



**RAFFORZARE** LE CAPACITÀ  
DEGLI **ENTI LOCALI**  
PER L'INCLUSIONE **SOCIO ECONOMICA**  
**DEI MIGRANTI** VULNERABILI

PROGRAMMA  
FORMATIVO



International Organization for Migration (IOM)  
The UN Migration Agency

*IOM is committed to the principle that humane and orderly migration benefits migrants and society. As an intergovernmental organization, IOM acts with its partners in the international community to: assist in meeting the operational challenges of migration; advance understanding of migration issues; encourage social and economic development through migration; and uphold the human dignity and wellbeing of migrants.*

Publisher: International Organization for Migration - Coordination Office for the Mediterranean

Via L. G. Faravelli, Casale Strozzi Superiore. 00195, Rome - Italy

Tel: (+39) 06 44 23 14 28

email: [iomrome@iom.int](mailto:iomrome@iom.int)

Internet: [www.italy.iom.int](http://www.italy.iom.int)

© 2017 International Organization for Migration (IOM)

*All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise without the prior written permission of the publisher.*

*Cover image: Designed by Freepik*

# INDICE

INTRODUZIONE	7
1. PANORAMICA DEL PROGRAMMA	11
DESTINATARI E OBIETTIVI	12
TEMATICHE E SOTTOTEMATICHE DELLA FORMAZIONE	13
STRUTTURA DEL PROGRAMMA FORMATIVO	14
ELENCO DEI MODULI DI FORMAZIONE	16
METODOLOGIA	17
2. MODULI DI FORMAZIONE	19
PANORAMICA DEI MODULI	20
MODULO 1 - SESSIONI PROCEDURALI	22
<b>Sessione 1</b>	23
<b>Sessione introduttiva</b>	
<b>Sessione 2</b>	25
<b>Chiusura giornaliera, compiti e revisione delle attività</b>	
<b>Sessione 3</b>	26
<b>Valutazione e conclusione della formazione</b>	

MODULO 2 - COMPRENDERE LA MIGRAZIONE	28
<b>Sessione 4</b>	29
<b>Paesi d'origine e fattori di spinta alla migrazione</b>	
DOCUMENTO DI SUPPORTO 1	32
Capire la migrazione	
DOCUMENTO DI SUPPORTO 2	39
Profili dei Paesi di origine	
<b>Sessione 5</b>	44
<b>Comprendere l'itinerario migratorio</b>	
DOCUMENTO DI SUPPORTO 3	46
Itinerari migratori	
MODULO 3 - SVILUPPARE LA COMPETENZA INTERCULTURALE	51
<b>Sessione 6</b>	52
<b>Comunicazione interculturale e tolleranza dell'ambiguità</b>	
DOCUMENTO DI SUPPORTO 4	54
Competenze interculturali	
<b>Sessione 7</b>	62
<b>Superare gli stereotipi e sviluppare l'empatia</b>	
<b>Sessione 8</b>	66
<b>Gestione dei conflitti interculturali</b>	
DOCUMENTO DI SUPPORTO 5	69
Gestione dei conflitti interculturali	

<b>MODULO 4 - INTERAZIONE CON I MIGRANTI</b>	74
<b>Sessione 9</b>	75
<b>Sostenere percorsi di integrazione culturalmente sensibili ed efficaci</b>	
DOCUMENTO DI SUPPORTO 6	78
Sostenere percorsi di integrazione culturalmente sensibili ed efficaci	
<b>Sessione 10</b>	85
<b>Lavorare con i migranti in situazioni difficili: sostenere e sviluppare la resilienza</b>	
DOCUMENTO DI SUPPORTO 7	88
Lavorare con i migranti in situazioni difficili: sostenere e sviluppare la resilienza	
<b>Sessione 11</b>	93
<b>Cooperazione con i mediatori interculturali</b>	
DOCUMENTO DI SUPPORTO 8	95
Lavorare con i mediatori interculturali	
<b>Sessione 12</b>	98
<b>Feedback e consultazione dei migranti</b>	
DOCUMENTO DI SUPPORTO 9	99
Feedback e consultazione dei migranti	
<b>MODULO 5 - INTERAZIONE CON LA COMUNITÀ LOCALE</b>	101
<b>Sessione 13</b>	102
<b>Coinvolgimento della comunità locale e cooperazione con le ONG</b>	
<b>Sessione 14</b>	105
<b>Mobilitare il sostegno e la cooperazione locale con i volontari</b>	
DOCUMENTO DI SUPPORTO 10	107
Mobilitare il sostegno e la cooperazione locale con i volontari	

MODULE 6 - PROBLEMI DI GESTIONE	109
<b>Sessione 15</b>	110
<b>Agevolare l'accesso ai servizi attraverso     la cooperazione intersettoriale e gli Sportelli Unici</b>	
DOCUMENTO DI SUPPORTO 11	112
Agevolare l'accesso ai servizi attraverso la cooperazione intersettoriale e gli Sportelli unici	
<b>Sessione 16</b>	115
<b>Supporto tra pari e intervizione per i professionisti     che lavorano con i migranti</b>	
DOCUMENTO DI SUPPORTO 12	117
Supporto tra pari e intervizione per i professionisti che lavorano con i migranti	
SUPPORTO PER FORMATORI E DIVULGATORI	121
DIVENTARE UN DIVULGATORE	122
CARATTERISTICHE CHIAVE DELL'APPROCCIO FORMATIVO	123
VALUTAZIONE DELLE ESIGENZE	124
PROGETTAZIONE DI UN PROGRAMMA DI FORMAZIONE	125
FORNIRE LA FORMAZIONE	126
VALUTAZIONE E RELAZIONI SULLA FORMAZIONE	129
REFERENZE	131

# PREAMBOLO





# INTRODUZIONE

Questo programma formativo è stato sviluppato nel quadro di ADMIN4ALL, un progetto regionale dell'OIM, finanziato dalla DG per l'Occupazione, Affari Sociali ed Inclusioni dell'Unione Europea. L'iniziativa è progettata per aumentare la capacità delle città e delle amministrazioni comunali, nonché di altri fornitori di servizi a livello locale, di far fronte alle molteplici dimensioni dell'inclusione socioeconomica dei migranti e dei rifugiati in Europa.

Il nucleo centrale del programma consiste nel fornire una serie di corsi di formazione e attività di peer mentoring alle autorità locali ed agli operatori dei servizi locali governativi e non governativi. L'obiettivo è quello di conferire ai comuni il potere di fornire ai migranti servizi sociali e amministrativi adeguati e accessibili, nonché di promuovere approcci di partenariato per l'integrazione dei migranti a livello locale tra i vari soggetti interessati pubblici, privati e senza scopo di lucro.

Alla fine del 2017 il programma comprendeva 14 comuni di quattro Stati membri dell'UE: Italia (Bari, Firenze, Napoli e Milano), Austria (Bruck an der Leitha, Tulln, Korneuburg), Polonia (Poznań, Varsavia, Breslavia, Cracovia e Lodz), Romania (Bucarest e Cluj).

Questo programma, basato su una valutazione dei bisogni e su uno studio iniziale condotto dall'OIM nelle città partecipanti, è stato utilizzato come quadro di riferimento per l'erogazione dei corsi di formazione. È stato tuttavia perfezionato e finalizzato tenendo conto delle lezioni apprese dai corsi di formazione condotti.

Il pacchetto formativo è composto da quattro parti interconnesse.

La **Parte 1** comprende gli obiettivi generali della formazione, nonché una descrizione generale della logica e della struttura del programma di formazione, dei suoi contenuti e dei suoi principi metodologici.

La **Parte 2** contiene la descrizione dei moduli di formazione, compresi i risultati dell'apprendimento, i metodi di insegnamento e apprendimento e le procedure di valutazione raccomandate.

La **Parte 3** è una raccolta di documenti di supporto che riguardano i contenuti chiave dei moduli del programma, che possono essere distribuiti ai partecipanti durante la formazione. Infine, la **Parte 4** è destinata ai formatori e a quei partecipanti che vogliono agire come divulgatori e trasferire il contenuto della formazione ad altri.

Il contenuto del pacchetto formativo è stato testato nei comuni coinvolti nel progetto ADMIN4ALL dal dicembre 2016 all'aprile 2017. Il feedback ricevuto dai partecipanti è stato molto positivo ed è stato confermato che i metodi e i materiali presentati in questa sede rispondono ad una reale necessità e consentono il raggiungimento degli obiettivi previsti.

Questo programma formativo può essere utilizzato anche per progettare e fornire ulteriore formazione ai professionisti che lavorano con rifugiati e migranti in altri comuni e paesi europei. A tal fine, alcuni elementi dovranno essere aggiornati e adattati per tener conto delle esigenze e dei contesti specifici degli interessati.



1.

PANORAMICA  
DEL  
PROGRAMMA





## DESTINATARI E OBIETTIVI

I destinatari del programma di formazione sono i seguenti:

- Operatori sociali dei servizi specializzati del comune destinati ai rifugiati o ai cittadini di paesi terzi
- Operatori sociali dei servizi sociali generali dei comuni
- Personale dirigenziale, amministrativo e altro del comune o di altre istituzioni locali
- Personale di enti privati incaricati dal Comune di prestare servizi ai rifugiati e ai cittadini di paesi terzi o coinvolti in progetti su questo tema in collaborazione con il Comune

L'obiettivo generale del programma di formazione è contribuire allo sviluppo della capacità degli enti locali di supportare l'inclusione sociale di rifugiati e migranti più vulnerabili. Più precisamente, la formazione mira a rafforzare la competenza dei partecipanti a fornire servizi efficaci a tutti i cittadini di paesi terzi e ad una popolazione sempre più multiculturale.

Le competenze previste comprendono:

- Conoscenza e comprensione critica dei processi migratori attuali, delle cause e dei contesti migratori;
- Competenze relative all'interazione con i migranti e con altri parti interessate locali, nonché all'uso di metodi e strumenti di lavoro specifici;
- Atteggiamenti che favoriscono l'integrazione locale efficace e sostenibile dei migranti, nonché atteggiamenti che favoriscono il lavoro di squadra e la cooperazione con altri professionisti.



## TEMATICHE E SOTTOTEMATICHE DELLA FORMAZIONE

In funzione delle esigenze locali individuate dallo studio iniziale (delimitazione del campo di indagine), la formazione copre i seguenti aspetti:

- 2 temi centrali principali: comprensione della migrazione e sviluppo delle competenze interculturali
- 3 argomenti di scelta principali: interazione con i migranti, interazione con la comunità locale e questioni di gestione.

Per ciascuno degli argomenti principali sono stati individuati diversi sottoargomenti considerati pertinenti dall'analisi preliminare (scoping study), come segue:

### Comprensione delle migrazioni

- informazioni sui paesi di origine (geografiche, storiche, sociali, politiche, ecc.)
- fattori di spinta della recente migrazione
- comprensione dell'itinerario migratorio e delle questioni connesse alla tratta di esseri umani
- problemi emotivi, traumi e resilienza

### Sviluppo della competenza interculturale

- comunicazione interculturale
- comprensione delle differenze culturali e dell'empatia
- atteggiamenti che favoriscono un'efficace interazione interculturale
- gestione dei conflitti interculturali

### Interazione con i migranti

- cooperazione con i mediatori interculturali
- lavorare con i migranti in situazioni difficili
- meccanismi di feedback e consultazione dei migranti
- sostenere percorsi di integrazione culturalmente sensibili ed efficaci

### Interazione con la comunità locale

- impegnarsi con la comunità locale e mobilitare il sostegno locale
- comunicazione pubblica e lotta contro la manipolazione xenofoba
- campagne di sensibilizzazione del pubblico e programmi di educazione comunitaria
- cooperazione con gruppi e organizzazioni della comunità

### Problemi di gestione (dei servizi e del personale)

- cooperazione intersettoriale e sportelli unici
- gestione del ciclo di un progetto
- gestione dei volontari
- sostegno tra colleghi, supervisione, coaching



## STRUTTURA DEL PROGRAMMA FORMATIVO

Lo sviluppo e la fornitura di un programma di formazione per i destinatari e con gli obiettivi e i temi sopra illustrati devono superare una serie di sfide importanti. Diverse città presentano contesti molto differenti, con una significativa diversità per quanto riguarda i gruppi di migranti, i background e le esperienze formative tra i professionisti coinvolti, così come le diverse priorità e i bisogni formativi espressi. Un'ulteriore sfida è rappresentata dal fatto che le informazioni sulle rotte e sui flussi migratori, nonché sulla situazione dei paesi d'origine, sono in continua evoluzione.

In considerazione di queste sfide e degli obiettivi del programma, il programma formativo cerca di includere quattro caratteristiche importanti:

- Rispondere ai bisogni, alle priorità e agli interessi di un gruppo molto diversificato di partecipanti
- Fornire un approccio flessibile, che consenta l'aggiornamento dei moduli e delle informazioni chiave
- Stimolare il collegamento con la pratica reale e la realtà quotidiana dei partecipanti
- Essere replicabili da quei partecipanti che vogliono diventare divulgatori e contribuire allo sviluppo professionale dei loro colleghi.

Il programma di formazione è stato progettato per essere realizzato in tre giorni. Al fine di garantire le migliori possibilità di collegamento con la prassi dei partecipanti locali, si raccomanda che le giornate di formazione siano distribuite su un periodo di alcune settimane e che alla fine di ogni giornata vengano assegnati ai partecipanti dei semplici compiti da svolgere fino alla prossima sessione di formazione. All'inizio del corso di formazione successivo viene quindi previsto il tempo necessario per esaminare le attività con i partecipanti. Una giornata di formazione dovrebbe essere composta da:

- Una sessione introduttiva
- Quattro sessioni di formazione di 90 minuti ciascuna
- Una sessione di chiusura.

Tenendo conto degli elementi sopra descritti, è stata progettata una struttura comune di programma, con 14 sessioni di contenuto e 3 sessioni più procedurali (introduzione, apertura e chiusura/valutazione). Per ragioni pratiche, non tutti i 20 sotto-argomenti citati nell'analisi preliminare (*scoping study*) sono stati sviluppati come un modulo a sé stante. Inoltre, non sono stati inclusi nei moduli alcuni temi molto specifici e complessi, come il relazionarsi con migranti sopravvissuti a esperienze traumatiche estreme, il problema della tratta di esseri umani o il lavorare con minori non accompagnati, nonché le questioni più ampie del tutoraggio o della gestione dei progetti, che non possono essere adeguatamente affrontati in una breve sessione di formazione, ma richiederebbero una formazione propria.



Questi moduli possono essere la base per costruire il programma effettivo di tre giorni per ogni gruppo di destinatari. In questo modo, lo svolgimento generale sarà simile con tutti i gruppi, ma il programma vero e proprio può tener conto del profilo e del contesto specifici della città e delle esigenze dei partecipanti stessi.

La struttura generale della formazione è presentata qui di seguito:

Giorno 1	Giorno 2	Giorno 3
Introduzione, aspettative, obiettivi, processo formativo	Riesame dei compiti e introduzione al 2° giorno	Riesame dei compiti e introduzione al 3° giorno
Capire la migrazione <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paesi d'origine e fattori di spinta alla migrazione</li> </ul>	Modulo elettivo <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sessione elettiva</li> </ul>	Modulo elettivo <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sessione elettiva</li> </ul>
Capire le migrazioni <ul style="list-style-type: none"> <li>• Itinerari migratori</li> </ul>	Modulo elettivo <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sessione elettiva</li> </ul>	Modulo elettivo <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sessione elettiva</li> </ul>
Competenza interculturale <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicazione interculturale e tolleranza dell'ambiguità</li> </ul>	Modulo elettivo <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sessione elettiva</li> </ul>	Modulo elettivo <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sessione elettiva</li> </ul>
Competenza interculturale <ul style="list-style-type: none"> <li>• Superare gli stereotipi e sviluppare empatia</li> </ul>	Modulo elettivo <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sessione elettiva</li> </ul>	Problemi di gestione <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto tra pari, supervisione e tutoraggio</li> </ul>
Chiusura e compiti	Chiusura e compiti	Valutazione e chiusura

Questa struttura consente l'adattamento locale e presuppone una distribuzione relativamente equilibrata dei temi. L'ultimo modulo, (supporto tra pari e supervisione), è stato inserito per tutti i gruppi perché identificato come prioritario nell'analisi preliminare sul progetto (*Admin4All scoping study*) e ritenuto utile in tutte le città ed è stato pensato per consentire le possibilità di attività di follow-up dopo la formazione.

