grandi, che le possono dare una mano di tanto in tanto. Si rende disponibile solo temporaneamente, verrà il momento in cui dovrà abbandonare l'impegno.

Tra Orietta e Rachijda si stringe subito una grande amicizia. Ogni volta che Rachijda va da Orietta per trovare Fatù, Orietta l'aspetta con la tavola imbandita e la invita a rimanere a pranzo. Spesso questo rituale si svolge anche con la presenza di uno o più figli di Orietta e diventa una vera e propria festa.

Orietta è Cattolica e praticante. Rachijda è Islamica e praticante. Rachijda dà indicazioni semplici per quanto concerne l'educazione religiosa di Fatù: Orietta può portarla in chiesa e insegnarle i valori della religiosità, che sono simili tra Cattolici e Islamici. Fino a otto anni questo è, per Rachijda, sufficiente. Dagli otto anni in poi Fatù riceverà un'educazione Islamica più appropriata, ma per quel tempo si troverà una soluzione.

Così Orietta e Fatù convivono per tre anni e Rachijda le va trova re ogni venti giorni, un mese fino a quando Orietta si ammala e chiede a Rachijda di trovare una persona o una famiglia che la possa sostituire. Il Servizio affidi trova in poco tempo una nuova famiglia. Si tratta di una famiglia aperta e disponibile che opera da anni nel volontariato, questa l'impressione dell'Assistente sociale del Servizio affidi. Papà, mamma e un figlioletto di nove anni.

Nel frattempo Fatù incomincia a frequentare la prima elementare, con buoni risultati.

Dopo sei mesi di permanenza nella nuova famiglia, la mamma affidataria si rivolge al Servizio affidi dichiarandosi preoccupata perché Rachijda va troppo poco a trovare Fatù, a volte non si fa viva per un mese intero. Inoltre, quando va a prendere Fatù, Rachijda non si ferma neppure cinque minuti nella nuova casa, invece Rachijda e Fatù vanno immediatamente a trovare Orietta. La nuova mamma affidataria è preoccupata che Fatù si confonda e chiede all'Assistente sociale del Servizio affidi di far fare una valutazione dell'impatto psicologico di questo "sballottamento affettivo subito da Fatù".

Contemporaneamente, Rachijda incomincia a rivolgersi all'Assistente sociale del Servizio immigrazione perché preoccupata per la situazione di Fatù in questa nuova famiglia. Racconta che ogni volta che va prendere la piccola, la madre affidataria si mostra fredda e ostile, non la invita neppure a entrare in casa a prendere il caffè, inoltre si permette di esprimere pareri su dove Rachijda porta la bambina, sul fatto che dovrebbe farsi viva più spesso, che la bambina soffre per le sue assenze, ecc. Insomma, dice Rachijda, "era molto meglio Orietta e questa donna non mi piace".

Poi questa donna continua a portare a Messa Fatù e vuole farla diventare Cattolica, ma Fatù è Islamica e adesso che ha quasi otto anni deve imparare le regole dell'Islam, non quelle Cattoliche. Forse tra breve Rachijda ritornerà in Senegal con Fatù, oppure porterà Fatù in Francia per darle la possibilità di studiare, anche perché in Francia ci sono dei cugini di Rachijda che si sono dichiarati disponibili ad aiutarla e le hanno detto che lì i diritti civili e umani degli immigrati sono più tutelati che non in Italia.

Nel frattempo Rachijda ha fatto venire in Italia Diawné, un suo figlio di sedici anni, che si deve sposare con una ragazza della Comunità senegalese che vive in Italia. Diawné andrà a vivere nella stessa città dove vive Fatù e si dovrà occupare un po' anche dell'educazione islamica della sorellina.

La storia di Fatù e Rachijda fu presentata nelle due versioni: quella dell'Assistente sociale del Servizio affidi e quella della sua collega del Servizio immigrazione. Tra loro c'era conflitto, è ovvio che l'una tendesse a farsi carico delle preoccupazioni della madre affidataria, con la quale conferiva, e l'altra della salvaguardia dei diritti della madre biologica.

Inoltre l'Assistente sociale del servizio affidi era in quel momento particolarmente preoccupata per Fatù: temeva che di lì a poco sarebbe stata sottoposta all'infibulazione.

