

Esempio pratico - Osservazioni e violenza razziste

Il caso

Una famiglia eritrea ritiene di essere trattata in modo irrispettoso da un collaboratore dei servizi sociali e di essere discriminata dalle sue decisioni. A detta della famiglia, il collaboratore li ha definiti «parassiti» e «fannulloni» durante i colloqui di consulenza. Avrebbe inoltre commesso un errore nell'attribuzione delle prestazioni senza informarla in tempo utile. La famiglia si rivolge al **Konfliktophon***, che propone all'operatore sociale incriminato un'offerta di mediazione che viene però rifiutata. Viene allora contattato il direttore dei servizi sociali, che decide di organizzare un incontro con il proprio collaboratore e la famiglia, accompagnata dal consulente del Konfliktophon, durante il quale emerge che l'operatore sociale ha pregiudizi nei confronti della famiglia e più in generale dei migranti originari dell'Africa. La famiglia chiede che la sua pratica sia affidata a un'altra persona, richiesta che però il direttore dei servizi sociali respinge. Poiché i rapporti tra la famiglia e il collaboratore continuano a essere conflittuali, viene organizzato un altro incontro tra le parti. L'operatore sociale ostenta ancora una volta un atteggiamento denigratorio e discriminatorio, il che induce il direttore ad affidare la pratica della famiglia a un'altra persona. Al termine del colloquio, il Konfliktophon segnala al direttore dei servizi sociali che sarebbe utile affrontare la questione dei pregiudizi con gli specialisti che si occupano degli stranieri.

* Il Konfliktophon propone un'offerta completa di consulenza telefonica (offerta a bassa soglia) in caso di conflitti interculturali nella Città di Zurigo.

Fonte: TANGRAM n. 38, 2016, pagina 85. (disponibile in tedesco)