Tuttavia, la struttura presentata è solo una raccomandazione e può essere modificata se necessario, anche ampliando il tempo di tutta la formazione per esaminare tutti i moduli o fornendo una formazione più approfondita su alcuni argomenti mediante l'assegnazione di più di 90 minuti per sessione.



## ELENCO DEI MODULI DI FORMAZIONE

### MODULO 1 - Sessioni procedurali

- Sessione 1 - Sessione introduttiva
- Sessione 2 - Chiusura giornaliera, compiti e revisione delle attività
- Sessione 3 - Valutazione e chiusura della formazione

### MODULO 2 - Capire le migrazioni

- Sessione 4 - Paesi d'origine e "push factor" della migrazione
  - a. Africa
  - b. Medio Oriente
  - c. Europa orientale e Caucaso
- Sessione 5 - Capire l'itinerario migratorio
  - a. Percorso del Mediterraneo
  - b. Percorso dei Balcani

### MODULO 3 - Sviluppo della competenza interculturale

- Sessione 6 - Comunicazione interculturale e tolleranza dell'ambiguità
- Sessione 7 - Superare gli stereotipi e sviluppare l'empatia
- Sessione 8 - Gestione dei conflitti interculturali

### MODULO 4 - Interazione con i migranti

- Sessione 9 - Supportare percorsi di integrazione culturalmente sensibili ed efficaci
- Sessione 10 - Lavorare con i migranti in situazioni difficili: sostenere e sviluppare la resilienza
- Sessione 11 - Cooperazione con i mediatori interculturali
- Sessione 12 - Meccanismi di feedback e consultazione dei migranti

### MODULO 5 - Interazione con la comunità locale

- Sessione 13 - Coinvolgimento della comunità locale e cooperazione con le ONG
- Sessione 14 - Mobilitare il sostegno e la cooperazione locale con i volontari

### MODULO 6 - Problemi di gestione del personale e dei servizi

- Sessione 16 - Cooperazione intersettoriale e sportelli unici
- Sessione 17 - Supporto tra pari, intervizione e supervisione





## METODOLOGIA

### Principi chiave della metodologia:

- Tenuto conto dell'obiettivo di sviluppare le competenze e non solo l'acquisizione delle conoscenze, si utilizza una combinazione equilibrata di metodi;
- Viene data priorità ai metodi interattivi e tutte le attività comprendono una parte di riflessione;
- Il programma formativo è strutturato su tre giorni, in base ai bisogni specifici individuati nel Comune di destinazione e prevede una sessione che consente ai partecipanti di pianificare come integrare nella loro futura attività professionale le competenze acquisite durante la formazione.
- Una serie di riferimenti metodologici e teorici corroborati dalla ricerca e dalla pratica

### I formatori si concentreranno sui seguenti punti:

- Evitare un approccio paternalistico o accusatorio, stimolando la riflessione tra pari e incoraggiando i partecipanti ad adottare le soluzioni possibili per il loro lavoro, pur riconoscendo la loro esperienza nel settore;
- Creare un clima di sicurezza e fiducia in cui i partecipanti possano esprimere apertamente le loro preoccupazioni, domande, dubbi, paure, ecc. senza esercitare pressioni per conformarsi a un discorso politicamente corretto o avere il timore di essere giudicati, pur adottando un approccio basato sui diritti umani;
- Presentare la complessità delle questioni legate alle migrazioni e all'integrazione dei migranti, senza generalizzare e senza evitare questioni delicate.
- Superare la tendenza dei partecipanti a favorire una comprensione semplificata della migrazione e dell'integrazione e a richiedere soluzioni miracolose, facili e rapide.

### Preparazione e valutazione:

- I referenti del progetto in ogni Comune devono essere consapevoli che l'iscrizione alla formazione è valida per tutti e tre i giorni, al fine di garantire che non vi siano fluttuazioni tra i partecipanti e che ogni sessione di formazione si basi su quanto acquisito nelle precedenti.
- Si chiarirà inoltre che la partecipazione implica l'impegno a svolgere i compiti presentati alla fine dei primi due giorni e che i partecipanti saranno aiutati a svolgere tali compiti, concepiti in modo da non interferire negativamente con la loro attività professionale.
- Prima della formazione, il formatore designato si metterà in comunicazione con la persona responsabile nel comune di destinazione per ottenere informazioni sul numero e il profilo dei partecipanti e comunicherà i requisiti relativi al luogo di formazione e alla logistica.
- Un processo di valutazione consentirà ai partecipanti di fornire feedback e illustrare il raggiungimento degli obiettivi di apprendimento, alla fine del terzo giorno di formazione o poco dopo.
- Il punto focale nazionale dell'OIM elaborerà i risultati della valutazione e li trasferirà in un rapporto da discutere nel team di progetto.



2.

## MODULI DI FORMAZIONE





## PANORAMICA DEI MODULI



Questa sezione presenta tutti i moduli in modo tale che i formatori possano prepararsi facilmente alla presentazione. Per la descrizione delle specifiche sessioni viene utilizzata una struttura comune, che comprende i risultati dell'apprendimento, le risorse necessarie, una breve descrizione della sessione e le istruzioni dettagliate per i formatori, nonché delle raccomandazioni per la valutazione finale.

L'ordine in cui sono descritti i moduli e la numerazione delle sessioni utilizzata sono identici a quelli riportati nella sezione con la descrizione generale del programma. Le sessioni che lo prevedono sono seguite da specifici materiali di supporto da distribuire ai partecipanti al programma formativo. Nella versione elettronica di questo programma, un sistema di link incluso nella descrizione di ciascun modulo facilita l'accesso ai corrispondenti documenti di supporto.

Le sessioni sono raggruppate per categoria, in cinque moduli che seguono alcuni principali argomenti formativi e sono preceduti da quelli relativi ai momenti chiave del processo formativo (apertura, collegamento tra i tre giorni di formazione e valutazione).

Pertanto, questa sezione è strutturata come segue:

- Modulo 1: Sessioni relative al processo di formazione (1 - 3);
- Modulo 2: Sessioni incentrate sulla comprensione delle migrazioni (4-5);
- Modulo 3: Sessioni incentrate sullo sviluppo delle competenze interculturali (6-8);
- Modulo 4: Sessioni incentrate sull'interazione con i migranti (9 - 12);
- Modulo 5: Sessioni incentrate sull'interazione con la comunità locale (13-15);
- Modulo 6: Sessioni relative a questioni di gestione del personale e dei servizi (16-17).

L'ordine dei moduli in questa sezione non deve essere visto come corrispondente all'ordine cronologico dei moduli o delle sessioni nel programma di formazione. Tuttavia, anche se i moduli sono indipendenti, è logico iniziare trattando durante la prima giornata elementi relativi al background dei migranti e agli aspetti generali legati alle competenze interculturali, in quanto porteranno elementi utili per i successivi moduli.

Per alcune sessioni moduli esistono diverse versioni alternative, per rispondere a esigenze specifiche legate al contesto migratorio e per tener conto dell'esperienza precedente dei partecipanti.



# MODULO 1

## SESSIONI PROCEDURALI

### **Sessione 1**

**Sessione introduttiva**

### **Sessione 2**

**Chiusura giornaliera, compiti e revisione delle attività**

### **Sessione 3**

**Valutazione e conclusione della formazione**



# Sessione 1

## Sessione introduttiva

### RISULTATI ATTESI

Alla fine della sessione, i partecipanti:

- Avranno una chiara comprensione del quadro, degli obiettivi e dei limiti della formazione, delle intenzioni dei formatori e delle aspettative che i formatori hanno sul processo
- Comprenderanno le aspettative dei loro colleghi e le confronteranno con le proprie.

### RISORSE NECESSARIE

- Programma di formazione
- Diapositive con la presentazione introduttiva
- Computer, videoproiettore e schermo
- Post-it ed uno spazio per appenderli

### STRUTTURA E METODI

- 15 min: Introductory presentation
- 10 min: Participants introduce themselves
- 5 min: Participants express their expectations

### PROCEDURA

Presentate il contesto, gli obiettivi e il programma della formazione e delineate la metodologia prevista e le aspettative relative al coinvolgimento dei partecipanti. Dovrebbe essere chiaramente precisato che:

- Il formatore rispetta le competenze dei partecipanti nei loro campi specifici e i partecipanti sono incoraggiati a apportare alla formazione la loro esperienza e a riflettere su situazioni concrete incontrate nella pratica del loro lavoro;
- Nessuno conosce le risposte a tutte le domande e le complessità delle migrazioni, quindi la formazione potrebbe trattare solo alcuni dei bisogni, delle richieste e le preoccupazioni dei partecipanti;
- La formazione includerà gli input forniti dal formatore, ma anche opportunità di apprendimento tra pari e riflessione congiunta in cui tutti sono invitati ad essere attivamente coinvolti;
- Per il successo della formazione è importante che si crei un'atmosfera positiva, con reciproco rispetto e sostegno tra i partecipanti, e la possibilità di condividere apertamente domande e preoccupazioni, così come opinioni o idee senza essere giudicati;



- La formazione deve essere vista come uno spazio sicuro, dove condividere e discutere anche cose che non funzionano bene o situazioni problematiche, con la richiesta a tutti i partecipanti di mantenere la riservatezza;
- Il successo dipenderà molto dalla volontà di tutti i partecipanti di impegnarsi e riflettere.

I partecipanti potrebbero già conoscersi, ma probabilmente voi non li conoscete, quindi sarà necessario fare una serie di presentazioni in cui tutti condividono il loro nome, il luogo di lavoro e il tipo di attività svolta.

Dopo questo *tour de table*, al fine di creare un'atmosfera positiva, potreste desiderare svolgere una breve attività che aiuti i partecipanti a conoscersi come persone e/o una che stimoli il lavoro di squadra.

Un suggerimento può essere l'attività "**Due verità e una menzogna**": consegnate ai partecipanti dei post it o dei foglietti di carta e chiedete loro di pensare per un minuto e scrivere tre cose su se stessi di cui solo due dovrebbero essere vere. Devono essere formulate in modo tale da rendere difficile agli altri colleghi indovinare quella non vera. Chiedete a ciascun partecipante di condividere i suoi tre punti e agli altri di indovinare quella non vera. Questa attività funziona bene con un gruppo fino a 15 partecipanti. Per un gruppo più grande è possibile prendere in considerazione un'altra attività o dividere i partecipanti in due gruppi.

Alla fine della sessione, chiedete ai partecipanti di riflettere per qualche minuto sulle proprie aspettative dalla formazione. Chiedete loro di scrivere una sola idea su un post-it e di usare quanti post-it vogliono. Raccoglieteli, attaccateli sul muro in un'area appositamente predisposta e leggeteli ai partecipanti. Le aspettative simili dovrebbero essere raggruppate insieme.

Chiudete la sessione spiegando che le aspettative saranno prese in considerazione per tutti e tre i giorni di formazione e che saranno riesaminate insieme alla fine. Scattate una foto dei post-it con le aspettative, per un uso successivo





## Sessione 2

### Chiusura giornaliera, compiti e revisione delle attività

Al termine della prima giornata di formazione, i partecipanti ricevono il compito di compilare l'Autobiografia degli incontri interculturali concentrandosi sull'interazione con un migrante:

[http://www.coe.int/t/dg4/autobiography/Source/AIE\\_it/03\\_AIE\\_autobiografia\\_distributed\\_it.pdf](http://www.coe.int/t/dg4/autobiography/Source/AIE_it/03_AIE_autobiografia_distributed_it.pdf)

Questa sarà discussa all'inizio del secondo giorno.

Al termine della seconda giornata di formazione, i partecipanti saranno invitati a definire un esempio tratto dalla loro esperienza personale in cui hanno applicato o potrebbero applicare almeno uno degli elementi trattati nella formazione.

All'inizio del terzo giorno, verrà chiesto loro di condividere gli esempi che hanno scelto. In questo modo, ogni partecipante:

- farà il collegamento tra i modelli teorici e gli strumenti menzionati nella formazione e le proprie esperienze personali
- ricorderà le principali questioni affrontate il giorno precedente della formazione

Al termine del primo e del secondo giorno dovrebbe essere previsto del tempo per un breve riepilogo delle tematiche affrontate e per consentire ai partecipanti di esprimere eventuali richieste specifiche che possono essere incluse nel programma dei giorni successivi.



## Sessione 3

### Valutazione e conclusione della formazione

La sessione finale dell'ultimo giorno dovrebbe essere dedicata alla valutazione e conclusione della formazione. Questa dovrebbe includere:

- Una revisione dei principali elementi del contenuto di tutti e tre i giorni di formazione per aiutare i partecipanti a ricordare ciò che hanno sperimentato;
- Una valutazione del grado di soddisfazione delle aspettative iniziali durante la formazione;
- Una o più attività di valutazione interattiva;
- Un'ultima fase di feedback in cui ogni partecipante esprime sensazioni e pensieri relativi alla partecipazione alla formazione
- Discorso finale del formatore e informazioni su un questionario di valutazione online di follow-up.

Un buon modo per rivedere i principali elementi della formazione è quello di chiedere ai partecipanti di condividere ciò che ricordano e/o ciò che percepiscono come interessante (senza ripetere ciò che altri hanno già detto) e di continuare fino a quando gli aspetti più importanti sono stati trattati. Questo può includere sia gli argomenti principali esaminati che i riferimenti ad alcuni dei metodi o degli strumenti utilizzati nelle varie sessioni.

Tornare all'elenco delle principali aspettative formulate dai partecipanti durante la fase di apertura e verificare con loro se sono state affrontate durante la formazione. Ne può risultare che vi sono degli argomenti menzionati nelle aspettative che non sono stati affrontati nella formazione (ad esempio, possono esservi richieste specifiche per un certo piccolo gruppo di partecipanti che non sono state affrontate perché non pertinenti per il resto del gruppo). In tali casi potete proporre di inviare ai rispettivi partecipanti ulteriori documenti o link a risorse utili e potete anche chiedere se durante la formazione è stato fatto qualcosa che possa aiutarli a trovare la risposta da soli o in collaborazione con i colleghi.

Di seguito sono presentate due opzioni per le attività di valutazione interattiva:

#### i. **Attività: Domande e risposte**

Ai partecipanti vengono concessi 10 minuti per esaminare tutti i documenti ricevuti durante la formazione e formulare per iscritto su un foglio di carta A5 una domanda con risposte multiple (diverse opzioni, una sola o nessuna risposta possono essere scelte correttamente). La domanda e le opzioni di risposta dovrebbero essere formulate in modo che sia difficile per gli altri partecipanti identificare la risposta corretta.

Chiedete quindi ai partecipanti di stare in una zona vuota della stanza e di portare con sé il foglio con la domanda e le risposte, insieme ad una penna. Spiegate che quando dite "via!", i partecipanti dovrebbero camminare casualmente nell'area designata della stanza e quando dite "stop" dovrebbero fermarsi e fare coppia con una persona accanto a loro, condividere le loro domande e cercare di trovare la risposta giusta. Se viene identificata la risposta corretta, la persona che ha risposto riceve un punto. Se la risposta non è corretta, la persona che ha formulato la domanda riceve un punto. Una volta che entrambe le domande sono state poste, le persone coinvolte ricominciano a camminare a caso. Quando dite "stop" si formano nuove coppie e si scambiano domande.



