

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

A cura di
Licia Betterelli e Donatella Todde



Filippo Penati
Presidente della Provincia di Milano

Questo volume rappresenta uno dei contributi che la Provincia vuole fornire per affrontare un problema sempre più attuale: l'accesso ai servizi delle pubbliche amministrazioni da parte di un numero crescente di utenti stranieri.

Oggi infatti i nostri servizi sono frequentati anche da chi viene da lontano; e rapportarci con lingue e culture diverse non è più solo un problema di chi opera nel campo dell'immigrazione, della scuola, dei servizi sociali e sanitari e che da tempo ha affrontato queste difficoltà, ma di chiunque lavori in servizi aperti al pubblico.

È a loro che si rivolge questo volume, uno strumento per garantire a tutti il diritto di accesso ai servizi e il diritto alla trasparenza della Pubblica amministrazione.

Trasparenza e diritto all'accesso sono solamente parole se non vengono tradotte in realtà. Questa pubblicazione rappresenta uno sforzo per mettere in rete le riflessioni e le esperienze e costruire un'organizzazione che sappia avvicinare e comunicare, a 360 gradi, con ogni tipo di visitatore, dedicandogli il rispetto e l'attenzione necessaria a comprendere i suoi bisogni e a rispondere alle sue domande.

Questa amministrazione provinciale ha sempre posto grande attenzione alla comunicazione, con un impegno che prosegue per rendere più semplice ed efficace il linguaggio con cui ci si rivolge ai cittadini. Ma diventa oggi indispensabile, se vogliamo svolgere fino in fondo quel dovere di informazione e comunicazione che consente ai cittadini di fruire dei servizi ed essere consapevoli dei propri diritti, conoscere come relazionarsi con culture diverse, dalla parola ai gesti, dalla voce agli atteggiamenti, perché il messaggio e le risposte che trasmettiamo siano pienamente compresi e attivare così quello scambio che è la prima garanzia di un'integrazione positiva ed efficace.

Franco Maggi

Direttore del settore comunicazione

Come ricorda l'algerino Hocine El Kebich nel *focus group* che conclude questo volume, non mancano certo le comunicazioni e le informazioni ai cittadini stranieri; ma, come ormai accade sempre più di frequente, la massa di informazioni rischia di confondere il destinatario sommergendo la notizia indispensabile in un rumore di fondo nel quale si fatica a scegliere.

E allora, perché un altro testo?

La risposta è nel titolo di questo volume: "Una Rete Passepartout" che riprende il discorso che abbiamo iniziato con "Una Rete Potente".

Per comunicare correttamente è indispensabile una rete di rapporti, di relazioni, di collaborazione, dove gli strumenti elaborati da ciascuno siano condivisi e discussi. È la modalità di lavoro che l'URP della Provincia di Milano si è dato fin dalla sua istituzione e che ha permesso nel 2006 di definire modalità comuni per usare efficacemente il linguaggio per comunicare via rete.

Oggi vogliamo ampliare il discorso iniziato due anni fa e proporre un contributo su come gestire il rapporto con chi viene da lontano, dove il linguaggio non è più il principale canale di comunicazione.

Vogliamo costruire con chi lavora nei servizi una rete, mettendo a disposizione gli strumenti che ci possono aiutare a comprendere realtà diverse da quelle del nostro Paese e garantire a chi viene da lontano informazioni, risposte e possibilità di scambio. Strumenti che sono dei "passepartout", da cui il titolo di questo volume, messi a punto nella lunga esperienza del Centro Come, che con noi realizza questo progetto di comunicazione con l'utenza straniera.

Riteniamo che il valore della pubblicazione stia proprio in questo: nell'affiancare ad una riflessione teorica di alto livello i resoconti delle esperienze e i consigli di chi lavora 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.

Una rete che si fa strumento per coinvolgere e comunicare, superando le barriere della lingua e della cultura, dove "comunicare" assume il significato più profondo: quello di mettere in comune esperienze, culture e risorse.

INDICE

Per una comunicazione inclusiva <i>Graziella Favaro</i>	pag. 13
1. A proposito di integrazione	14
2. La specificità italiana e del territorio milanese	15
3. Capirsi diversi	18
4. Comunicare, non solo informare	19
Riferimenti bibliografici	21
Gli aspetti culturali della comunicazione <i>Fabio Quassoli</i>	pag. 23
1. Il livello interpersonale	23
1.1. Competenze date per scontate	23
1.2. Le difficoltà dello straniero	24
1.3. L'integrazione dello straniero tra competenza e consapevolezza	26
1.4. La relazione di servizio con lo straniero	27
1.5. Differenze linguistico-culturali e relazione di servizio	29
1.6. La relazione come contesto di apprendimento	30
1.7. Differenze culturali e comunicazione	32
2. Il livello istituzionale	35
Riferimenti bibliografici	39
Scrivere testi comprensibili ed efficaci <i>Gabriele Pallotti</i>	pag. 41
1. Caratteristiche dei testi comprensibili	42
1.1. Il lessico	42
1.2. La sintassi	43
1.3. L'organizzazione del testo	44
1.4. Leggibilità e comprensibilità	45
1.5. Un esempio	47
Riferimenti bibliografici	50
Siti utili	51
La comunicazione mediata <i>Manuela Fumagalli</i>	pag. 53
1. Molteplici cambiamenti	54
2. Migliorare l'informazione, curare la relazione	55

2.1. L'informazione	55
2.2. Nel servizio	56
2.3. Con l'operatore	57
3. La mediazione linguistico-culturale	59
3.1. Le azioni del mediatore	61
3.2. Una prima valutazione	62
3.3. Nel territorio	65
Riferimenti bibliografici	67
Modulistica	67
Mediazione interculturale	67

Le proposte dei mediatori e mediatrici linguistico culturali pag. 69

Comunicare con gli stranieri	
1. Considerazioni e difficoltà	70
2. Suggerimenti e proposte	74
3. Traduzioni e mediazione	76

Esperienze pag. 79

Provincia di Milano	81
Comuni di Bollate, Baranzate, Garbagnate Milanese e Azienda speciale "Comuni insieme"	87
Città di Segrate	89
Comune di Brugherio	95
Comune di Padova	101