Fu interessante vedere come il gruppo di discussione si divise a sua volta in due partiti contrapposti.

Alcuni sostenevano che Fatù era ormai italiana di lingua e di cultura e che andavano difesi i suoi diritti di avere una vita serena nel nostro paese, e per una bambina del nostro paese una pratica come l'infibulazione è ritenuta essere un grave abuso. Inoltre, essi ritenevano che la madre senegalese fosse una "madre abbandonica" perché si faceva viva troppo raramente con la figlia e che tanto valeva non vederla più. Addirittura paventavano la possibilità, attraverso il Tribunale dei minori, di trasformare l'affido in adozione.

L'altro gruppo invece sosteneva che, comunque, Fatù era nera, come la sua mamma biologica, in Senegal i figli sono "figli della comunità" e i genitori biologici possono passare anche lunghi periodi senza vederli, tuttavia le donne senegalesi hanno sviluppato alcune competenze affettive di tipo corporeo che permettono loro di

recuperare la relazione con il figlio in poco tempo anche a distanza di mesi. Infine il secondo gruppo vedeva una grave violazione dei diritti umani e civili sia il “forzare” Fatù verso un’educazione religiosa diversa da quella della sua famiglia originaria e del suo popolo, sia il fatto che si potesse solo pensare di trasformare questo affido temporaneo in adozione. “Sarebbe un affare internazionale, una specie di rapimento di Stato”. La tensione al Centro, quel giorno, era altissima. Come trasformare questo conflitto in un dialogo tra operatori?

Decidemmo di sospendere l’incontro dando però un incarico ai due gruppi: cercare di esercitarsi, fino all’incontro successivo, nell’assumere e difendere le ragioni avanzate dall’avversario.

Quindici giorni dopo riprendemmo la conversazione chiedendo a ognuno che tipo di riflessione era scaturita dall’esercizio proposto.

I componenti del primo gruppo riconoscevano che l’idea di trasformare l’affido in adozione era una boutade emotiva e che, ragionando in questo modo non facevano che alimentare le eventuali aspettative in tal senso da parte della famiglia affidataria. Forse gli altri avevano ragione anche sul tema dei diritti umani e civili, Fatù era nera, però viveva in Italia. Non era facile trovare la misura giusta.

I componenti del secondo gruppo, soprattutto le donne, riconoscevano che il tema “infibulazione” metteva loro grande ansia e che in effetti Fatù viveva ormai da quattro anni qui e aveva imparato il nostro modo di vivere.

Per loro era una questione di coordinamento: come fare ad avviare un dialogo tra Rachijda e la madre affidataria di Fatù.

Incominciammo a lavorare sulle risorse a disposizione:

- intanto il fratello maggiore Diawné poteva andare a trovare Fatù settimanalmente, insegnarle a pregare, la Legge e portarla alla Moschea;

- inoltre si poteva provare a capire come funzionava la comunicazione tra Rachijda e questa signora che sembrava, all’Assistente sociale degli affidi, così aperta ma che non riusciva ad avere un dialogo con Rachijda.

Era importante esplicitare, in ogni caso, che se per caso questa signora avesse avuto aspettative di adozione, questa era una procedura impossibile da avviare, si trattava di una famiglia affidataria e, in ogni caso, non di adozione.

Così fu fatto e durante il colloquio emerse che Laura, così si chiamava la madre affidataria di Fatù, invitava Rachijda a entrare in casa a prendere il caffè, ma Rachijda diceva sempre di no e Laura non insisteva perché nella sua cultura non bisogna essere insistenti e invadenti, se uno non vuole entrare a bere il caffè è inutile metterlo in imbarazzo. Rachijda invece si aspettava che Laura insistesse un po’, perché, secondo lei, se uno vuole offrirti qualcosa veramente, deve insistere abbastanza perché tu capisca che non lo fa per “dovere”. Quindi entrambe percepivano l’altra “fredda” e “diffidente” verso di sé. Laura poi si sentiva costantemente messa a confronto con Orietta, la prima madre affidataria, e sempre perdente, mentre Rachijda si sentiva messa a confronto con Laura, perché erano coetanee, e vedeva in Laura la “buona mamma italiana” che sta sempre in casa, mentre lei era sempre in giro e non si occupava di Fatù.