Dopo alcuni turni, chiedete ai partecipanti di sedersi e presentare le loro domande, indicare la risposta corretta e dichiarare il numero di punti ottenuti.

Questa attività rivelerà in modo piacevole e motivante alcuni degli elementi più importanti che i partecipanti ricordano dalla formazione, ma anche alcuni aspetti non del tutto chiari. Potete voler fare dei commenti, insistendo sulle domande per le quali meno persone hanno identificato la risposta corretta.

## ii. Attività: Obiettivo di soddisfazione

Disegnate su una lavagna a fogli mobili un bersaglio costituito da 5 cerchi concentrici e dividetelo in un numero di settori pari al numero di dimensioni che desiderate valutare. Questi sono alcuni suggerimenti di aspetti che possono essere considerati (ispirandosi agli obiettivi della formazione):

- Comprensione della migrazione: in che misura avete una comprensione migliore della migrazione in Europa?
- Interazione con i migranti: in che misura avete imparato cose che vi aiutano ad avere un'interazione più efficace con i migranti?
- Cooperazione locale: in che misura avete appreso elementi che possono aiutarvi a migliorare la cooperazione a livello locale con le altre parti interessate?
- Apprendimento tra pari: in che misura avete imparato aspetti utili da altri partecipanti al gruppo?

Le dimensioni possono anche essere formulate in modo più specifico e dovrebbero tener conto del profilo dei partecipanti e del programma effettivo che il gruppo ha seguito.

Date a ogni partecipante una serie di punti adesivi colorati e chiedete loro di posizionarli sul bersaglio, collocandone uno in ogni settore. Più il punto è vicino al centro dell'obiettivo, più alto è il livello di soddisfazione rispetto alla dimensione corrispondente a quel settore. I punti possono essere posizionati uno sopra l'altro.

Questa rappresentazione visiva indicherà sia la percezione complessiva del gruppo per quanto riguarda le dimensioni visualizzate, sia la dispersione delle percezioni dei partecipanti.

- Permettete ai partecipanti di condividere alcune riflessioni finali sulla formazione. Questo può essere fatto liberamente se il gruppo è piccolo, ma, per gruppi più grandi, potrebbe essere necessario strutturarlo. Un'opzione può essere quella di chiedere a ciascun partecipante di condividere esattamente due frasi sulla formazione, una che inizia con "penso" e una che inizia con "sento". In questo modo la sessione rimarrà breve e tratterà sia gli aspetti razionali che emotivi.
- Condividete alcune riflessioni finali, ringraziando i membri del gruppo per il loro coinvolgimento e auspicando che si avvalgano il più possibile degli elementi trattati nella formazione. Evidenziate che sono invitati a fornire ulteriori feedback sul modo in cui stanno utilizzando gli elementi appresi durante la formazione nella loro pratica professionale nel periodo successivo alla formazione.



## MODULO 2

# COMPRENDERE LA MIGRAZIONE

### **Sessione 4**

#### **Paesi d'origine e fattori di spinta alla migrazione**

##### **Documento di supporto 1**

Capire la migrazione

##### **Documento di supporto 2**

Profili dei Paesi di origine

### **Sessione 5**

#### **Comprendere l'itinerario migratorio**

##### **Documento di supporto 3**

Itinerari migratori



# Sessione 4

## Paesi d'origine e fattori di spinta alla migrazione

### RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO

Alla fine della sessione i partecipanti:

- Avranno una comprensione differenziata e critica della situazione nei paesi di origine dei principali gruppi di migranti
- Saranno in grado di identificare e analizzare i principali fattori che spingono le persone a migrare in Europa
- Avranno una maggiore empatia e comprensione della prospettiva dei migranti relativamente alla decisione di migrare in Europa
- Avranno una comprensione critica di alcuni dei pregiudizi comuni riguardanti le motivazioni della migrazione.

### RISORSE NECESSARIE

- Sezioni corrispondenti del [documento sulla comprensione della migrazione](#)
- Diapositive con le informazioni chiave delle sezioni selezionate, incluse mappe e grafici
- Computer, videoproiettore e schermo
- Segnali con “d'accordo” e “in disaccordo” e nastro adesivo
- Lavagna a fogli mobili e pennarelli

### STRUTTURA E METODI

- 40 min: richiedenti asilo, rifugiati e migranti economici - diritti, responsabilità e problemi generali (presentazione e dibattito)
- 20 min: situazione nei paesi d'origine (presentazione e sessione di domande e risposte)
- 45 min: studio di casi e relazioni finali (preferibilmente dopo una pausa)

### PROCEDURA

#### a. Richiedenti asilo, rifugiati e migranti economici

Il contenuto della sessione può variare notevolmente a seconda del contesto locale e del profilo dei partecipanti. La versione qui proposta parte dal presupposto che, almeno in parte, i partecipanti si occupino di richiedenti asilo e rifugiati.

La prima parte della sessione è dedicata alla discussione delle sfide legate alla distinzione tra richiedenti asilo, rifugiati e migranti economici, ai loro bisogni e diritti e alle conseguenze per la società di accoglienza.



Presentate le diapositive corrispondenti a questa parte. Ascoltate alcune domande di chiarimento e fornite le risposte.

Poi mettete sullo schermo la diapositiva con la definizione di rifugiato e chiedete ai partecipanti di alzarsi in piedi. Posizionate i segnali con “d’accordo” e “in disaccordo” ai lati opposti di un’area vuota dove i partecipanti possono stare in fila. Dite ai partecipanti che state per fare un’affermazione sulla quale devono esprimere la loro opinione, posizionandosi in qualsiasi punto del percorso tra accordo e disaccordo. Quando tutti saranno pronti, pronunciate la seguente affermazione: “Lo status di rifugiato dovrebbe essere concesso solo alle persone direttamente perseguitate a causa della loro appartenenza politica, etnica o religiosa”. Chiedete a uno o due partecipanti agli estremi e a uno o due al centro di dire brevemente perché hanno scelto quella posizione. Dopo di che, permette ai partecipanti di rivedere la loro posizione se lo desiderano, dopo aver ascoltato le argomentazioni formulate. Dividete i partecipanti in due gruppi di uguali dimensioni attorno alle persone più vicine agli estremi. Anche se essi non sono distribuiti in modo uniforme sulla linea, la divisione in gruppi dovrebbe essere equilibrata. Dare a ciascun gruppo 10 minuti per preparare un elenco di argomenti a sostegno o in contrasto con la dichiarazione. Chiedete ai gruppi di condividere i loro argomenti e poi di rispondere agli argomenti formulati dall’altro gruppo. Concludete sottolineando la diversità delle opinioni e delle argomentazioni su questo tema.

### **b. Paesi di origine**

La seconda parte presenterà e discuterà informazioni sulla situazione attuale e sulle cause della migrazione nei paesi d’origine dei gruppi più numerosi di migranti nel comune specifico. Scegliete i paesi d’origine rilevanti per il contesto locale. Potrebbe essere necessario regolare le informazioni e includerne di aggiornate per quanto riguarda le statistiche o importanti modifiche recenti. Inoltre, potrebbero essere necessarie ulteriori schede informative per paese, a seconda dei principali paesi di origine rilevanti per il vostro contesto di lavoro. Per prepararle, è possibile utilizzare il formato delle schede informative del paese nel documento di supporto sulla comprensione della migrazione e raccogliere informazioni da varie fonti. Il sito web dell’OIM (<https://www.iom.int/countries>) fornisce informazioni rilevanti, ma potrebbe essere necessario aggiungere dati da altre fonti. È importante evitare giudizi generali e presentare fatti verificabili. Per i dati statistici, è preferibile affidarsi ad organizzazioni internazionali o organismi di ricerca riconosciuti. Se si utilizza Wikipedia, prestare attenzione alle fonti citate e assicurarsi che siano affidabili.

### **c. Caso di studio**

La terza parte stimolerà una riflessione sulla decisione di migrare sulla base di un caso di studio di un migrante. Dividete i partecipanti in gruppi di quattro. Chiedete ad ogni gruppo di scegliere il caso di un migrante, basato sull’esperienza di uno dei partecipanti al gruppo. I membri del gruppo possono presentare diverse proposte, ma un solo caso deve essere scelto consensualmente ai fini dell’analisi. Il migrante selezionato dovrebbe provenire da uno dei paesi per i quali esiste una descrizione nei documenti di supporto. Il membro del gruppo che ha avuto esperienza diretta con il migrante presenterà il caso, fornendo quante più informazioni possibili, ma garantendo il rispetto del segreto professionale. Lasciate ai partecipanti 15 minuti per discutere il caso e preparare una descrizione di ciò che sarebbe accaduto alla persona inte-



ressata se avesse deciso di non lasciare il paese d'origine. Come sarebbe quella persona ora e nei prossimi cinque e dieci anni? Inoltre, alla fine, in ogni gruppo i partecipanti discuteranno e decideranno individualmente cosa farebbero se si trovassero al posto della persona descritta nel caso di studio. Resterebbero nel paese d'origine o se ne andrebbero?

Chiedete ad ogni gruppo di condividere i risultati. Ogni presentatore inizierà con una breve descrizione del caso.

Discutete con il gruppo quali sono i fattori trainanti della migrazione e confrontateli per vedere se sono generali o specifici per ogni paese.

### VALUTAZIONE

È meglio se la valutazione per questa sessione viene fatta contestualmente a quella della sessione sull'itinerario migratorio.

### COMMENTI

Potreste dover adattare alcuni dei documenti per adeguarli al contesto locale. Assicuratevi che la sala di formazione sia adeguata agli elementi interattivi e al lavoro di gruppo. Non preoccupatevi che forse riceverete domande per le quali non conoscete la risposta, all'inizio è stato detto che nessuno sa tutto e anche che le cose cambiano velocemente quando si tratta di rotte migratorie.



## DOCUMENTO DI SUPPORTO 1

### Capire la migrazione

L'obiettivo delle informazioni fornite di seguito è quello di aiutare i lettori a trovare le risposte alle seguenti domande chiave:

- Cosa sta accadendo? (chi sono i migranti e qual è la dimensione del fenomeno e la sua evoluzione negli ultimi anni?)
- Come sta accadendo? (come avviene la migrazione, quali sono i principali itinerari migratori e quali sono i rischi che affrontano i migranti nel loro viaggio?)
- Perché succede? (quali sono i principali fattori di spinta nei paesi di origine, la migrazione è determinata da fattori economici, questioni di sicurezza o persecuzione politica?)

Statistiche aggiornate sono regolarmente disponibili sul sito web dell'OIM. I comunicati stampa periodici contengono, ad esempio, dati relativi al numero di arrivi e decessi sulle principali rotte migratorie verso l'Europa. Alcuni di questi dati sono mostrati come infografiche e i dati presentati in forma di tabella possono essere utilizzati per compilare grafici specifici per illustrare le dinamiche dei flussi migratori e per permettere confronti tra diverse rotte migratorie, paesi di origine o paesi di arrivo e di destinazione.

#### MIGRANTI, RICHIEDENTI ASILO E RIFUGIATI

Le definizioni che seguono chiariscono la distinzione tra migranti, rifugiati e richiedenti asilo e mostrano la distinzione tra il significato legale del termine "rifugiato" e il modo in cui questo termine è comunemente usato nei rapporti dei media sulla migrazione degli ultimi anni.

**Migrante** - L'OIM definisce migrante qualsiasi persona che si sposta o si è spostata attraverso una frontiera internazionale o all'interno di uno Stato lontano dal suo luogo di residenza abituale, indipendentemente (1) dallo status giuridico della persona; (2) se il movimento è volontario o involontario; (3) quali sono le cause del trasferimento; o (4) la durata del soggiorno.





**Rifugiato** - Una persona che, “per un fondato timore di persecuzione per motivi di razza, religione, nazionalità, appartenenza a un determinato gruppo sociale o per opinioni politiche, si trova al di fuori del paese della sua nazionalità e non è in grado o, a causa di tale timore, non è disposta ad avvalersi della protezione di tale paese”. (Art. 1 (A)(2), Convenzione relativa allo status dei rifugiati, Art. 1A (2), 1951 modificato dal protocollo del 1967).

**Richiedente asilo** - Una persona che cerca protezione da persecuzioni o danni gravi in un paese diverso dal proprio e attende una decisione sulla domanda di riconoscimento dello status di rifugiato ai sensi degli strumenti internazionali e nazionali pertinenti. In caso di decisione negativa, la persona deve lasciare il paese e può essere espulsa, così come qualsiasi cittadino straniero che si trovi in una situazione irregolare o illegale, a meno che il permesso di soggiorno non sia concesso per motivi umanitari o altri motivi connessi.

## MIGRAZIONE IN EUROPA DOPO IL 2013

In tutto il mondo, la stragrande maggioranza delle persone che devono fuggire dalle loro case rimane entro i confini del loro paese. Secondo l'UNHCR, nel 2015 gli Sfollati Interni (IDP) erano 45 milioni. Tuttavia, 21 milioni di persone hanno ritenuto necessario fuggire in un altro paese. Nel 2015, i 10 principali paesi d'origine dei richiedenti asilo (in ordine decrescente) sono stati Siria, Afghanistan, Somalia, Sud Sudan, Sudan, Repubblica Democratica del Congo, Repubblica Centrafricana, Myanmar, Eritrea e Colombia. Nel complesso, questi 10 paesi di origine principali rappresentavano il 76% della popolazione mondiale di rifugiati. I cinque principali paesi ospitanti sono Turchia, Pakistan, Libano, Iran, Etiopia e Giordania. In Libano ci sono circa 1,5 milioni di rifugiati, mentre la popolazione locale è inferiore a 4 milioni di persone (la più grande percentuale di rifugiati per abitante nel mondo).

Nel 2015, i minori non accompagnati o separati - soprattutto afgani, eritrei, siriani e somali - hanno presentato circa 98.400 domande di asilo in 78 paesi. Si tratta del numero più elevato registrato da quando l'UNHCR ha iniziato a raccogliere tali dati nel 2006. Nel 2015, nel mondo, i bambini al di sotto dei 18 anni hanno costituito quasi la metà della popolazione rifugiata, in crescita rispetto al 41% del 2009 e allo stesso livello del 2014.

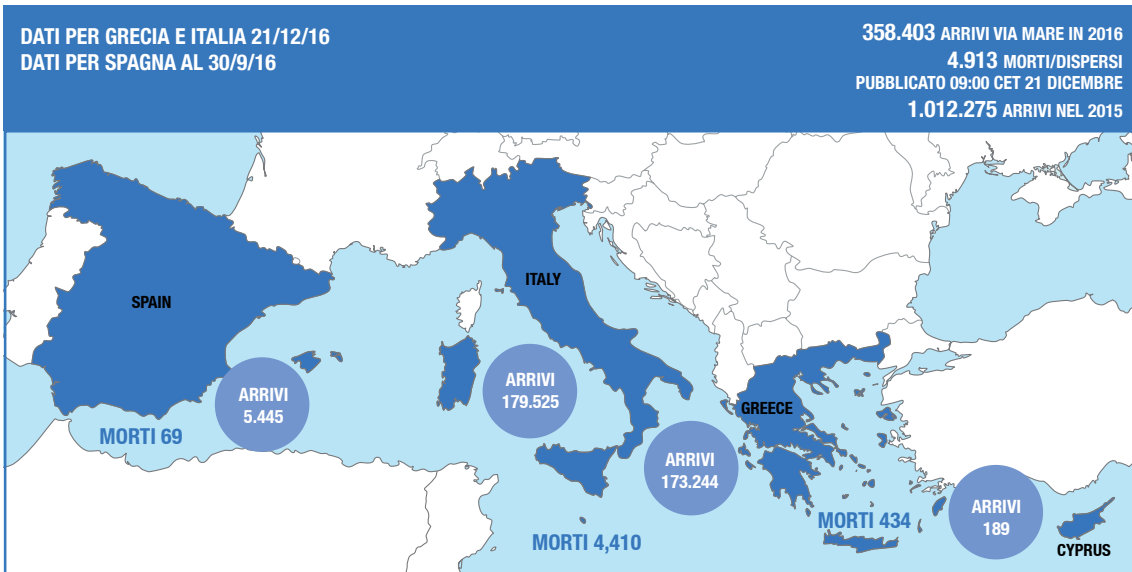
La migrazione verso l'Europa rappresenta una frazione di questi processi migratori ed è importante comprenderla in un contesto più ampio.

