

Nel tuo lavoro ti è mai capitato di dovere affrontare un episodio di hate speech? Vuoi raccontare brevemente quello che per te è stato significativo?

STELLA PINNA PINTOR 30 SETTEMBRE 2021 07:17

in uno sportello presso la questura:premetto che la situazione era delicata, facevo da mediatrice alla signora, e ci è stato impedito di fare domande relativi alla complessità, dovevamo solo andare a "pagare" quanto mancava nel kit, come se avessimo cercato di rifiutare il pagamento. Ho chiesto così di parlare con la direzione e i toni si sono affievoliti; in seguito mi è stato chiesto scusa dall'impiegata.

Visita specialistica in ospedale: il medico commenta l'anamnesi della paziente con "eh bè essendo africana chissà quante gravidanze hai già avuto"

sportello anagrafe, io fra il pubblico, dipendente di sportello fa accenno con disprezzo alla differenza tra "le nostre" procedure e le "vostre"

Significativo per me è il fatto Che molte persone tendono a generalizzare dando opinioni basate su informazioni sbagliate e dimostrando scarsa conoscenza di realtà diverse da quella italiana

Un vicino "odiante"

Premessa: sono un'educatrice e lavoro sia a scuola con minori, sia con adulti migranti in un SAI.
L'episodio di odio più grande che ricordo è accaduto con un vicino di casa dell'appartamento dei nostri ospiti ivoriani, una famigliola molto tranquilla per altro.
Il vicino in questione si rivolgeva al proprio figlio piccolo con parole denigratorie verso i nostri ospiti.
.... povero figlio italiano "doc" chissà cosa imparerà da questo padre
per il proprio futuro??

Funzionaria delle Poste Italiane che, allo sportello, si rivolge con tono maleducato ad una signora iraniana per sottolineare l'odore di aglio proveniente da questa. Il tutto con espressione dura e tono di voce alto; il commento è stato sentito dalle altre persone presenti in quel momento in Posta

addett* al servizio delle pulizie, in locali dove l'utenza è composta da stranieri, commenti esasperati sul fatto che "gli stranieri sporchino come animali"

non sono certa sia pertinente, ma più volte mi è accaduto di assistere a persone che si sono rivolte verbalmente ad alcuni migranti in modo sgarbato, scorretto o peggio, facendo riferimento a luoghi comuni, per il solo colore della loro pelle

in coda all'Asl con un migrante Senegalese mandinka sentiamo due persone che parlavano del ragazzo come se non fosse presente ed indicando quando fosse nero e il fatto che fosse qui a invaderci. Mi sono intromessa spiegando che entrambi, io ed il ragazzo, sentiamo e capiamo e se avevano voglia potevamo conoscerci. Ammutoliti, uno se ne è andato.

finora no

Parole offensive nei confronti di un'operatrice a partire dal suo cognome e rifiuto di prestazione. Oltre al fatto in sè il tono-la veemenza con cui sono state pronunciate

※※※※※

Come lo hai affrontato o in genere come affronti episodi simili?

STELLA PINNA PINTOR 30 SETTEMBRE 2021 07:25

quando il discorso è indiretto: guardo negli occhi a chi lo sta facendo e muovo il capo o altrimenti chiedo: scusi, dice a me?

Di solito divido l'intervento in due fasi...una prima...mi mostro interessato...anche se sono insulti....Chiedo se e' sicuro di quella affermazione, dove lo ha letto, quando lo ha pensato...e come pensa che venga risolto... e poi aggiungo che da quello che so....(info) mi risulta che...(info) pero' sicuramente è da capire..(porta aperta).conoscere...valutare.. (porta aperta)
.ecc

Non utilizzo la stessa strategia con tutti, a volte parlo di quando anche noi eravamo migranti tra mille difficoltà', a volte cerco di coinvolgere la persona che ha commentato in una conversazione, a volte lascio perdere. Non ne vale la pena

cerco di costruire contronarrazioni, se possibile.

Cercando di rispondere con calma. Purtroppo in alcune situazioni (durante una visita o un appuntamento in un ufficio pubblico) non si riesce ad instaurare un dialogo costruttivo e quindi si rischia di rimanere in silenzio non sapendo cosa dire

In luoghi pubblici cerco di dialogare con pacatezza e pazienza.

solitamente dico: si vergogni

faccio sempre domande per portare l'attenzione su chi insulta e sollevare l'insultato

Non faccio finta di niente, nel caso specifico mi richiamo alle regole meno contestabili dell'organizzazione, in base alla reazione del soggetto vedo quali tipi di stimoli/argomentazioni utilizzare, se possibile cerco di far emergere le emozioni

cerco di rimanere calma e in genere provo a instaurare un dialogo, tenendo un tono di voce basso o pacato, anni fa mi arrabbiamo e innervosivo e non era funzionale

ho tentato di smorzare i termini del discorso

alla dipendente della sportello

Non so affrontare episodi simili. Di fronte a manifestazioni ingiustificate d'odio verbale resto impietrita. Mi dispiace non poter difendere le vittime della violenza verbale ma gli autori della violenza letteralmente mi spaventano

davvero si crede lei migliore?

Nel servizio in cui lavori esistono delle linee guida o dei suggerimenti su come affrontare casi di hate speech? Se si quali?

STELLA PINNA PINTOR 30 SETTEMBRE 2021 07:30

Linee guida per l'inclusione

Il tema dell'hate speech nel nostro ufficio non è stato finora oggetto di interesse. Si tende piuttosto a porre l'esigenza di un linguaggio inclusivo. Tuttavia credo che l'inclusività di linguaggio sia uno step successivo

No, niente di specifico, si va avanti per improvvisazioni e "artigianato"

Io lavoro in un servizio sociale minori, non abbiamo linee guida definite, codificate, condivise.

Non si è mai posto il problema all'interno del nostro servizio

Nell'ambito in cui lavoro non ci sono ancora linee guida esplicite su questo tema. Ma c'è attenzione all'educazione contro ogni discriminazioni.

negli enti presso cui ho collaborato, non è stato affrontato in modo completo l'argomento

Non abbiamo linee guida formalizzate, ma condividiamo tra operatori le strategie sperimentate (legate ad episodi specifici) per sostenerci e provare a "dividere il carico"

Come Settore Inclusione e lavoro stiamo pensando di elaborare un documento da diffondere tra i diversi uffici periferici

sottintese

ci diamo suggerimenti fra colleghi, ma non abbiamo linee guida purtroppo

lavoro in un ente pubblico ma non si è mai affrontato questo tema in modo specifico

no e neppure c'è la percezione di quanta violenza c'è nelle parole o nelle omissioni

parziali e artigianali

※※※※※