



Ordine degli  
Assistenti  
Sociali

Consiglio  
Regionale  
Lombardia

A.S.S. Dott.ssa Carmen De Cristofaro  
Assistente sociale CAS – richiedenti  
asilo

# IN VIAGGIO CON IL MIGRANTE. QUALE APPRODO AI SERVIZI SOCIO-SANITARI? RIFLESSIONI E SCAMBIO DI ESPERIENZE

Cittadini migranti  
e lavoro sociale

Milano, 21/10/2023

# ETNOCENTRISMO E RELATIVISMO - DEFINIZIONI

«**“Etnocentrismo”** è il termine tecnico che designa una concezione per la quale il proprio gruppo è considerato il centro di ogni cosa, e tutti gli altri sono classificati e valutati in rapporto a esso» (Sunmer, 1906).

VS.

«**“Relativismo culturale”** nasce per documentare e valorizzare le differenze tra culture diverse» (Biscaldi, 2009). L'assunto di base è che ciò che è giusto per un gruppo appartenente ad una cultura, non necessariamente lo è per chi appartiene ad una cultura differente.



# TRATTI DISTINTIVI NELLA PRATICA DEI DUE APPROCCI - ETNOCENTRISMO

Tratti distintivi dell'**etnocentrismo** sono:

- ❖ L'operatore tratta tutti gli utenti allo stesso modo: le differenze esistono, ma non influiscono il percorso di aiuto;
- ❖ L'operatore tende a porre le due culture su una scala gerarchica: è meglio/è peggio;
- ❖ Il professionista attribuisce categorie e stereotipi in modo schematico a persone e gruppi di riferimento.



# TRATTI DISTINTIVI NELLA PRATICA DEI DUE APPROCCI – RELATIVISMO CULTURALE

Tratti distintivi del **relativismo culturale** sono:

- ❖ «Diverso è sempre bello»;
- ❖ «Non intervengo perché è la loro cultura»: l'operatore non si muove per paura di discriminare o di giudicare;
- ❖ «Fanno così per via della loro cultura»: gli atteggiamenti dell'utente vengono direttamente collegati alla cultura di appartenenza.



# CRITICITÀ DEI DUE ATTEGGIAMENTI

Con un **atteggiamento etnocentrico** c'è il rischio di:

- ❖ Imporre all'utente una serie di valori e pratiche considerate fondamentali della cultura di appartenenza del professionista, senza contare che le stesse non sono prioritarie nella cultura di appartenenza dell'altro;
- ❖ Mettere in atto interventi discriminatori e non rispondenti ai veri bisogni dell'utenza, non tenendo conto delle variabili culturali che influenzano il percorso.

Con l'**atteggiamento relativistico** i rischi sono:

- ❖ Considerare l'utente come una cultura, dimenticando che è prima di tutto una persona (Mazzetti, 2003);
- ❖ Categorizzare tutti gli individui appartenenti alla stessa cultura nello stesso modo (Mazzetti, 2003);
- ❖ Il professionista potrebbe considerare come culturale ciò che in realtà è un problema oppure considerare ciò che è culturale un tratto patologico (Goussot, 2014).



# ... QUINDI COME LAVORARE CON IL CITTADINO MIGRANTE?

## ASPETTI CHE CARATTERIZZANO IL LAVORO CON I MIGRANTI

- ❖ Accesso ai servizi: nell'avvio del percorso di aiuto è centrale la discrezionalità interculturale, che può portare l'operatore a
  - Intervenire molto rapidamente con misure più drastiche, per far arrivare subito il messaggio all'utente;
  - Non intervenire o intervenire solo con interventi blandi e tempi più dilatati.