Negli ultimi anni, due sono le tappe principali che hanno influenzato la migrazione verso l'Europa. Il primo è il 2014, quando i conflitti interni in Libia hanno reso questo paese un elemento importante nel transito dall'Africa subsahariana verso l'Europa meridionale attraverso il Mar Mediterraneo. La seconda pietra miliare è stata il 2015, quando un enorme aumento del numero di arrivi in Europa è dovuto alla migrazione lungo la cosiddetta rotta balcanica, dalla Turchia, attraverso il Mar Egeo verso la Grecia e verso l'Europa centrale, alimentata soprattutto dalla guerra in Siria.



L'immagine seguente illustra la situazione alla fine del 2016. Fonte: [www.iom.int](http://www.iom.int)

### MEDITERRANEAN UPDATE - Migration Flows Europe: Arrivals and Fatalities

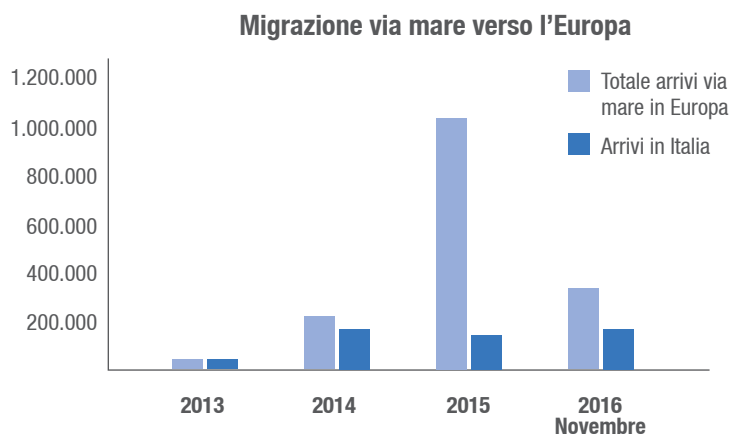


La tabella che segue mostra le principali variazioni del numero di arrivi nel 2014 (cinque volte superiore a quello del 2013) e nel 2015 (quasi cinque volte superiore a quello del 2014) con una significativa riduzione nel 2016, nonché il costante aumento del numero di persone che hanno perso la vita in mare.

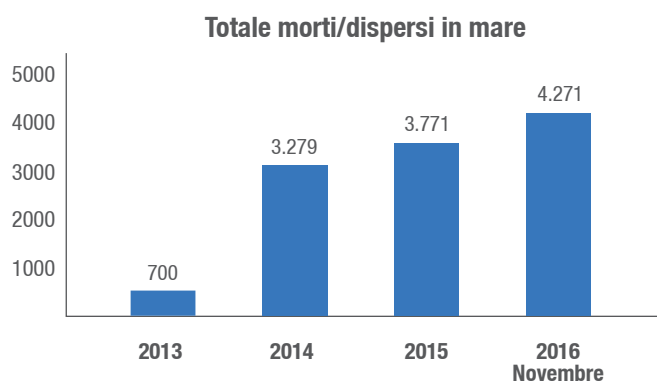
	2013	2014	2015	2016 (Dicembre)
Totale arrivi via mare in Europa	43.000	219.000	1.011.712	358.403
Totale morti/dispersi	700	3.279	3.771	4.913
Arrivi in Italia	42.925	170.100	150.317	179.525



Sebbene il numero complessivo di rifugiati in Europa abbia registrato un forte aumento, superando il milione di persone nel 2015, a causa dell'elevato numero di rifugiati provenienti dal Medio Oriente (Siria, Iraq e Afghanistan), il numero di arrivi in Italia è rimasto relativamente stabile negli ultimi anni e molto superiore a quello degli anni prima del 2014.



Tuttavia, nonostante la riduzione del numero complessivo di rifugiati nel 2016, il numero di morti in mare fa del 2016 un anno record, con oltre 4300 morti o dispersi. La maggior parte di questo aumento nel numero è legato alla traversata del Mediterraneo dal Nord Africa all'Italia.





## SITUAZIONE DEI PRINCIPALI PAESI DI ORIGINE DELLA MIGRAZIONE

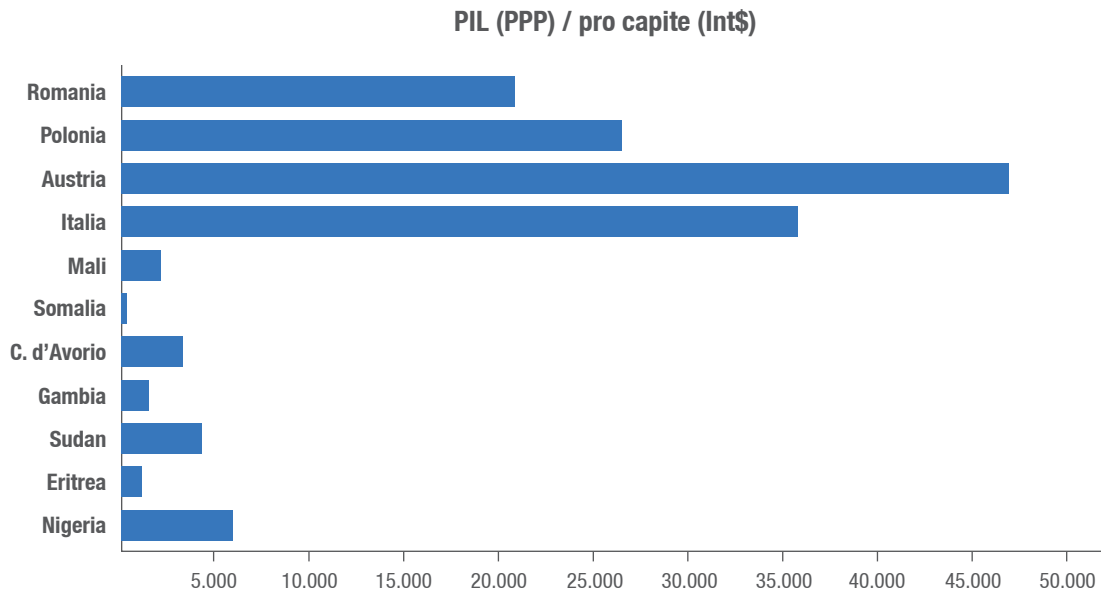
### ANALISI GENERALE

I paesi che rappresentano le principali fonti di migrazione verso l'Europa sono al tempo stesso i più poveri, i più instabili e insicuri e quelli in cui i diritti umani sono meno rispettati.

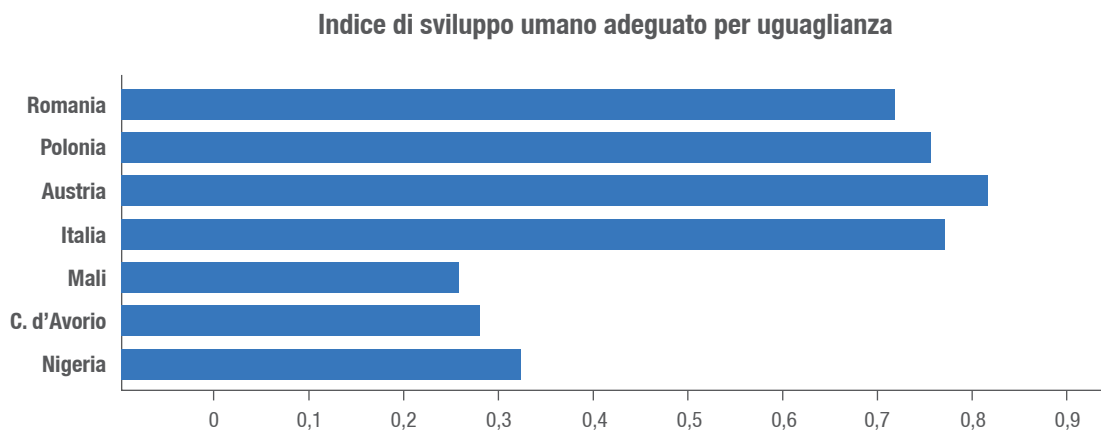
Paese	PIL / pro capite (\$)	Indice di sviluppo umano rettificato per uguaglianza	Indice Stati fragili	Commenti
<b>Nigeria</b>	6.121	0,320	103,5	Gruppo terroristico di Boko Haram
<b>Eritrea</b>	1.300	Nessun dato	98,6	Servizio militare a tempo indefinito
<b>Sudan</b>	4.394	Nessun dato	111,5	Genocidio nel Darfur e guerra civile
<b>Gambia</b>	1.650	Nessun dato	86,8	1/3 della popolazione vive con meno di 1,25\$
<b>Costa d'Avorio</b>	3.359	0,287	97,9	Guerra civile
<b>Somalia</b>	400	Nessun dato	114,0	Guerra civile, gruppo terroristico Al Shabaab
<b>Mali</b>	2.191	0,270	95,2	Gruppi separatisti e islamisti nel nord
<b>Italia</b>	35.781	0,773	43,1	
<b>Austria</b>	46.986	0,816	27,5	
<b>Polonia</b>	26.499	0,760	40,7	
<b>Romania</b>	20.872	0,711	52,9	



Come si evince dai grafici che seguono, c'è una grande differenza in termini di economia e qualità della vita tra i paesi che sono le principali fonti di migrazione verso l'Italia, e l'Italia e altri paesi dell'UE.



Il PIL pro capite corretto per la parità di potere d'acquisto è 13 volte superiore in Italia alla media dei principali Paesi di origine e 27 volte superiore a quello dell'Eritrea.

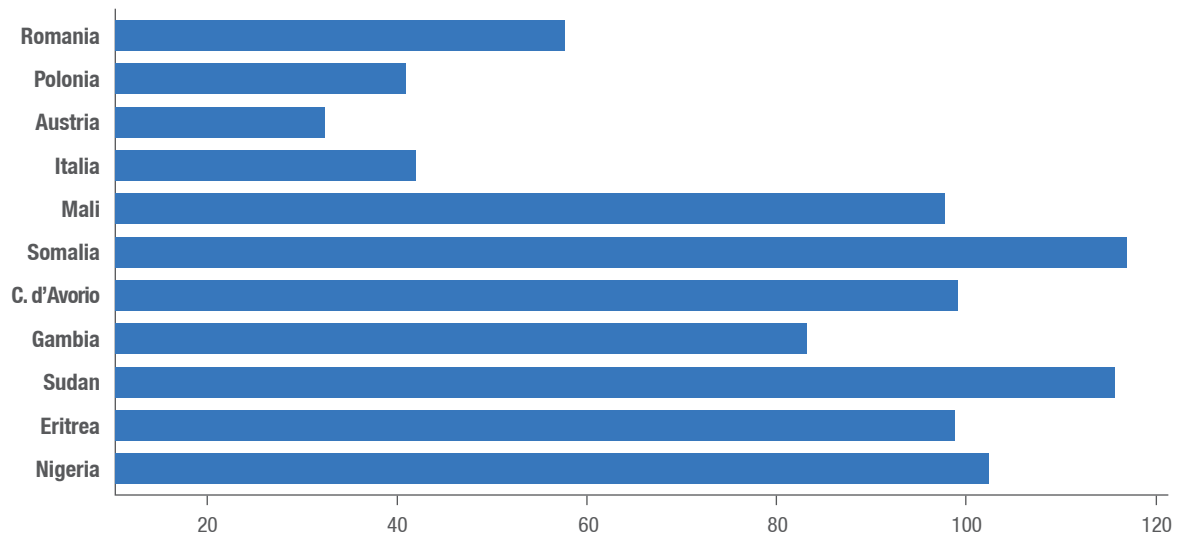


L'Indice di Sviluppo Umano adeguato per tener conto delle disuguaglianze sociali interne, una statistica composita dell'aspettativa di vita, dell'istruzione e degli indicatori economici, mostra inoltre disparità molto elevate tra i paesi d'origine della migrazione e quelli dell'UE (per alcuni paesi non sono disponibili i dati).



Questi confronti, insieme ad altri indicatori come la percentuale delle rimesse nel PIL dei paesi d'origine, dimostrano che esistono importanti argomenti per ritenere che la migrazione sia legata a ragioni economiche.

Tuttavia, se confrontiamo i dati relativi all'Indice degli Stati fragili, così come fatti specifici riguardanti le violazioni dei diritti umani, la violenza sistematica, la guerra civile, i gruppi terroristici e la mancanza di leggi e istituzioni democratiche, ci sono forti argomenti anche per giustificare la migrazione sulla base dei criteri che definiscono lo status delle persone bisognose di protezione internazionale secondo il diritto internazionale.

**Indice Stati fragili**

L'indice si basa su 12 indicatori politici, economici e sociali. Tra le caratteristiche comuni di uno Stato fragile vi sono un governo centrale così debole o inefficace, che ha scarso controllo pratico su gran parte del suo territorio, la mancata fornitura di servizi pubblici, la diffusa corruzione e criminalità, i rifugiati e la circolazione involontaria delle popolazioni e il forte declino economico. Tutti i paesi d'origine elencati rientrano nella categoria di "allerta", "allerta elevata" o "allerta molto elevata", mentre l'Italia, la Romania e la Polonia sono "stabili" e l'Austria è considerata "sostenibile".



## DOCUMENTO DI SUPPORTO 2

### Profili dei Paesi di origine

#### NIGERIA

**Popolazione:** oltre 140 milioni

**Gruppi etnici:** La Nigeria conta più di 500 gruppi etnici, tra i quali i più importanti sono Hausa, Yoruba, Igbo e Fulani, che insieme rappresentano oltre il 70% della popolazione. 13 altre minoranze rappresentano circa il 25% della popolazione.

**Lingue:** L'inglese è la lingua ufficiale. Sono circa 500 le Lingue locali parlate, cinque delle quali sono di grandi gruppi etnici.

**Religione:** 58% cristiani e 41 % musulmani

#### Questioni principali

La Nigeria è il paese più popoloso dell'Africa (con circa il 18% della popolazione del continente) e il settimo paese più popoloso del mondo. La sua popolazione è aumentata del 60% negli ultimi due decenni e ora quasi la metà della popolazione ha meno di 14 anni.

Ci sono due aree di conflitto principali: il Delta del Niger, dove diversi gruppi armati combattono, attaccano gli impianti di sfruttamento petrolifero, uccidono civili e rapiscono stranieri, e il Nord-Est, dove è attivo il gruppo terroristico Boko Haram. Dal 2010, Boko Haram ha aumentato la sua influenza non solo in Nigeria, ma anche al di là dei confini con il Ciad, il Camerun e il Niger e ha causato lo sfollamento di oltre due milioni di persone. I militari rivendicano che l'operazione da essi organizzata contro Boko Haram nella seconda metà del 2015 ha avuto successo e che l'impatto del gruppo è stato significativamente ridotto. Negli ultimi cinque anni, più di 2000 persone sono state uccise in scontri violenti tra pastori e agricoltori nella parte centrale della Nigeria.

Nonostante gli importanti introiti generati dall'esportazione di petrolio dal Delta del Niger, un numero molto elevato di nigeriani rimane in condizioni di estrema povertà o si sono trovati in una situazione peggiore rispetto a qualche decennio fa.