Questo confronto non le veniva di farlo con Orietta perché era anziana, non aveva altri bambini piccoli e non aveva più il marito, perciò sembrava più una nonna che una mamma.

In un recente saggio di Pearce e Walters (1997) si distingue la “discussione” dal “dialogo”. Nella “discussione” le risorse, le convinzioni e i presupposti non vengono messi a rischio dai partecipanti alla conversazione. Nel dialogo si partecipa alla conversazione per comprendere le ragioni dell’altro, perciò le proprie risorse vengono messe a rischio, in altre parole: si può anche cambiare idea.

I due schieramenti iniziali facevano pensare a una discussione. Il primo gruppo di operatori sposava e difendeva la teoria psicologica della “madre abbandonica”, il secondo si schierava invece per un approccio antropologico. Nel chiedere di difendere le ragioni dell’altro, noi sapevamo che entrambi gli schieramenti avevano polarizzato punti di vista.

L’eventuale effetto della polarizzazione sarebbe stata l’amplificazione di un conflitto già in corso. Si trattava invece di trovare una mediazione adeguata, cioè di fare in modo che i servizi aiutassero la situazione ad evolvere verso una comprensione e una fiducia reciproca.

Perché abolire le differenze?

Sulla porta di alcune istituzioni occidentali bisognerebbe scrivere il motto “abolire le differenze”. Motto interiorizzato dalle famiglie povere. Integrarsi, per loro, spesso significa dimenticare la loro cultura, abbandonarla. Come nel caso di Marisol, la mamma di Fabio e Eduardo.

Marisol viene dalla Repubblica Dominicana. Era l’ultima di sette figli di una famiglia di contadini vicino alla città di Santo Domingo, fin da piccola aveva imparato a lavorare e prima di andare a scuola faceva il giro del vicinato per portare il latte appena munto. A diciott’anni lavorava come parrucchiera quando incontrò Alber-

to, un uomo italiano di trent'anni, che le propose di sposarla e di portarla con lui in Italia. Marisol accettò e i due andarono a vivere vicino alla casa della famiglia d'origine di Alberto.

Il matrimonio durò sei anni, Fabio nacque subito, Eduardo due anni e mezzo dopo. Con il passare del tempo, però, Alberto divenne sempre più violento verso Marisol e, a volte, anche verso i bambini. Marisol subiva, era intimorita, non sapeva quali reazioni avrebbe potuto avere Alberto quando tornava a casa la sera ubriaco.

Una notte però Alberto passò il limite e colpì Marisol con una coltellata, mentre lei si era rifugiata nel letto per paura. I figli assistettero all'episodio e Fabio si fece carico di chiamare un'ambulanza dopo che il padre si era allontanato.

Per questo episodio, Alberto scontò un periodo di carcere e durante quel periodo fu avviata una procedura di separazione. Il giudice affidò i bambini e diede la casa a Marisol. Quando Alberto uscì dal carcere tentò ancora di minacciare Marisol, ma non ci riuscì.

Quando Marisol si rivolse al Centro dove uno di noi lavora, erano passati alcuni anni da quegli eventi, lei aveva trentun anni, Fabio dodici e suo fratellino nove.

Marisol era preoccupata per i problemi scolastici di Fabio.

Il consulente fece un incontro con tutti e tre i componenti della famiglia e incominciò una conversazione con Fabio. Fabio definiva così il suo disagio: si sentiva preso in giro dai compagni di scuola per il colore della sua pelle.

In effetti Marisol è una donna creola e i bambini sono di carnagione scura. Tutti e tre sono molto belli e esprimono, con il loro sorriso, una grande fiducia e disponibilità verso il consulente.

Marisol lavora in fabbrica per mantenere la famiglia e durante la sua assenza alcune donne del paese dove vive le tengono i bambini al rientro dalla scuola, cosicché la famigliola si riunisce verso sera. Marisol descrive il sistema di solidarietà che si è costruito attorno a lei: la signora che le tiene i bambini, un'altra che li segue per i compiti, un nuovo compagno, ecc. Tuttavia la famiglia d'origine di Alberto, che vive lì vicino e rivendica la proprietà della casa dove lei vive, è ostile nei suoi confronti e nei confronti dei bambini.

