**In whose words? Struggles and strategies of service providers working with immigrant clients with limited language abilities…**

**in the violence against women sector and child protection services.**

ARTICOLO DI:

Nikla Viterbo, studentessa iscritta al Corso di Laurea Magistrale in “Servizio sociale, politiche sociali, coumnicazione e gestione dei servizi”.

AUTORI::

Ramona Alaggia, Sarah Maiter and Angelique Jenney. Articolo pubblicato in “Child and family social work”- Febbraio 2017.

ABSTRACT:

I nuovi arrivati e i clienti immigrati con capacità linguistiche limitate devono far fronte a barriere comunicazionali che possono compromettere la loro capacità di prendere decisioni consapevoli su se stessi e sui loro figli, con serie implicazioni per le loro famiglie. Questi clienti, probabilmente, avevano un'elevata competenza linguistica nel loro paese di origine, ma adesso devono confrontarsi con la lingua del nuovo paese ospitante. Nel seguente studio sono stati condotti quattro focus group per ottenere descrizioni ed interpretare le esperienze dei professionisti dell’aiuto canadesi, prima con coloro che si occupano di protezione minori (CPS – child protection services) e in seguito con coloro che si occupano di violenza contro le donne (VAW –violence against women) .

Le analisi di questi dati hanno esplicitato cinque temi:

1. potenziamento, impegno del cliente e auto-azione;
2. vantaggi e svantaggi nell’uso di interpreti;
3. strategie di traduzione creativa e intensiva;
4. stimoli/sfide strutturali e
5. considerazioni di genere e culturali.

I risultati sono organizzati in un quadro ecologico per presentare implicazioni per la politica e la pratica. La ricerca, in generale, sostiene che per i fornitori dei servizi è necessaria una elevata formazione e preparazione per offrire servizi che tengano conto delle differenze di linguaggio. Inoltre, i livelli di finanziamento hanno bisogno di essere accresciuti per meglio corrispondere gli obiettivi del servizio.

I nuovi arrivati e i clienti immigrati, i cui bisogni linguistici non sono adeguatamente conosciuti, affrontano problemi di sicurezza e/o di frammentazione delle loro famiglie pertanto risulta necessario che i professionisti siano formati adeguatamente nell’affrontare tali dinamiche.

INTRODUZIONE:

Con il significativo afflusso di immigrati in Canada negli ultimi quindici anni, da paesi che non parlano inglese o francese, le sfide linguistiche sono ormai diffuse richiedendo l'uso di interpreti o traduttori nei tribunali, nelle strutture sanitarie e nelle agenzie di servizio sociale. Infatti un settore che ha visto un'attenzione particolare nei temi del linguaggio e della cultura è stato quello della violenza in famiglia. Nel settore del maltrattamento dei minori i problemi familiari sono ulteriormente complicati data l’alta frequenza di esposizione alla violenza intima del partner (IPV- intimate partner violence). Quest’ultima rappresenta, in Canada, una delle forme di maltrattamento più frequente e segnalata, insieme all'abbandono. Tale problema mette queste famiglie in contatto diretto sia con i servizi di protezione minori che con i servizi anti-violenza per le donne. Una volta identificata l’esposizione del bambino al IPV è bene consigliare le madri a cercare servizi “di riparo” o basati sulla comunità per facilitare la fine di relazioni di abuso.

Detto ciò non risulta però chiaro come i fornitori dei servizi possano affrontare la questione relativa alle difficoltà linguistiche, infatti è da poco iniziata ad emergere una giovane area di ricerca ed un piccolo corpo di letteratura relativo a tali tematiche.

Alcuni studi hanno rilevato che le barriere linguistiche sono uno dei fattori che contribuiscono alla preoccupazione dei servizi nei sistemi di protezione dei minori. Ad esempio, studi sui genitori immigrati e sui fornitori dei servizi, negli USA, notano che nel sistema di protezione minori i servizi bilingue erano raramente disponibili; i genitori hanno sperimentato la paura di perdere i loro figli a causa della loro mancanza di conoscenza dovuta ad una scarsa comprensione del linguaggio e avvertito un timore generale dovuto alle scarse abilità inglesi.