## ERITREA

**Popolazione:** 6,4 milioni

**Gruppi etnici:** i Tigrigna rappresentano il 55% della popolazione e i Tigrini circa il 30%. Ci sono anche altri sette gruppi etnici più piccoli.

**Lingue:** La Costituzione proclama “l’uguaglianza di tutte le lingue eritree” e non esiste una lingua ufficiale. Il Tigrigna, parlato dalla maggioranza della popolazione, l’arabo e l’inglese sono di fatto le lingue ufficiali.

**Religione:** La popolazione è quasi equamente divisa tra cristiani (per lo più ortodossi) e musulmani.

### Questioni principali

L’Eritrea è uno dei paesi più isolati del mondo, governato in stato di emergenza dopo una guerra con l’Etiopia nel 1998. L’Eritrea in precedenza ha combattuto per 30 anni la lotta per l’indipendenza dall’Etiopia, che è 20 volte le sue dimensioni. Un rapporto delle Nazioni Unite ha accusato il regime al potere di “crimini contro l’umanità” rivolti alla propria popolazione, tra cui tortura, sorveglianza di massa e arruolamento militare a tempo indeterminato che equivale a una forma di schiavitù. Dopo aver completato l’istruzione, la maggior parte dei giovani uomini ma anche le giovani donne sono costretti a far parte dell’esercito per un periodo di tempo indefinito, alcuni prestano servizio militare per decenni con uno stipendio molto basso e nessuna libertà. L’Eritrea è anche soggetta a sanzioni delle Nazioni Unite con l’accusa di sostenere il terrorismo legato ad al Qaeda in Somalia. I giornalisti stranieri sono stati espulsi dall’Eritrea nel 2008, il che rende difficile documentare adeguatamente la situazione attuale. Secondo le stime delle Nazioni Unite, 400.000 eritrei - il 9% della popolazione - sono fuggiti negli ultimi anni, senza contare coloro che sono morti o sono rimasti bloccati durante il tragitto.

## SUDAN

**Popolazione:** circa 30 milioni

**Gruppi etnici:** Gli arabi rappresentano circa il 70%. Altri gruppi principali sono i Nubiani, i Copti e gli Zaghawa.

**Lingue:** (Sudanese) L’arabo e l’inglese sono lingue ufficiali.

**Religione:** L’Islam è la religione del 97% della popolazione dopo la divisione del Sud Sudan nel 2011. Esistono piccole comunità cristiano-ortodosse nella capitale e nelle città del nord.

### Questioni principali

Il Sudan è uno Stato autoritario, con un sistema monopartitico guidato dal presidente che esercita i poteri esecutivo e legislativo. È considerato uno degli stati più corrotti del mondo. Il paese è stato ufficialmente inserito nell’elenco dei sostenitori del terrorismo internazionale a





causa della sua connessione con Al Qaeda. Il sistema giuridico si basa sulla legge della Sharia, con la fustigazione, la crocifissione e la lapidazione come punizioni ordinarie. I musulmani che si convertono al cristianesimo possono subire la pena di morte per apostasia.

Negli ultimi decenni ci sono state diverse guerre civili, le più importanti delle quali sono state:

- Il conflitto nella regione del Darfur, che ha causato la morte di circa 300.000 persone e lo sfollamento di 2,8 milioni di persone, è stato considerato un genocidio;
- Il conflitto che ha portato alla divisione del paese nel 2011 e all'indipendenza del Sud Sudan.

Circa l'80 per cento della forza lavoro è occupata nell'agricoltura, che rappresenta il 39 per cento del PIL. Poiché l'agricoltura dipende in larga misura dalle condizioni meteorologiche, la maggior parte della popolazione vive al di sotto del livello di povertà.

Il Sudan è un paese d'origine per i rifugiati, ma ospita anche a sua volta oltre 300.000 rifugiati e richiedenti asilo provenienti principalmente dall'Eritrea, ma anche dal Ciad, dall'Etiopia e dalla Repubblica Centrafricana. Essi vivono in campi gestiti in cooperazione con l'UNHCR e le ONG internazionali.

## GAMBIA

**Popolazione:** 1,8 milioni

**Gruppi etnici:** Mandinka è il gruppo etnico più numeroso, ma esistono diversi altri gruppi che mantengono un'identità distinta

**Lingue:** L'inglese è la lingua ufficiale, il francese è ampiamente parlato e sono utilizzate anche diverse lingue locali.

**Religione:** il Gambia è stato proclamato nel dicembre 2015 una repubblica islamica. L'Islam è la religione del 90% della popolazione, mentre l'8% è cristiano.

### Questioni principali

Il Gambia è il paese più piccolo dell'Africa continentale, situato nell'Africa occidentale, sul fiume Gambia e circondato dal Senegal con il quale forma una confederazione.

La povertà estrema colpisce gran parte della popolazione e le rimesse degli emigranti dall'Europa rappresentano oltre il 20% del PIL.



## COSTA D'AVORIO

**Popolazione:** 24 milioni

**Gruppi etnici:** Akan è il gruppo etnico più numeroso (circa il 40% della popolazione)

**Lingue:** Il francese è la lingua ufficiale, ma si parlano anche diverse lingue locali.

**Religione:** non c'è una religione di maggioranza; circa il 44% è cristiano, il 37% musulmano

### Questioni principali

A seguito dei risultati contestati delle elezioni presidenziali tenutesi nel 2010, è scoppiata una guerra civile che ha provocato l'uccisione di centinaia di persone e lo sfollamento di migliaia di persone. Anche l'economia e la situazione economica sono state duramente colpite dalla guerra.

## SOMALIA

**Popolazione:** circa 10 milioni

**Gruppi etnici:** 85% Somali etnici, minoranze principalmente localizzate nel Sud

**Lingue:** il somalo e l'arabo sono le lingue ufficiali.

**Religioni:** 99,8% di musulmani sunniti. L'Islam è la Religione di Stato e la Sharia è stata dichiarata nella Costituzione come fonte di tutta la legislazione.

### Elementi chiave:

Dopo oltre 20 anni di dittatura militare, nel 1991 è scoppiata una guerra civile, quando un gruppo di capi clan appoggiati dall'Etiopia e dalla Libia ha esautorato il regime militare. Il nord del paese, che un tempo era una colonia britannica, ha dichiarato l'indipendenza come Somaliland. Nonostante non sia riconosciuto a livello internazionale, è ancora oggi un territorio di fatto indipendente. Nel sud, l'instabilità generata dalle lotte tra i vari capi clan e leader militari e dal fatto che il governo non ha l'autorità sul territorio del paese, ha fatto sì che la Somalia sia indicata come l'esempio emblematico di uno Stato fallito. Ciò si manifesta anche con il fenomeno della pirateria nel Golfo dell'Eden e lungo tutte le coste somale (la costa più lunga tra i paesi africani). Dal 2012, l'intervento internazionale ha determinato un significativo calo della pirateria. Nonostante i tentativi di porre fine alla guerra civile nel 2006, con complesse alleanze tra forze governative e gruppi islamisti contro Al-Shabaab e Hizbul Islam, i due principali gruppi islamisti in opposizione, e nonostante gli interventi militari dei paesi dell'Unione Africana, la guerra si è riaccesa dal 2009. Inoltre, Al-Shabaab e Hizbul Islam hanno iniziato a combattere tra loro a metà del 2009. La situazione è ancora instabile, con vari gruppi che controllano territori diversi. Al-Shabaab (I giovani, in arabo), un gruppo terrorista



jihadista affiliato ad Al Qaeda, è stato anche coinvolto in vari attacchi terroristici nella regione, lungo il confine. Attualmente controlla le zone rurali nel sud della Somalia.

La Somalia è stata inserita in cima alla lista degli Stati più fragili per sei anni consecutivi tra il 2008 e il 2013 (dal 2014 occupa il secondo posto). Nel 2009, Transparency International ha classificato la Somalia all'ultimo posto nel suo Indice annuale di percezione della corruzione (CPI) e nel 2010, l'Istituto per l'economia e la pace ha classificato la Somalia quasi all'ultimo posto tra Iraq e Afghanistan colpiti dalla guerra nel suo Indice Globale di Pace. La maggior parte dell'economia è un'economia informale, basata principalmente sul bestiame, e le principali attività economiche ufficiali sono legate alle società di trasferimento di denaro e telecomunicazioni. Circa il 43% della popolazione vive con meno di 1 dollaro USA al giorno. Si stima che oltre un miliardo di euro siano annualmente trasferiti nella regione dai somali nella diaspora attraverso società di trasferimento di denaro, che rappresentano oltre un quarto del PIL..

## MALI

**Popolazione:** 14 milioni

**Gruppi etnici:** I Bambara rappresentano oltre il 35% della popolazione, superando il 50% se conteggiati insieme a piccoli gruppi correlati.

**Lingue:** Il francese è la lingua ufficiale, ma il bambare è una lingua franca parlata da oltre l'80% della popolazione.

**Religione:** il 90% è musulmano e il resto è equamente diviso tra cristianesimo e religioni locali

### Questioni principali

Quasi il 70% della popolazione vive nelle zone rurali e il 5-10% è nomade. Spesso ci sono conflitti tra i nomadi e la popolazione rurale insediata. Circa la metà della popolazione ha meno di 14 anni. Il Mali ha uno dei più alti tassi di fertilità, ma anche uno dei più alti tassi di mortalità infantile. L'aspettativa di vita alla nascita è di 53 anni.

Ci sono ancora ricordi di schiavitù, che era comune in Mali fino alla metà del XX secolo, con oltre 800.000 discendenti di schiavi tenuti dalla tradizione in una posizione di inferiorità nella società.

Il 90% della popolazione si trova al sud. Il Nord, nel deserto del Sahara, è stato per decenni un'area di conflitto per lo più al di fuori del controllo delle autorità statali. Nel gennaio 2012 è iniziata una ribellione tuareg nel nord del Mali, guidata dal Movimento nazionale per la liberazione dell'Azawad. Tuttavia, gruppi islamisti tra cui Ansar Dine e Al-Qaeda nel Maghreb islamico (AQIM), che avevano aiutato il MNLA a sconfiggere il governo, hanno attaccati i tuareg e preso il controllo dell'area con l'obiettivo di attuare la legge della Sharia. L'intervento dell'esercito francese ha permesso al governo di riprendere il controllo della regione e le milizie separatista e islamista sono state dichiarate sconfitte.



# Sessione 5

## Comprendere l'itinerario migratorio

### RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO

Alla fine della sessione i partecipanti:

- Saranno in grado di individuare i principali itinerari della migrazione verso l'Europa e l'evoluzione dei flussi migratori nel corso degli ultimi anni
- Saranno in grado di distinguere gli elementi comuni degli itinerari migratori verso l'Europa e gli elementi dell'itinerario specifici dei paesi di origine e del principale percorso migratorio.
- Avranno una maggiore empatia verso i migranti, considerando le esperienze che hanno vissuto sulla loro strada verso l'Europa

### RISORSE NECESSARIE

- Manuali con la mappa dell'Africa e del Mar Mediterraneo e la scheda informativa sulla Libia
- [Documenti di supporto sull'itinerario migratorio](#)
- Diapositive sull'itinerario migratorio
- Computer, videoproiettore e schermo

### STRUTTURA E METODI

- a. 15 min: Presentazione dei dati sui flussi e sugli itinerari migratori
- b. 30-45 min: lavoro di gruppo e discussione generale sui casi
- c. 10 min: Valutazione

### PROCEDURA

- a. Flussi ed itinerari migratori

Presentate le informazioni sugli itinerari di migrazione utilizzando le diapositive. Consentite domande di chiarimento e commenti da parte dei partecipanti.

Potete scegliere di selezionare o enfatizzare le informazioni direttamente rilevanti per la migrazione verso il paese o la regione dei partecipanti alla formazione.

- b. Caso di studio

Chiedete ai partecipanti di tornare nei gruppi come nella sessione precedente e ai casi di cui stavano discutendo. Ogni gruppo dovrà fornire una descrizione dell'itinerario della



persona di cui ha analizzato il percorso, combinando le informazioni reali disponibili con elementi immaginari considerando:

- Il background della persona in questione (età, sesso, esperienza precedente, istruzione, ecc.)
- Il punto di partenza e le tappe dell'itinerario
- Le altre persone coinvolte (migranti, trafficanti, persone locali dei luoghi di transito, polizia o altre autorità, ecc.)
- I pericoli e i rischi che corrono sulla strada, realmente o potenzialmente
- Il pensiero e i sentimenti che la persona avrebbe potuto avere in momenti diversi durante il viaggio.

Ogni gruppo poi condivide la descrizione dell'itinerario e accetta i commenti e le domande dei colleghi degli altri gruppi.

La discussione generale evidenzierà gli elementi comuni e le differenze tra gli itinerari presentati. Chiedete ai partecipanti di identificare quali sono gli elementi che fanno la differenza. In che modo sono utili queste informazioni nel loro lavoro?

### **c.** Valutazione

Dedicate una decina di minuti circa alla fine della sessione per fare una valutazione basata su entrambe le sezioni relative alla comprensione della migrazione.

Chiedete ai partecipanti di scrivere individualmente:

- Tre nuovi elementi che hanno appreso dalla situazione nei paesi di origine
- Tre elementi che li hanno sorpresi o impressionati per quanto riguarda l'itinerario migratorio

## **COMMENTI**

Se i partecipanti lo preferiscono, potete permettere a uno o più gruppi di scegliere un caso diverso da quello discusso in precedenza, se hanno su qualcun altro informazioni più rilevanti sull'itinerario di migrazione.



## DOCUMENTO DI SUPPORTO 3

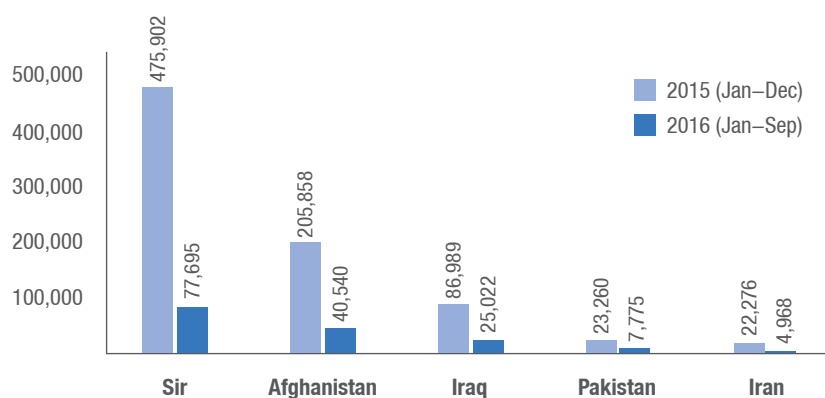
### Itinerari migratori

#### ITINERARI MIGRATORI E PAESI DI ORIGINE

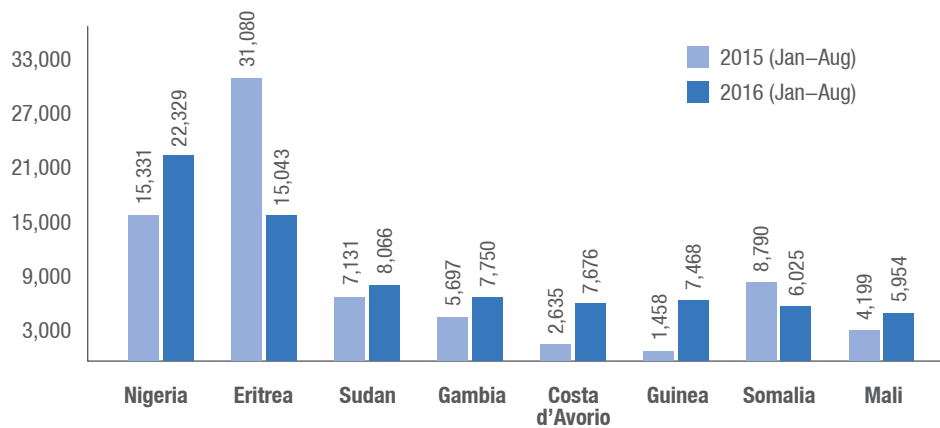
Negli ultimi anni i migranti che cercavano di raggiungere i paesi dell'UE hanno utilizzato due rotte migratorie principali:

- La rotta balcanica - attraverso la Turchia verso la Grecia e poi attraverso la Macedonia e la Serbia verso l'Europa centrale e settentrionale.
- La rotta del Mediterraneo centrale - attraverso la Libia verso l'Italia (principalmente Lampedusa e Sicilia) o Malta.