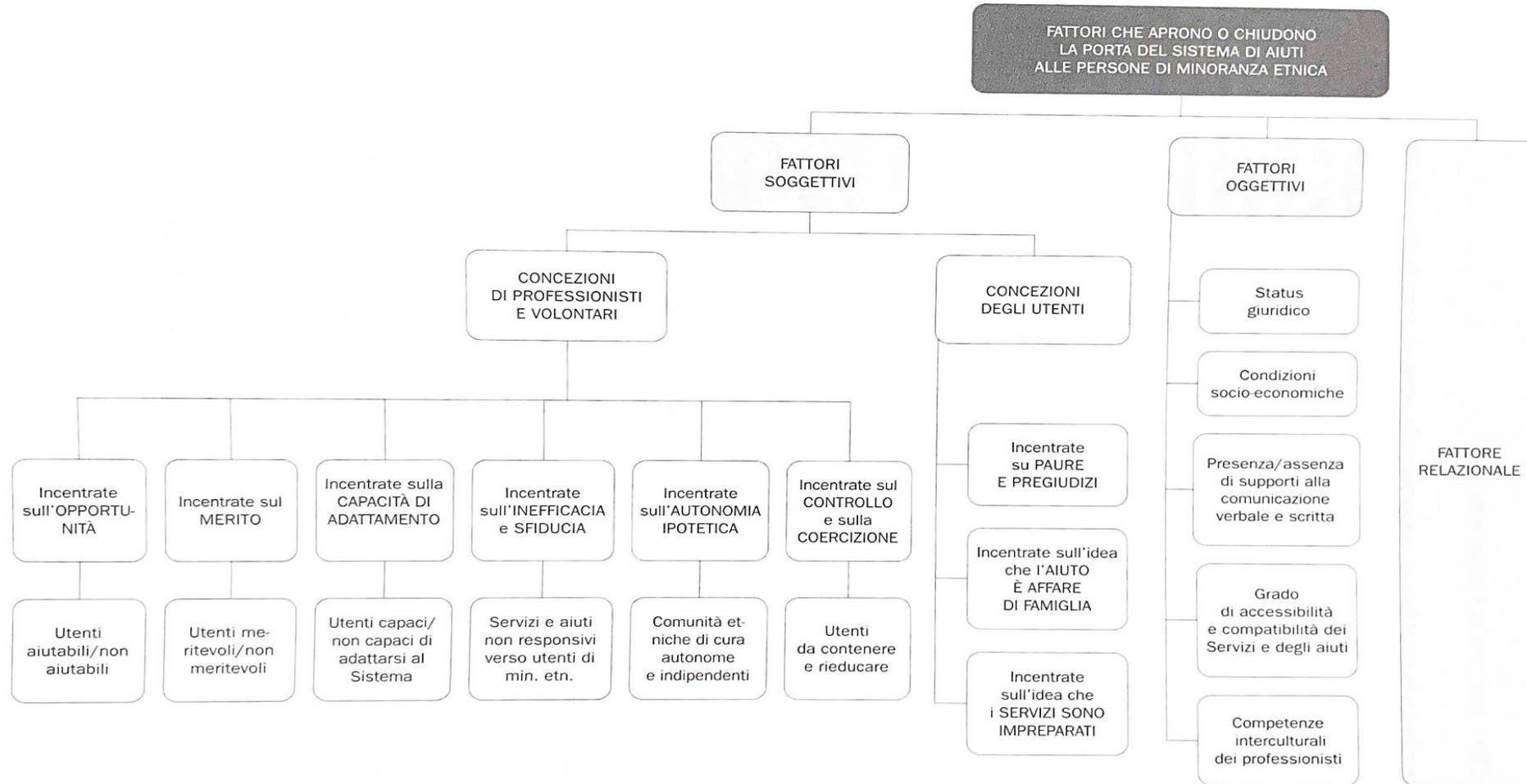
Questi due movimenti sono influenzati da diversi fattori: soggettivi, oggettivi e relazionali.

- ❖ Rischi di discriminazione nella pratica del Servizio Sociale.



# ACCESSO AI SERVIZI

## FATTORI CHE INFLUENZANO L'AVVIO DEL PROCESSO DI AIUTO



E. Cabiati (2020),  
*Intercultura e  
social work*, p.  
185



# RISCHI DI DISCRIMINAZIONE

Elementi di discriminazione nella pratica di social work		
Area 1: Comunicazione e linguaggio	Area 2: Comprensione e valutazione dei bisogni	Area 3: Attivazione di prestazione
Assenza mediatore L/C	Valori culturali diversi scambiati con mancanza di valori	Minor fiducia e possibilità
Infantilizzazione	Patologizzazione o esaltazione delle differenze	Limitazione dell'accesso alle risorse
Etichette bonarie	Giudizi di valore e universalità degli standard di riferimento	Sottovalutazione delle disuguaglianze strutturali
Micro-aggressioni verbali	Culturalizzazione dei problemi	Mancata comprensione degli svantaggi
Noncuranza dell'asimmetria informativa	Culturalizzazione, banalizzazione e folclorizzazione dei vissuti	Negazione della dimensione interculturale degli interventi
Linguaggio che sottolinea l'estraneità	Approfondimenti evitati o compressi	
Ascolto invalidato da stereotipi e pregiudizi	Validazione di stereotipi sociali	

E. Cabiati (2020), *Intercultura e social work*, p. 215.



Ordine degli  
Assistenti  
Sociali

Consiglio  
Regionale  
Lombardia

# INDICAZIONI OPERATIVE - 1: CONSAPEVOLEZZA DEI PROPRI PREGIUDIZI, STEREOTIPI, ATTEGGIAMENTI, CULTURA

Nell'incontro con l'altro, è fondamentale conoscere gli utenti di una diversa cultura, piuttosto che le diverse culture dei loro utenti.