In ulteriori studi la mancanza di abilità linguistiche, per le donne e le loro famiglie, è stata anche identificata come avente impatto sull'accesso ai servizi. Sarebbe utile avere ulteriori informazioni su come aiutare i professionisti a confrontarsi con tali barriere linguistiche, ma purtroppo non risultano così disponibili. Pertanto l'uso di interpreti, per affrontare questo problema, può avvenire con una serie di problemi e con conseguente inadeguatezza di servizi per queste famiglie.

Il focus di questa ricerca si è sviluppato da uno studio più ampio che ha esaminato, nello specifico, la fornitura di servizi per la protezione dei minori e delle donne quando esistevano barriere linguistiche. I risultati di questo studio hanno sollevato questioni relative ai servizi rivolti alle madri (istituti anti-violenza) i cui bambini sono risultati esposti ad IPV e pertanto seguiti dai servizi protezione minori. Nella ricerca si è ulteriormente cercato di esplorare come i dipendenti, nei servizi per la protezione dei minori e nei servizi anti-violenza, rispondono alle esigenze dei clienti con capacità linguistiche limitate.

METODI:

Sono stati condotti focus group prima con i lavoratori CPS e, più tardi, con i lavoratori VAW in un grande centro urbano canadese. In entrambe le fasi sono sono stati utilizzati gli stessi metodi. Inoltre sono stati utilizzati i focus group poiché considerati un mezzo efficace per ottenere dati consistenti al fine di comprendere i processi decisionali e le esperienze condivise nel contesto specifico del lavoro di protezione dei minori e delle donne vittime di violenza. I focus group sono stati condotti dai ricercatori e co-facilitati da assistenti di ricerca. Gli intervistatori erano appartenenti a vari ambiti razziali ed etnici. Le domande dell’intervista esplorano quanto segue: strategie impiegate nel lavoro con le famiglie che non parlano fluentemente in inglese o francese (le due lingue ufficiali del Canada); tipo di assistenza utilizzata; uso di interpreti formali, disponibilità di interpreti, vantaggi e svantaggi nell’uso degli interpreti; impatto servizi sul lavoro CPS, funzionamento dei servizi VAW, relazioni e comunicazione con i clienti. Con i lavoratori VAW è stata utilizzata una guida d’intervista modificata, basata sulla guida originale utilizzata con i lavoratori CPS nello studio più grande. Le trascrizioni sono state importate in N\*VIVO, un software per l'organizzazione dei dati per garantire una maggior qualità dell'analisi.

Descrizione dei partecipanti allo studio:

Sono stati condotti 4 focus group tra il 2012 e il 2014, con un totale di 26 partecipanti. Due condotti inizialmente con i lavoratori CPS e due aggiuntivi con i lavoratori VAW.

CPS FG1:

Sette partecipanti, sei donne e un uomo, che avevano in media 7,5 anni di esperienza nel CPS, età media di 46 anni. Tre nati al di fuori del Canada e cinque parlano lingue diverse da una della due lingue ufficiali del Canada (inglese e francese). I lavoratori nati al di fuori del Canada avevano piena cittadinanza e in media erano stati in Canada per 32 anni o più.

CPS FG2:

Tre partecipanti, tutte donne, che in media hanno avuto 7,2 anni di esperienza nel CPS, età media di 35 anni. Tutti allo stesso livello universitario e impegnati nel sociale.Tutti erano nati in Canada e due parlano lingue diverse da una delle due lingue ufficiali del Canada. I lavoratori nati al di fuori del Canada avevano piena cittadinanza e in media erano stati in Canada per 30 anni o più.