In questi dodici anni Marisol non è mai ritornata a Santo Domingo, perciò Fabio e Eduardo non hanno mai visto i nonni e l'unico componente della famiglia materna che vedono è uno zio, fratello di Marisol, che è pure immigrato in Italia. Fabio e Eduardo non conoscono la lingua spagnola, Marisol non ha mai parlato loro in lingua madre. Marisol dice: "I miei figli devono rimanere qui in Italia finché sono grandi perché qui si può studiare", ma non considera che il bilinguismo è una risorsa culturale.

Il consulente, che conosce appena qualche parola di spagnolo, decise di provare a parlare con Marisol nella sua lingua, ma era difficile, Marisol tendeva a parlare l'italiano per aiutarlo. Diceva "anch'io non sono più abituata a parlare castigliano".

Il consulente decise allora di farsi aiutare e durante l'incontro successivo si presentò alla seduta con una collega originaria della Colombia. Marisol e Teresa, la collega colombiana, parlarono finalmente tra loro lo spagnolo.

Marisol raccontò a Teresa la storia della sua vita in Italia. La stessa che aveva raccontato a uno dei due scriventi. Però non era la stessa storia, questa volta Marisol non doveva tradurre i suoi sentimenti in italiano e a un uomo. La narrazione fu, da questo punto di vista, completamente diversa. La storia raccontata a Teresa, nella sua lingua madre provocò a Marisol un insieme di emozioni che la fecero piangere e fecero emergere la nostalgia per un mondo che forse, in questi anni, Marisol aveva negato per integrarsi e integrare la sua famiglia in questo mondo. Al termine della conversazione con Teresa, Marisol ci guardò sorridendo e disse: "Quest'estate non me lo posso permettere, ma l'anno prossimo porterò i miei figli a trovare i nonni a Santo Domingo".

Il servizio sociale tra violazioni e promozione dei diritti umani

I casi presentati in questo articolo sono esempi di intervento sistemico in contesti di consulenza e toccano punti chiave dell'intervento e della consulenza interculturale nei servizi sociali. Il caso seguito da Claudia mostra un sistema costruito sui problemi, un sistema paradossale: se volete farvi aiutare da nostro servizio, dovette portare qui i problemi per cui noi siamo stati istituiti come servizio, perciò, dateci dentro, abusate, diventate dipendenti, delirate un po', altrimenti, come possiamo aiutarvi a non farlo?

Il caso della famiglia di Amed è invece interessante perché ciò che noi pensiamo siano i "reali" sentimenti di una persona dipende da come siamo abituati a vederli espressi. L'esempio della famiglia di Amed mostra invece l'esistenza di "altri" codici affettivi. Non c'è un solo modo per amare i figli.

Il caso seguito dai due servizi mostra invece come i problemi sorgano nella comunicazione e come la comunicazione interculturale richieda maggiori attenzioni alle sfumature.

Il caso di Marisol infine è l'espressione di come l'aiutare a ritrovare se stessi, le proprie radici, la propria lingua sia il livello da cui partire.

Solo l'aver delle proprie ragioni può portare le persone a cercare di capire e dialogare con le ragioni altrui. Noi stessi, nel gestire e descrivere questi casi, abbiamo utilizzato le nostre emozioni, come pure i nostri pregiudizi. Forse questi casi ce li hanno fatti conoscere meglio. Non è facile navigare tra violazione e promozione dei diritti umani. I servizi sociali, le istituzioni, sono sempre in bilico tra queste due situazioni che non sono agli antipodi. A volte si è convinti di lottare per i diritti di qualcuno senza sapere che nel sistema di significati di questa persona ciò che stiamo facendo è considerato abuso.

Bibliografia

- Anderson H. (1997) *Conversation, Language and Possibilities*, New York, Basic Books.
Bartesaghi M. (1996) *Explanatory Paths, Therapeutic Directions, Conversational Destinations, Dissertation Proposal*, Dattiloscritto non pubblicato.
Parsons T. (1951) *The Social System*, New York, Free Press.
Pearce B. (1993) *Comunicazione e condizione umana*, Milano, Franco Angeli.
Pearce B.; Walters K. (1996) "Going Public." *Working Systemically in Public Context*, PearceWalters, Inc.
Shotter J. (1993) *Conversational Realities: Constructing Life through Language*, London, Sage.