Main nationalities to Greece



## MIGRAZIONE IN ITALIA



Oltre alla rotta del Mediterraneo centrale e a quella dei Balcani, esistono diverse altre rotte migratorie verso l'Europa:

- le rotte del Mediterraneo occidentale e atlantiche - attraverso il Marocco verso la Spagna continentale, i territori spagnoli in Africa o le Isole Canarie;
- Rotta settentrionale: attraverso la Russia verso la Finlandia e la Norvegia;
- Rotta dell'Europa orientale: da o attraverso l'Ucraina verso la Polonia.

Un numero crescente di migranti ha anche iniziato a passare dalla Grecia all'Italia e la maggior parte di loro si sposta verso l'Europa centrale e settentrionale.

L'Europa non è l'unica destinazione di migranti provenienti dall'Africa e dal Medio Oriente. Così, ad esempio, nel 2014 oltre 80.000 persone hanno attraversato il Golfo di Aden e il Mar Rosso dall'Etiopia e dalla Somalia allo Yemen o poi all'Arabia Saudita e ai paesi del Golfo Persico. È inoltre importante tener conto del fatto che il maggior numero di persone costrette a migrare a causa della guerra civile in Siria si trova nei campi profughi in Turchia, Libano e Giordania.

Per molti migranti il viaggio verso l'Europa è lungo e pericoloso. Alcuni passano mesi o anni nei campi profughi in un paese limitrofo prima di iniziare il viaggio verso l'Europa. Per attraversare, spesso devono pagare i trafficanti, che non sempre mantengono le loro promesse. Sono stati segnalati molti casi di persone ingannate dai trafficanti, che vengono lasciate a morire nel deserto o fatte salire su imbarcazioni sovraffollate e instabili e abbandonate in mare proprio vicino alla costa africana. I soldi per pagare i trafficanti provengono sia da quello che i membri della famiglia possono raccogliere nel paese d'origine, sia da parenti già arrivati in Europa o in Nord America. Ci sono anche molti migranti che possono permettersi di pagare solo una parte dell'itinerario e devono fermarsi e lavorare sulla strada per pagare la parte successiva. Alcuni subiscono violenze e persino torture o si ritrovano rinchiusi per mesi in strutture di detenzione organizzate dalle varie milizie libiche.





## PRINCIPALI FATTORI CHE INFLUENZANO LA MIGRAZIONE

L'evoluzione del numero di migranti che attraversano il Mediterraneo verso l'Italia e la Grecia mostra chiaramente il legame con altri eventi della regione:

- La rivoluzione libica del 2011 e la guerra civile e l'instabilità dal 2013;
- La guerra civile in Siria;
- L'apertura della rotta balcanica dalla Grecia all'Europa centrale e settentrionale.

Il ruolo chiave degli eventi in Libia dipende dal fatto che c'è stato un forte aumento del numero di rifugiati che hanno attraversato il mare verso l'Italia nel 2011, anno della rivoluzione libica (62.700 persone nel 2011, da 4.500 nel 2010) seguito da un calo nel 2012 a 22.400, quando la situazione in Libia si è stabilizzata, e nuovamente un aumento dal 2013, quando è di nuovo scoppiata la guerra civile in Libia: 43.000 nel 2013, 170.000 nel 2014.

La migrazione verso l'Europa delle popolazioni spinte dalla guerra in Siria è diventata più visibile nel 2014 quando la Siria è stata il principale paese di provenienza, con 42.323 migranti, seguita dall'Eritrea (34.329), dal Mali (9.938), dalla Nigeria (9.000), dal Gambia (8.707), dalla Palestina (6.082) e dalla Somalia (5.756).

L'apertura della rotta balcanica nel 2015 può spiegare la diminuzione del numero di migranti provenienti dalla Siria che attraversano la Libia e l'Italia, e il fatto che i numeri complessivi rimangano elevati rispetto a prima del 2014 è dovuto al consolidamento delle reti di trafficanti che organizzano la migrazione attraverso il deserto del Sahara verso la Libia e da lì in mare verso l'Italia.

Solo una piccola parte dei migranti che arrivano via mare in Italia presentano domanda di asilo alle autorità italiane, mentre il resto si dirige verso i paesi dell'Europa centro-settentrionale.





## SCHEMA SULLA LIBIA

**Popolazione:** 6.5 milioni, 1/3 della popolazione ha meno di 16 anni, bassissima densità demografica, oltre l'80% della popolazione vive in città situate sulla costa mediterranea, per lo più nei tre più grandi centri abitati: Tripoli (capitale), Bengasi, la tradizionale capitale della Libia orientale, e Misurata, a meno di 200 km a est da Tripoli.

**Gruppi etnici:** La maggioranza sono arabi e vi sono diverse minoranze, tra cui gli Amazigh, i Tabu e i Tuareg.

**Lingue:** L'arabo è la lingua ufficiale, ma alcune lingue minoritarie sono parlate nelle rispettive comunità.

**Religione:** L'Islam è la religione di Stato e, sebbene sia ufficialmente affermata la libertà religiosa, si sono verificati diversi casi di persecuzione di non musulmani, in particolare cristiani.

### Principali eventi successivi al 2011

Nel febbraio 2011 a Bengasi è sorto un movimento rivoluzionario che mirava a rovesciare il regime dittatoriale di Gheddafi. Dopo significativi avanzamenti verso il centro del paese, i rivoluzionari sono stati quasi sconfitti prima che Francia, Regno Unito e Italia fornissero il supporto militare aereo. Questo sostegno ha permesso il successo della rivoluzione e a Tripoli è stato istituito un governo provvisorio. Diverse milizie che hanno combattuto nella rivoluzione sono rimaste armate e sono state ingaggiate dal governo o tollerate per controllare vari territori. Nel 2012 sono state organizzate le prime elezioni libere e il Congresso Nazionale Generale eletto ha avuto come missione principale quella di sovrintendere alla stesura di una nuova costituzione. Questo compito non è stato completato fino alle successive elezioni, tenutesi nel giugno 2014. La nuova struttura eletta, la Camera dei Rappresentanti, sebbene riconosciuta a livello internazionale, non è stata riconosciuta dal Congresso Nazionale Generale ed è stata costretta a trasferirsi a Tobruk, nel nord-est. Da allora, la Libia ha funzionato con due parlamenti e due governi paralleli, che di fatto non esercitavano un controllo reale sui loro territori. Ciò è reso evidente dai ripetuti attacchi contro gli impianti di produzione



petrolifera del sud o contro i porti del nord da parte di milizie non riconosciute; dal fatto che il Primo Ministro è stato rapito nell'ottobre 2013 e in particolare dalla notevole espansione di gruppi islamisti direttamente collegati con l'ISIS, che controllano grandi territori, in particolare nella parte centrale della costa libica.

Questa situazione di persistente insicurezza, di mancanza di uno stato di diritto e di perdita di stabilità finanziaria, ha permesso a varie reti di trafficanti di propserare, con il sostegno di alcune milizie locali, e ha fatto della Libia il paese di transito e di destinazione più importante per i migranti che arrivano in cerca di lavoro o cercano di raggiungere l'Europa.

### Lavoratori migranti in Libia

Prima della rivoluzione in Libia era presente un alto numero di lavoratori migranti provenienti da paesi africani e asiatici, stimati tra il 6 e il 25% della popolazione. Durante la rivoluzione alcuni migranti se ne sono andati, ma molti sono rimasti. Secondo le stime dell'ONU, nel 2013 il 12% della popolazione libica (più di 740.000 persone) era costituita da migranti stranieri. Quasi la metà di questi erano egiziani, seguiti da sudanesi e palestinesi.

### Situazione attuale dei migranti

Si stima che attualmente in Libia si trovino circa 700.000-1 milione di migranti. In alcuni casi, essi rimangono bloccati in Libia e vengono catturati dalle autorità o dalle milizie e imprigionati, oppure diventano facili bersagli per le reti di trafficanti che promettono viaggi sicuri a disperati disposti ad intraprendere un pericoloso viaggio via mare in Europa, oppure sono sfruttati e si trovano di fronte a violazioni dei diritti umani all'interno della Libia. Sulla base di stime raccolte dall'OIM presso le ambasciate, i migranti in Libia provengono ora principalmente da Egitto, Niger, Sudan, Nigeria, Bangladesh, Siria, Mali, Eritrea e altri paesi dell'Africa subsahariana. I migranti attualmente vivono in Libia una situazione di estrema insicurezza, che comprende arresti arbitrari da parte delle milizie, detenzioni a tempo indeterminato, lavoro forzato, molestie e sfruttamento generale. Date queste circostanze, molti migranti che originariamente intendevano rimanere e lavorare in Libia alla fine scelgono di intraprendere il viaggio attraverso il Mar Mediterraneo, percependo questa opzione come un ambiente di vita più sicuro rispetto a rimanere in Libia. Tuttavia, secondo un sondaggio pubblicato dall'OIM nel novembre 2016, più della metà dei migranti attualmente in Libia intende rimanere in quel paese e non proseguire il viaggio in Europa, ma la percentuale varia notevolmente a seconda della nazionalità.

### La Libia come punto di partenza per attraversare il Mediterraneo verso l'Europa

Ci sono 300 km da Tripoli a Lampedusa. La maggior parte delle imbarcazioni che trasportano migranti che intendono raggiungere l'Europa partono dalla zona di Tripoli e cercano di raggiungere Lampedusa, la Sicilia o Malta, o semplicemente intendono allontanarsi abbastanza dalla costa perchè i passeggeri siano salvati dalle missioni di soccorso italiane e comunitarie. Di solito, i trafficanti di esseri umani riempiono il più possibile le imbarcazioni, mettendo a repentaglio la vita di coloro che si trovano a bordo e promettendo un viaggio di una giornata in Europa. In realtà, nella maggior parte dei casi, le imbarcazioni vengono condotte al largo per qualche chilometro e abbandonate dai membri delle reti di trafficanti, che temono l'arresto se catturati dalle autorità europee. Così, navi o imbarcazioni vagano in mare senza direzione a volte per lunghi periodi di tempo e molti migranti perdono la vita in mare.



# MODULO 3

## SVILUPPARE LA COMPETENZA INTERCULTURALE

### **Sessione 6**

#### **Comunicazione interculturale e tolleranza dell'ambiguità**

 **Documento di supporto 4**  
Competenze interculturali

### **Sessione 7**

#### **Superare gli stereotipi e sviluppare l'empatia**

### **Sessione 8**

#### **Gestione dei conflitti interculturali**

 **Documento di supporto 5**  
Gestione dei conflitti interculturali



# Sessione 6

## Comunicazione interculturale e tolleranza dell'ambiguità

### RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO

Alla fine della sessione i partecipanti:

- Comprenderanno i concetti relativi alle competenze interculturali e alla comunicazione interculturale
- Saranno in grado di identificare potenziali fonti di incomprensioni interculturali
- Aumenteranno la consapevolezza della propria tolleranza all'ambiguità

### RISORSE NECESSARIE

- Diapositive sulla competenza interculturale
- Computer con accesso a internet, videoproiettore e schermo
- [Documenti di supporto sulla competenza interculturale](#)
- Manuali sulle dimensioni culturali

### STRUTTURA E METODI

- a. 20 min: presentazione introduttiva sulla competenza interculturale
- b. 50 min: esercizio e presentazione sulle fonti di incomprensioni interculturali
- c. 20 min: esercizio di tolleranza dell'ambiguità basato su un video

### PROCEDURA

- a. Competenza interculturale

Presentate i concetti chiave utilizzando le diapositive. Consentite ai partecipanti di fare domande e commenti.

- b. Fonti di incomprensioni interculturali

Dividete i partecipanti in gruppi di 3-4 persone. Chiedete ad ogni gruppo di ripercorrere la descrizione delle dimensioni culturali e di identificare situazioni concrete di interazione con i migranti (preferibilmente dalla propria esperienza professionale, ma anche dalla vita personale o addirittura da libri o film) in cui le incomprensioni interculturali possono essere spiegate da differenti posizionamenti su una o più dimensioni culturali. Per ogni esempio, il gruppo deve discutere:

- La fonte del malinteso



- Cosa si può fare per prevenire o superare il malinteso
- Quali elementi di competenza interculturale devono essere mobilitati per affrontare la situazione.

Ogni gruppo presenta gli esempi individuati e gli altri partecipanti sono invitati a commentare.

Alla fine ricordate che le dimensioni culturali sono solo degli strumenti che possono aiutare a strutturare la nostra comprensione delle differenze culturali e delle potenziali fonti di incomprensioni, ma non dovrebbero essere usate in modo deduttivo (se quella persona è del paese x, deve avere un certo posizionamento sulle dimensioni culturali). Sottolineate che vari elementi di competenza interculturale possono aiutarci a superare o prevenire potenziali incomprensioni generate dalle differenze culturali.

### c. Tolleranza dell'ambiguità

Presentate la definizione di tolleranza all'ambiguità e mostrate il video <https://www.youtube.com/watch?v=FiQnH450hPM>

Chiedete ai partecipanti di commentare, facendo riferimento principalmente a:

- Che cosa indica che la persona nel video ha un alto livello di tolleranza dell'ambiguità?
- Quali alternative ha avuto la persona in quella situazione? C'era un'alternativa migliore di quello che la persona ha fatto nel video?
- Cosa avrebbero fatto i partecipanti se si fossero trovati in quella situazione?

Chiedete quindi ai partecipanti di riflettere individualmente per cinque minuti e poi di condividere esempi di situazioni in cui hanno mostrato tolleranza all'ambiguità o a situazioni in cui ora ritengono di dover avere un più alto livello di tolleranza all'ambiguità.

## VALUTAZIONE

La valutazione di questa sessione sarà effettuata durante la prima parte della seconda giornata di formazione, insieme alla valutazione per la sessione successiva e per i compiti.

## COMMENTI

Se i partecipanti trovano difficile individuare un esempio durante il lavoro di gruppo, date un esempio dalla vostra personale esperienza.

Durante la discussione sul video, potreste doverlo riprodurre di nuovo per chiarire i commenti o riproporne alcune parti.



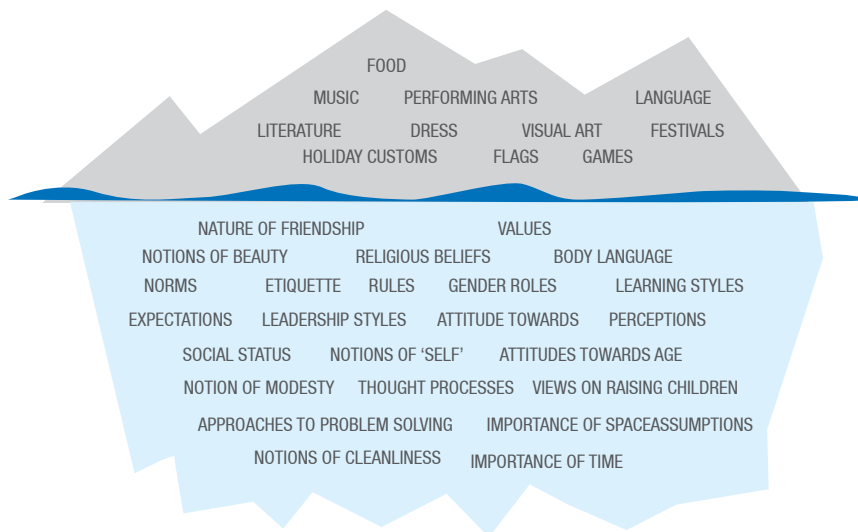
## DOCUMENTO DI SUPPORTO 4

### Competenze interculturali

Per comprendere la competenza interculturale, è importante chiarire come viene intesa la cultura e che cos'è un incontro interculturale.