VAW FG3:

Sette partecipanti, tutte donne, che in media avevano quasi 8,7 anni di esperienza nel servizio VAW, età media di 41 anni. Tutti avevano un'istruzione a livello universitario, alcuni a livello comunitario e metà aveva laurea/diploma specialistica in lavoro sociale. Cinque sono nati al di fuori del Canada e due parlano lingue diverse da una delle due lingue ufficiali del Canada. I lavoratori nati al di fuori del Canada avevano piena cittadinanza e in media erano stati in Canada per 24 anni o più.

VAW FG4:

Nove partecipanti, tutte donne, che in media avevano poco più di 9 anni di esperienza nel servizio VAW, età media di 46 anni. Poco meno della metà aveva un’istruzione a livello universitario e due con diplomi specializzati in terapia infantile. Otto sono nati al di fuori del Canada, e sette parlano lingue diverse da una delle due lingue ufficiali di Canada. I lavoratori nati al di fuori del Canada avevano piena cittadinanza e in media erano stati in Canada per 28 anni o più.

RISULTATI:

Nell'analisi comparativa dei dati dei focus group, dei lavoratori CPS e dei fornitori di servizi VAW, sono emersi cinque temi pre-dominanti: (1) rafforzare l'impegno e l’auto-azione del cliente; (2) vantaggi e svantaggi nell'uso di interpreti; (3) l'uso di strategie di traduzione creativa e intensa; (4) sfide sistemiche / strutturali e (5) considerazioni di genere e culturali.

1. I lavoratori VAW e CPS hanno raccontato l'importanza complessiva dei servizi di interpretariato nel loro lavoro con i clienti. Per iniziare, i lavoratori del CPS hanno notato chiari vantaggi quando i clienti sono in grado di raccontare le loro storie nella loro lingua preferita. D'altra parte, alcuni clienti hanno preferito “combattere” con l'inglese per aumentare le loro abilità, così gli impiegati dei servizi hanno cercato di promuovere l’auto-azione del cliente. Al contrario, sono stati osservati casi in cui l'interazione con il cliente è stata ostacolata dalla presenza di interpreti infatti in questi casi, poiché le questioni affrontate risultano caricate emotivamente, può accadere che l’interprete possa essere influenzato dal cliente. D’altra parte chi lavora in servizi contro la violenza sulle donne condivide anche storie di clienti che, a causa della natura dell'IPV, si sentivano fragili, scosse nel rivelare le loro storie a numerosi interpreti diversi e per questo motivo spesso vengono richiamati gli interpreti “originali” che già conoscono la storia delle donne.
2. Nell’uso degli interpreti sono stati identificati numerosi vantaggi e svantaggi.

Tra i vantaggi: molte donne appena arrivate nell’istituto sono molto isolate e in questo gli interpreti hanno giocato un ruolo molto importante; secondo alcuni clienti l’interprete permette ai clienti di sentirsi capiti e meno abbandonati. Tra gli svantaggi:le donne non si sentono a proprio agio in presenza di una seconda persona in camera e spesso gli interpreti sono diversi ad ogni sessione e questo le destabilizza; in alcuni casi si ha l’impressione che le cose non vengano interpretate nel modo in cui dovrebbero essere; la commistione dei ruoli, fra cliente e professionista, è stata spesso citata come problematica nel rapporto terapeutico (in alcuni casi il cliente considera il professionista come “uno di famiglia”) .

1. Inoltre la ricerca sottolinea che entrambi i settori dei servizi si sono affidati, in varia misura, ai lavoratori che parlavano la stessa lingua dei propri clienti e hanno notato i vantaggi di tale connessione soprattutto per l'impegno del cliente. Eppure questa potrebbe anche essere un’arma a doppio taglio poiché è spesso accaduto che i clienti identifichino gli impiegati quasi come membri della famiglia.
2. I lavoratori dei servizi per la protezione dei minori e i fornitori di servizi anti-violenza hanno concordato diverse sfide sistemiche e strutturali quali: la programmazione, i tempi, la mancanza di disponibilità degli interpreti e la formazione degli interpreti.