- ❖ Evitare categorizzazioni e generalizzazioni “di cultura”;
- ❖ Essere consapevoli che anche il professionista è portatore della propria cultura, della propria cultura di riferimento e della cultura del Servizio;
- ❖ Tenere al centro la responsabilità nel processo di aiuto;
- ❖ Avere ben in mente il proprio atteggiamento nei confronti dei cittadini appartenenti ad una minoranza etnica.



# INDICAZIONI OPERATIVE - 2: MEDIAZIONE LINGUISTICO/CULTURALE

Il mediatore L/C è il professionista dei servizi che, in base alla propria appartenenza ad una nazionalità straniera, alla propria condizione di immigrata e ad una specifica preparazione professionale svolge diverse tipo di attività:

- ❖ Traduzione linguistica,
- ❖ Sensibilizzazione della società circa i bisogni dei cittadini immigrati
- ❖ Mediazione culturale, ossia un processo mediante cui il mediatore chiarifica, contestualizzandolo nella cultura d'origine, il significato di comportamenti e comunicazioni dell'utenza straniera agli operatori italiani e, viceversa, chiarisce all'utenza straniera la logica culturale e organizzativa propria dei servizi e delle istituzioni.

Tutte queste attività hanno come **obiettivo** quello di abbattere le barriere linguistiche e culturali, favorire e promuovere l'integrazione sociale e culturale, promuovere l'uso adeguato dei servizi italiani da parte dell'utenza straniera e, infine, prevenire e gestire forme di conflitto tra utenza straniera e servizi locali (Crinali ONLUS, 2000).



# INDICAZIONI OPERATIVE - 3: MEDIAZIONE LINGUISTICO/CULTURALE

Aspetti fondamentali della figura del mediatore L/C:

- ❖ Essere straniero;
- ❖ Aver vissuto ed elaborato l'esperienza migratoria;
- ❖ Conoscere la lingua e la cultura italiana;
- ❖ Conoscere il contesto del servizio e dell'organizzazione, oltre che i temi trattati;
- ❖ Conoscenza dei servizi italiani: sapere i diversi servizi presenti, come funzionano, le competenze specifiche;
- ❖ Consapevolezza di non essere neutro alla relazione, ma che è portatore della propria personalità, la propria cultura e la cultura individuale.



# BIBLIOGRAFIA

- ❖ Barba, Bruno (a cura di) (2008), *Tutto è relativo. La prospettiva in antropologia*. SEID, Firenze;
- ❖ Biscaldi, Angela (2009), *Relativismo Culturale. In difesa di un pensiero libero*, UTET, Novara;
- ❖ Cabiati E. (2020), *Intercultura e social work. Teoria e metodo per le relazioni di aiuto*, Eikson, Trento;
- ❖ Castiglioni I. (2005), *La comunicazione interculturale: competenze e pratiche*, Carocci, Roma;
- ❖ Castiglioni M. (1997), *La mediazione linguistico – culturale. Principi, strategie esperienza*, Franco Angeli, Milano;
- ❖ Crinali ONLUS (2000) (a cura di Bestetti G.), *Sguardi a confronto. Mediatrici culturali, operatrici dell'area materno infantile, donne immigrate*, Franco Angeli, Milano;
- ❖ Crinali ONLUS (2001), *Professione mediatrice culturale. Un'esperienza di formazione nel settore materno infantile*, Franco Angeli, Milano;
- ❖ Goussot A. (2014), *L'approccio transculturale nella relazione di aiuto. Il contributo di Georgette Devereux tra psicoterapia ed educazione*, Aras, Fano
- ❖ Mazzetti M. (2003), *Il dialogo transculturale. Manuale per operatori sanitari e altre professioni di aiuto*, Carocci, Roma
- ❖ Spinelli E. (2005), *Immigrazione e servizio sociale. Conoscenze e competenze dell'assistente sociale*, Carocci Faber, Roma.





Ordine degli  
Assistenti  
Sociali

Consiglio  
Regionale  
Lombardia

A.S.S. Dott.ssa Carmen De Cristofaro  
Assistente sociale CAS – richiedenti  
asilo

**GRAZIE PER L'ATTENZIONE!**