#### COMPRENDERE LA CULTURA E LE AFFILIAZIONI CULTURALI

La cultura può essere intesa in molti modi e il fatto che si tratti di un concetto sfaccettato è spesso fonte di incomprensioni. Secondo l'UNESCO, la cultura comprende "conoscenze, credenze, arti, valori morali, leggi, usi e costumi e qualsiasi altra capacità e abitudine acquisite da [un essere umano] come membro della società". La cultura può anche essere vista come riferita ad un "insieme indistinto di atteggiamenti, credenze, norme comportamentali, assunzioni e valori di base condivisi da un gruppo di persone, che influenzano il comportamento di ciascun membro e le sue interpretazioni del "significato" del comportamento altrui". (Spencer-Oatey, 2000).



L'immagine di James Penstone è concessa in licenza con una Licenza Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 2.0.



Le due definizioni riguardano infatti livelli diversi di cultura e se le consideriamo entrambe possiamo vedere la cultura come un iceberg. Il “modello ad iceberg” evidenzia che ci sono espressioni visibili della cultura, ma che c’è anche un insieme molto più esteso di elementi nascosti che influenzano le persone ma non sono espliciti e spesso inconsci.

Le definizioni di cultura di cui sopra si riferiscono alla società e ai gruppi, non ai paesi e alle nazioni. Con questo modello si possono descrivere diversi gruppi e sottogruppi, compresi i gruppi definiti in base a criteri etno-culturali, ma anche geografici, professionali, ideologici o di altro tipo. Ciò significa che, guardando il mondo, non dobbiamo considerarlo come un puzzle, dove ogni pezzo ha il suo posto vicino ad altri, ma come un aggregato complesso e multistrato in cui le parti possono sovrapporsi e dove le frontiere non sono sempre chiaramente visibili.

Analizzando due gruppi, si possono trovare somiglianze e differenze a livello visibile o invisibile. Anche tutti i gruppi più grandi hanno una variabilità culturale interna, che può rendere i membri di due sottogruppi più diversi tra loro che rispetto a qualcuno di un altro gruppo.

Non si dovrebbe dedurre che una persona che vive in un determinato paese o regione, o che appartiene a uno specifico gruppo etnico o religioso, debba necessariamente corrispondere al modello di credenze e comportamenti solitamente associati a questi gruppi. Le persone hanno personalità diverse, con caratteristiche che possono contraddire alcune prescrizioni culturali. Inoltre, ogni persona appartiene simultaneamente a una varietà di gruppi e gli atteggiamenti e i comportamenti specifici in un determinato contesto possono essere determinati da una scelta consapevole o inconscia di un gruppo di riferimento per quel contesto. Inoltre, molte persone sentono di appartenere contemporaneamente non solo a gruppi diversi definiti da criteri diversi, ma anche a più gruppi definiti dagli stessi criteri (multiple affiliazioni culturali). Quindi, considerata la complessità degli elementi sopra descritti, è preferibile parlare di affiliazioni culturali delle persone piuttosto che di culture.

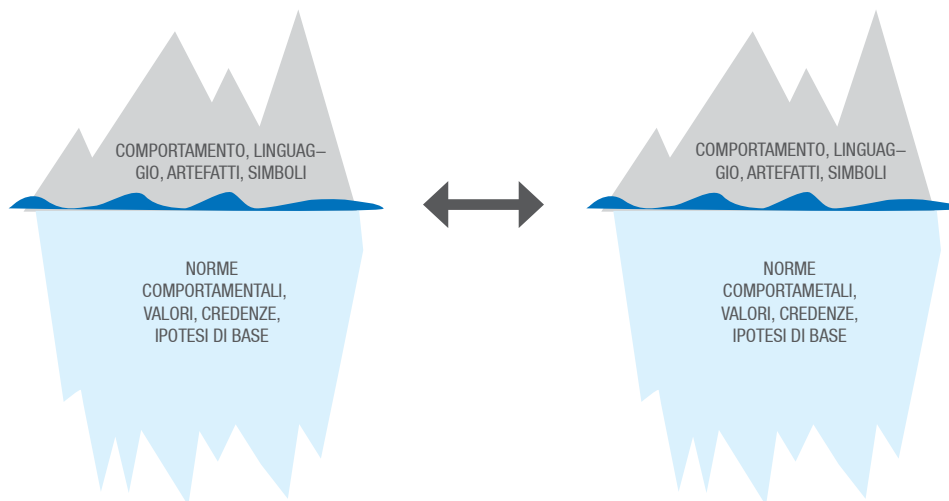
Le culture di tutti i gruppi e di tutte le società sono in continua evoluzione. Alcune cambiano molto lentamente e possono essere percepite come statiche, ma i cambiamenti si verificano ovunque. In alcuni casi, i cambiamenti sono incoraggiati e sostenuti, mentre in altri casi sono soggetti a resistenza e etichettati come una perdita di autenticità. Una fonte importante di cambiamento culturale è rappresentata dalle interazioni tra persone con diverse affiliazioni culturali.



## INCONTRI INTERCULTURALI

Possiamo parlare di un incontro interculturale in cui interagiscono persone che percepiscono se stesse o che sono percepite come affiliazioni culturali diverse.

Tale situazione può essere rappresentata dall'interazione tra due iceberg:



È ovvio che se l'interazione viene analizzata guardando solo gli elementi visibili, non sarà compresa correttamente. Ma anche guardare gli elementi invisibili non è facile, perché in molti casi gli interessati non sono consapevoli degli elementi di fondo che influenzano i loro atteggiamenti, pensieri e comportamenti visibili.

## COMPrensione DELLE DIFFERENZE CULTURALI

Cosa sono, più precisamente, questi elementi invisibili che vengono percepiti come differenze culturali? Un approccio per rispondere a questa domanda è quello di utilizzare i modelli sviluppati intorno al concetto di "dimensione culturale". Questi sono solo strumenti che aiutano a capire quali elementi di differenza esistono. Non dovrebbero essere visti come etichette, ma come un continuum. Un certo gruppo o società può essere collocato ovunque su questo continuum. Esistono diversi modelli di dimensioni culturali e l'elenco qui di seguito si basa su una combinazione di alcuni di questi modelli.

1. **Contesto basso / contesto alto** – Le persone abituate a vivere in una società a contesto basso si aspettano di ricevere una comunicazione dettagliata ed esplicita, che siano loro fornite informazioni e linee guida chiare, mentre le persone abituate ad ambienti a contesto alto non considerano importante rendere espliciti molti elementi nella loro comunicazione perché ci si aspetta che le altre persone li condividano dalle esperienze passate. Un'istituzione in cui le regole di comportamento e le procedure siano chiaramente definite e le decisioni siano prese sulla base di



- informazioni fornite esplicitamente nei documenti è un esempio di ambiente a basso contesto, mentre la famiglia è un esempio di ambiente ad alto contesto.
2. **Bassa / alta distanza del potere** – la misura in cui vi è accettazione di una distribuzione disuguale del potere nella società. Le società ad alto potere sono strettamente gerarchiche e le decisioni vengono prese da coloro che sono in posizione di autorità. I cambiamenti nella gerarchia non sono di solito benvenuti e, anche se le persone possono spostarsi in una posizione superiore, è considerato problematico spostarsi verso il basso in una posizione inferiore. Una bassa distanza del potere significa relazioni e decisioni egualitarie prese attraverso la consultazione e la delocalizzazione. Le posizioni di autorità sono considerate temporanee e chiunque può assumere il ruolo di leader in un determinato momento e in determinate circostanze.
  3. **Individualismo / collettivismo** – Da un punto di vista individualistico ci si aspetta che le persone si sostengano da sole e scelgano le proprie affiliazioni. Si presume che siano in grado di prendere le proprie decisioni e prendersi cura di se stessi, assumendosi la responsabilità delle decisioni prese. Una visione collettivistica vede gli individui prevalentemente come membri di un gruppo a cui appartengono per la vita e che fornisce loro sicurezza e protezione, ma che richiederà lealtà e rispetto delle norme interne.
  4. **Maschilità / femminilità** – si riferisce ai valori associati nella maggior parte delle società a ruoli di genere. Le cosiddette culture “maschili” valorizzano la concorrenza, l’assertività, l’ambizione, l’accumulazione di ricchezza e di beni materiali, mentre le culture femminili attribuiscono maggiore valore alla cura degli altri, alle relazioni positive e alla qualità della vita. Le culture femminili ritengono inoltre che ci dovrebbero essere poche differenze tra i ruoli sociali degli uomini e delle donne.
  5. **Elusione dell’incertezza** – riflette la misura in cui le persone cercano di far fronte all’ansia riducendo al minimo l’incertezza. Alti livelli di elusione dell’incertezza significano favorire circostanze strutturate e dare importanza a rituali e procedure in vari ambiti della vita sociale, dalla religione, all’alimentazione, alla pianificazione rigorosa delle attività e alla fede nell’esistenza di un’unica ed assoluta verità. Al contrario, l’accettazione dell’incertezza è associata ad una maggiore tolleranza delle diverse opinioni, alla preferenza per il minor numero possibile di regole e ad una posizione relativista, che consente la coesistenza di credenze e religioni diverse, una accanto all’altra.
  6. **Orientamento a lungo termine / breve termine** – descrive l’“orizzonte temporale” di una società, ovvero l’importanza attribuita al futuro rispetto al passato e al presente. I valori associati all’orientamento a lungo termine sono la parsimonia e la perseveranza, mentre i valori associati all’orientamento a breve termine sono il rispetto della tradizione, l’adempimento degli obblighi sociali e la protezione della propria “faccia”.
  7. **Conseguimento / Attribuzione** – Il riconoscimento è basato su fatti o associati allo status sociale? Le persone con un background in una società in cui prevalgono i risultati si aspettano riconoscimento e apprezzamento sulla base delle loro prestazioni e dei meriti individuali. Le persone con un background in società basate sull’attribuzione potrebbero aspettarsi che il riconoscimento e l’apprezzamento siano una funzione dello status sociale e non del conseguimento individuale.
  8. **Tempo sequenziale / Tempo sincronizzato** – Facciamo le cose una alla volta o più cose contemporaneamente? Le persone appartenenti a gruppi culturali con una preferenza per un approccio sequenziale al tempo, sono abituate a trattare il tempo come

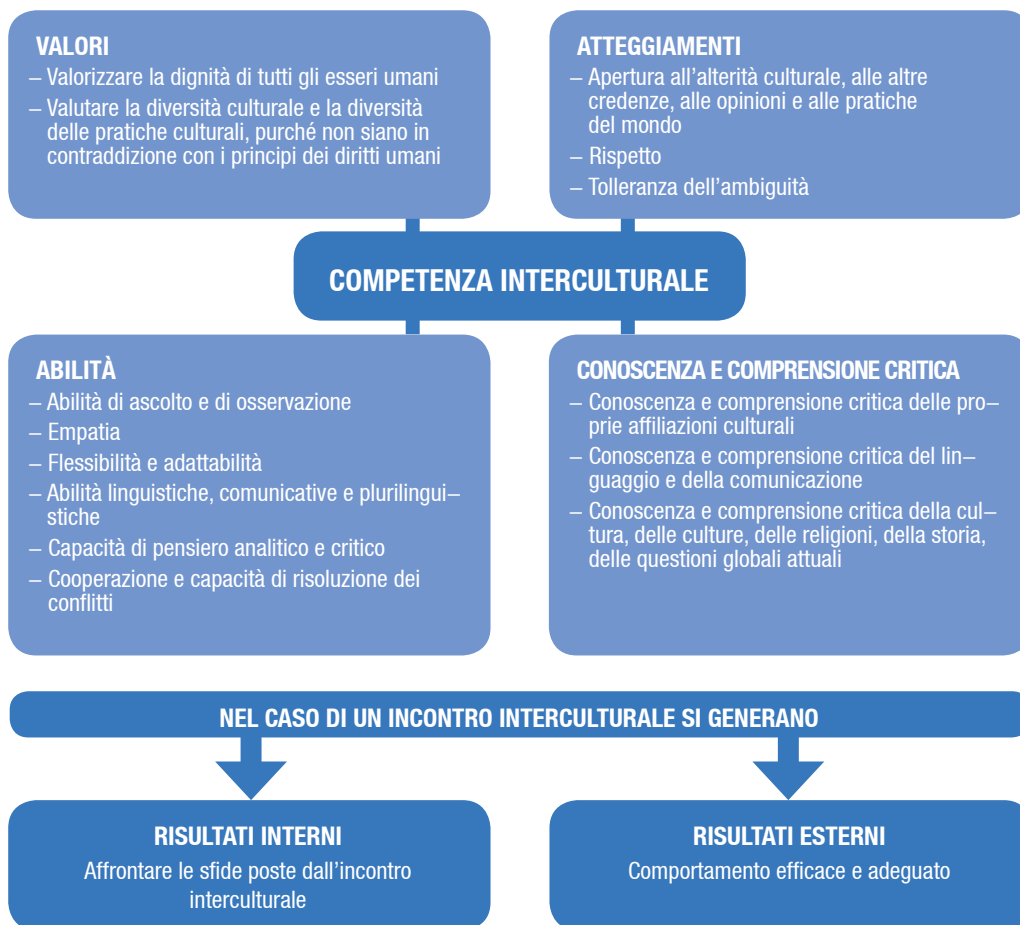


una merce, come qualcosa da salvare, spendere o sprecare. Il tempo viene utilizzato per mettere ordine e fissare i limiti. Per contro, nei gruppi culturali che tendono a vedere il tempo in modo sincrono, il tempo è visto in modo più olistico e interconnesso. Le culture sincroniche tendono a dare valore alle priorità più che a un limite temporale prestabilito. Faranno ciò che viene percepito come la cosa giusta da fare in questo momento, anche se ciò contraddice il programma inizialmente stabilito.

9. **Controllo interno / Controllo esterno** – Controlliamo il nostro ambiente o ne siamo controllati? Le persone nelle società che attribuiscono valore al controllo interno tendono a credere di poter piegare la natura e il futuro alla loro volontà. Un ostacolo a ciò che si desidera non cambia l'obiettivo, ma solo il modo per raggiungerlo. Le persone nelle società che hanno il controllo esterno cercano di vivere in armonia con la realtà così com'è, piuttosto che cercare di cambiarla radicalmente.

## COMPETENZA INTERCULTURALE

Definiamo la competenza interculturale come la capacità di mobilitare e diffondere valori, attitudini, abilità, conoscenze e comprensione critica rilevanti al fine di rispondere in modo appropriato ed efficace alle richieste, sfide e opportunità presentate dagli incontri interculturali.





Questo modello di competenza si basa sui lavori in corso del Consiglio d'Europa e presenta diverse caratteristiche distintive rispetto ad altri modelli di competenza interculturale. A livello strutturale, a differenza della maggior parte dei modelli incentrati su conoscenze, abilità e attitudini, questo modello include valori e associa la comprensione critica alla conoscenza. Una persona interculturalmente competente ha bisogno di tutti e quattro gli elementi (valori, attitudini, abilità e conoscenze e comprensione critica) e non solo di conoscere altre culture come spesso si presume.