Inoltre spesso mancano gli addetti alla formazione in entrambi i settori citati e mancano i servizi di interpretariato immediati.

1. Dalla ricerca emerge che il genere e la cultura si intersecano e a volte generano problemi, in particolare nelle culture con valori patriarcali altamente incorporati. Ad esempio, i lavoratori hanno riferito che alcune donne avevano più difficoltà a lavorare con interpreti uomini (soprattutto quelle che avevano sperimentato l'IPV), così come i lavoratori dei servizi di protezione minori hanno citato che alcuni clienti uomini avevano problemi con fornitori di servizi di sesso femminile. In termini di cultura una sottotematica spesso ricorrente è stata quella della riservatezza. La paura che gli affari privati dei clienti venissero diffusi nella loro comunità culturale è stata una preoccupazione spesso citata. Emerge anche l’importanza del sistema di valori dell’interprete. Alcuni interpreti, ad esempio, hanno rifiutato di tradurre termini sessualmente espliciti.

Limiti della ricerca:

In questa ricerca mancano però i pareri dei beneficiari del servizio perciò si pensa che le loro esperienze dovranno essere indagate nella ricerca futura per comprendere meglio l'ampiezza delle barriere linguistiche e dei facilitatori nella fornitura di servizi. D’altra parte lo studio è stato condotto in un centro urbano e non comprende quindi le questioni che esisterebbero nella fornitura di servizi in ambito rurale e remoto.

CONCLUSIONI E ANALISI:

Questi risultati di studio mostrano che, sebbene siano stati fatti alcuni progressi per cercare di rispondere adeguatamente alle esigenze dei clienti con capacità linguistiche limitate, deve essere fatto di più. Infatti non risulta ancora chiaro il modo in cui vengono formati tali impiegati e, presumibilmente, un numero significativo di questi sono immigrati e forse impiegati precariamente. Dunque risulta chiaro che è necessario approfondire questo ambito di ricerca, fare ulteriori studi.

In sintesi, vengono proposti suggerimenti specifici per migliorare la pratica:

• fornire formazione per lavoratori/impiegati in contesti multipli con specifici protocolli,

• impegno organizzativo per sostenere il rapporto lavoratore-cliente quando esistono le sfide linguistiche e

• un aumento dei finanziamenti per la fornitura di servizi per clienti con sfide linguistiche.

L’ostacolo identificato maggiormente nei dati dell'intervista era la mancanza di formazione formale in due aree significative. In primo luogo, la formazione per i lavoratori bilingue nello sviluppo di rapporti con i propri clienti è stata identificata come necessaria per la formazione specializzata. In secondo luogo, è necessaria la formazione dei lavoratori in entrambi i settori di servizio in modo da utilizzare gli interpreti in modo efficace e appropriato. L'educazione dei fornitori di servizi su come e quando accedere ai servizi di interpretariato e ai modi per costruire buone relazioni di lavoro con interpreti professionali è stata ripetutamente raccomandata nelle interviste. Questi bisogni di formazione sono stati identificati come necessari poiché gli interpreti lavorano sia con i bambini vulnerabili che con le donne. Inoltre dalla ricerca emerge che l’onere del carico di lavoro non è riconosciuto in modo consistente e ciò può portare ad un effetto cumulativo dei lavoratori. Infine, i livelli di finanziamento devono corrispondere agli obiettivi di erogazione dei servizi. Se i clienti non sono adeguatamente ed efficacemente “serviti” nelle fasi iniziali del contatto con il servizio sociale continueranno ad utilizzare più servizi per un periodo più lungo e ciò potrebbe essere evitato. Pertanto ci si aspetta un maggiore interesse per lo studio di queste tematiche che oggi risultano sempre più all’ordine del giorno e pertanto, per evitare di trovarci impreparati, sarebbe bene approfondire la ricerca e cercare, conseguentemente, di migliorare nella pratica.