Sebbene tutti gli elementi del modello meritino un chiarimento più dettagliato, qui ne presentiamo solo alcuni riguardanti un atteggiamento (tolleranza all'ambiguità) e un'abilità (empatia):

**La tolleranza all'ambiguità** è un atteggiamento nei confronti di situazioni incerte e soggette a molteplici interpretazioni contrastanti. Le persone con un'alta tolleranza all'ambiguità valutano questi tipi di oggetti, eventi e situazioni in modo positivo e li affrontano in modo costruttivo, mentre le persone con una bassa tolleranza all'ambiguità adottano una prospettiva rigida e univoca sulle situazioni poco chiare e sono inflessibili nel loro modo di pensare al mondo. Di fronte ad una situazione in cui non tutti gli elementi sono noti o chiari e dove c'è un alto grado di incertezza e potenziali interpretazioni multiple, le persone con un basso livello di tolleranza all'ambiguità tendono ad astenersi dal fare qualsiasi cosa e sono bloccate fino a quando non ricevono chiarimenti, mentre le persone con un più alto livello di tolleranza all'ambiguità sono pronte ad andare avanti, esplorare e regolare man mano che le cose evolvono.

Ci aspettiamo spesso dai migranti un alto livello di tolleranza all'ambiguità e che procedano nel loro percorso di integrazione, nonostante il fatto che molti elementi potrebbero non essere chiari per loro.

**L'empatia** è l'insieme delle abilità necessarie per capire e relazionarsi con i pensieri, le credenze e i sentimenti altrui, e per vedere il mondo dal punto di vista degli altri. L'empatia implica la capacità di uscire dal proprio quadro psicologico di riferimento (ovvero di decentrarsi dal proprio punto di vista) e di intuire e comprendere in modo immaginativo il quadro psicologico di riferimento e la prospettiva di un'altra persona. Questa abilità è fondamentale per immaginare le affiliazioni culturali, le visioni del mondo, le credenze, gli interessi, le emozioni, i desideri e i bisogni altrui.

Si possono distinguere tre diverse forme di empatia:

- i. Assunzione di una prospettiva cognitiva - la capacità di apprendere e comprendere le percezioni, i pensieri e le credenze altrui.
- ii. Assunzione di una prospettiva affettiva - la capacità di comprendere e capire le emozioni, i sentimenti e i bisogni delle altre persone.
- iii. La simpatia, a volte chiamata 'empatia compassionevole' o 'preoccupazione empatica' - la capacità di sperimentare sentimenti di compassione e preoccupazione per le altre persone in base alla comprensione del loro stato o condizione cognitiva o affettiva, o della loro situazione o circostanze materiali.



È importante notare che qui l'empatia è intesa come abilità, non come attitudine o attributo innato, e che da questo punto di vista questa definizione non comprende il "contagio emotivo", che implica di sperimentare effettivamente le stesse emozioni e sentirsi insieme all'altra persona.

Chiunque può sviluppare competenze interculturali prendendo coscienza delle influenze che la cultura ha sul proprio comportamento e su quello altrui, nonché prestando particolare attenzione alle situazioni di interazione che si verificano in un contesto interculturale.

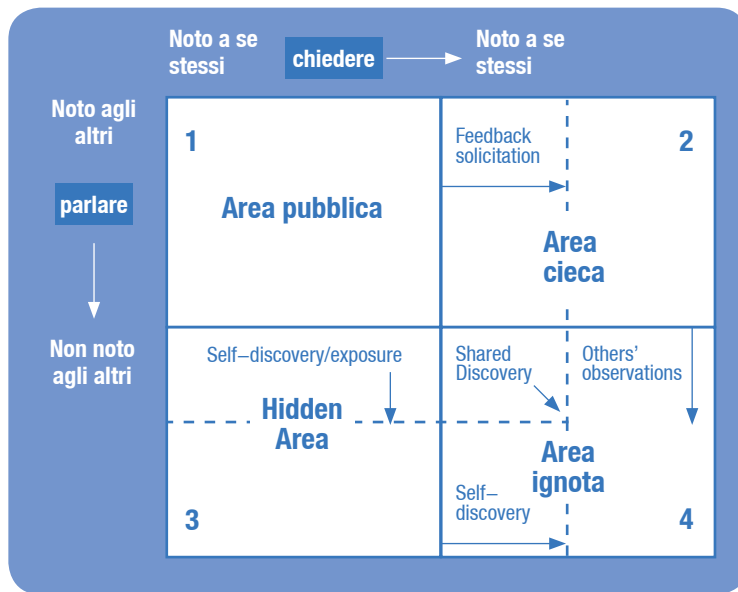
## COMUNICAZIONE INTERCULTURALE

In un **contesto interculturale**, quando le persone coinvolte nella comunicazione non condividono lo stesso background culturale, come nel caso del lavoro con i migranti, è necessaria un'attenzione particolare per garantire che la comunicazione sia efficace.

La **comunicazione è efficace** nella misura in cui la persona che interpreta il messaggio attribuisce un significato al messaggio relativamente simile a quello che intendeva la persona che lo ha trasmesso. Detto in modo diverso, *la comunicazione è efficace nella misura in cui siamo in grado di massimizzare la comprensione*. Nella maggior parte dei casi, abbiamo la tendenza a interpretare i messaggi ricevuti durante un processo di comunicazione interculturale sulla base del nostro quadro di riferimento. Un'ulteriore sfida nella comunicazione interculturale è il fatto che le persone coinvolte potrebbero anche non rendersi conto che ci sono differenze tra il messaggio iniziale e l'interpretazione che ne abbiamo dato. Pertanto, la capacità di identificare e correggere le interpretazioni sbagliate in un contesto di comunicazione interculturale è un'importante competenza interculturale.

Durante un incontro interculturale, gli individui sviluppano strategie esplicite o implicite per rendere se stessi e gli altri consapevoli delle loro interpretazioni della realtà e delle loro reazioni ad una determinata situazione, con le loro determinazioni culturali. Questa "negoziatura della realtà" implica anche la capacità di ampliare la consueta gamma di reazioni e di identificare quelle più appropriate alla situazione specifica. Tutti possono sviluppare queste capacità attraverso la formazione e l'esperienza.

Un modello semplice usato nella psicologia classica, chiamato "Schema di Johari" può aiutare a definire con maggiore precisione quali strategie possono essere utilizzate per migliorare l'efficacia della comunicazione interculturale in un gruppo diversificato di discenti e tra i discenti e il docente/facilitatore. Come mostrato nel diagramma sottostante, ognuno di noi ha elementi conosciuti da noi e mostrati anche agli altri, elementi conosciuti da noi ma non mostrati agli altri, elementi che gli altri vedono su di noi ma di cui non siamo consapevoli, così come elementi di cui non siamo consapevoli e che non sono visibili agli altri.



Contrariamente al caso di una situazione di comunicazione in cui i partecipanti condividono un background culturale comune, in una situazione di comunicazione interculturale lo spazio aperto/libero è più piccolo, mentre le altre aree sono più grandi. Un gran numero di elementi che conosciamo su di noi non sarà visibile o comprensibile agli altri, mentre molte cose che essi vedono su di noi e interpretano con i loro riferimenti culturali ci rimarranno sconosciute.

Pertanto, ottenere una comunicazione interculturale efficace significa prima di tutto **rendere più esplicita la comunicazione**, fare lo sforzo di spiegare e fornire dettagli su questioni che appaiono ovvie in un contesto monoculturale, e fare in modo che ciò che viene percepito dagli altri sia interpretato in modo appropriato. Ciò significa insistere in modo consapevole sui processi di **autoesposizione, sollecitazione del feedback e scoperta condivisa**. In effetti, così facendo, non solo miglioreremo la qualità e l'efficacia della comunicazione, ma contribuiremo anche allo sviluppo di relazioni positive all'interno del team e impareremo cose nuove su noi stessi.

.



# Sessione 7

## Superare gli stereotipi e sviluppare l'empatia

### RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO

Alla fine della sessione i partecipanti:

- avranno una maggiore consapevolezza di come funzionano gli stereotipi e di come possono influenzarci
- saranno in grado di identificare e analizzare gli elementi della competenza interculturale che ci aiutano a superare l'effetto negativo degli stereotipi.
- avranno una maggiore empatia e comprensione della prospettiva dei migranti

### RISORSE NECESSARIE

- Computer con accesso a internet, videoproiettore e schermo
- Documenti di supporto sulla competenza interculturale

### STRUTTURA E METODI

- a. 30 min: Presentazione di un video in due fasi e discussione
- b. 30 min: Esercizio sull'empatia
- c. 30 min: Esercizio di comprensione degli ostacoli incontrati dai migranti

### PROCEDURA

- a. Presentazione di un video in due fasi e discussione

Presentare il video che trovate all'indirizzo <https://www.youtube.com/watch?v=crbEwQJMZC8> ma fermarlo al minuto 5 e 23 secondi, senza menzionare che farete vedere la fine più tardi.

Chiedere ai partecipanti di descrivere cosa hanno visto. Alcuni potrebbero voler dare giudizi o esprimere opinioni, ma dovrete chiarire che volete che descrivano prima quello che hanno visto, come se stessero parlando a qualcuno che non ha visto il video. Poi chiedete loro di esprimere cosa ne pensano.

Dopo che tutti coloro che volevano hanno espresso le loro opinioni, dite ai partecipanti che in realtà ci sono alcuni secondi in più per la fine del video e che è importante vedere come finisce. Riprodurre quindi il resto del video, fino alla fine.

Chiedete ai partecipanti cosa pensano ora. Molto probabilmente la fine li farà rivedere totalmente la loro prospettiva su ciò che è accaduto. Chiedete loro di spiegare perché in un



primo tempo avevano una prospettiva diversa. Mostrate di nuovo il video e chiedete loro di individuare gli elementi che, se avessero prestato attenzione, avrebbero permesso loro di indovinare la fine.

Poi chiedete perché questi elementi sono stati ignorati quando hanno visto il video la prima volta. Se la situazione nel video fosse invertita tra i due personaggi principali, avrebbero reagito allo stesso modo quando è stata presentata la prima parte del video? Portate nella discussione il concetto di stereotipi e spiegate come gli stereotipi ci aiutano a semplificare la realtà, ma possono anche portarci a formulare giudizi sbagliati. Chiedete loro di condividere esempi di quando gli stereotipi hanno portato loro o i colleghi a formulare giudizi e decisioni sbagliati.

#### **b. Esercizio sull'empatia con i migranti**

Chiedete ai partecipanti di immaginarsi nella mente un migrante. Può essere qualcuno che conoscono, qualcuno di cui hanno sentito o letto, o anche una persona immaginaria. Chiedete loro di chiudere gli occhi e ricordare i principali elementi del migrante: età, sesso, paese d'origine, livello di istruzione, lingua parlata e altri elementi rilevanti.

Mettete in sottofondo una musica rilassante e procedete ad una visualizzazione guidata con la seguente sequenza di affermazioni e domande (leggete lentamente e in modo chiaro le affermazioni e le domande, lasciando ai partecipanti il tempo necessario per elaborarle):

- Ora immaginate di vedere le cose dal punto di vista di quella persona. Ricordate momenti importanti della vostra vita nel paese d'origine. Come erano le cose durante la vostra infanzia? Immaginate i membri della vostra famiglia, gli amici e le altre persone nella comunità.
- Ricordate la prima volta che siete arrivati in questa città. Come e dove siete arrivati? Quali sono state le prime cose che avete visto? State camminando per strada e guardando le persone e gli edifici intorno a voi. Cosa pensavate? Quali erano i vostri sentimenti?
- Quali pensieri vi fanno sentire a vostro agio e bene e quali vi fanno sentire in ansia e preoccupati?
- Come vedete il futuro? Cosa pensate di fare nei giorni successivi, tra un anno, tra cinque anni? Come vi fa sentire questo pensare al futuro?

Lasciate qualche secondo di silenzio, affinché i partecipanti continuino con i loro pensieri. Chiedete loro di aprire lentamente gli occhi, spegnete la musica e chiedete loro di essere consapevoli di dove si trovano ora e di chi sono, di uscire dalla prospettiva della persona a cui stavano pensando e di tornare a essere loro stessi.

Fate le seguenti domande per il dibattito:

- È stato difficile scegliere la persona? La scelta è stata buona alla fine?
- È stato difficile entrare nella prospettiva dei migranti? Cosa è stato più difficile e perché?
- Come vi siete sentiti in momenti diversi? Perché?
- Altri sentimenti e pensieri da condividere?





Concludete evidenziando la definizione di empatia come abilità, coinvolgendo sia una componente cognitiva che emotiva e sottolineando che può essere sviluppata attraverso la pratica e la riflessione.

**c.** Esercizio di comprensione degli ostacoli incontrati dai migranti

Distribuite le seguenti carte di ruolo e dite ai partecipanti che dovrebbero tenere per sé il loro contenuto e non condividerlo in questa fase con i colleghi.

Mettete una musica rilassante e chiedete ai partecipanti di pensare alla persona sul cartellino: immaginate nella vostra mente la vita quotidiana di quella persona, i ricordi che sta avendo, le cose che ama, le persone con cui sta interagendo, i loro atteggiamenti e sentimenti nei suoi confronti, i suoi sentimenti e le sue attitudini nei loro confronti.

### CARTE DI RUOLO

Tagliare le carte di ruolo qui sotto, e distribuitene una a ciascun partecipante; se avete più di 16 partecipanti, duplicatene alcune; potete anche scegliere di modificarne alcune; sostituite le località con la nazionalità del paese in cui lavorate:

Sei un rifugiato siriano, arrivato in Europa una settimana fa. Sei stato un insegnante di storia e parli solo arabo.	Sei una giovane donna somala appena arrivata, senza istruzione e senza parenti nel paese ospitante.	Sei un giovane nigeriano. Hai un'istruzione di base e parli inglese. Conosci alcuni altri nigeriani che sono arrivati prima di te.	Sei un uomo di mezza età dei Balcani occidentali esperto in agricoltura e hai alcuni parenti già stabiliti nel paese ospitante.
Sei un insegnante di storia locale	Sei un consulente commerciale locale	Sei un ingegnere locale in pensione	Sei una giovane donna locale
Sei una donna ucraina in cerca di lavoro.	Sei un migrante africano che vive nel paese ospitante da cinque anni e invia denaro alla famiglia nel paese d'origine	Sei un commerciante migrante, con moglie e quattro figli	Sei la moglie di un piccolo imprenditore e sei venuta con tuo marito da un paese musulmano
Sei un giovane locale che si è appena laureato all'università	Sei la moglie di un piccolo imprenditore locale	Sei la figlia del sindaco, che lavora come assistente sociale	Sei un immigrato rom senza istruzione e stai imparando la lingua locale

Chiedete ai partecipanti di mettersi in fila, con davanti un'area vuota dove possono fare almeno otto passi. Spiegate che leggerete una serie di affermazioni. Se, dal punto di vista della persona sulla loro carta, l'affermazione è corretta, i partecipanti faranno un passo avanti. In caso contrario, si fermeranno e aspetteranno la prossima affermazione. Non dovrebbero parlare durante questo processo.





Leggete le seguenti affermazioni::

1. Ti senti bene quando pensi agli ultimi anni della tua vita
2. Hai un posto dove vivere che è abbastanza confortevole ed è di tua proprietà
3. Hai dei soldi e decidi come spenderli
4. Quando vai a fare shopping pensi a quello di cui hai bisogno, non a quanto denaro hai
5. Se ti ammali ci sarà qualcuno che si prenderà cura di te
6. Incontri regolarmente persone con le quali puoi condividere il tuo pensiero e sentirti sostenuto
7. Puoi andare all'estero per una vacanza con la famiglia o gli amici almeno una volta all'anno
8. Sei convinto che i tuoi figli andranno all'università

Chiedete ai partecipanti di guardarsi intorno e vedere la posizione dei vari membri del gruppo. Chiedete loro di rivelare il contenuto delle loro carte. Poi chiedete loro di uscire dal ruolo e di ripensare dal loro punto di vista, non da quello della persona sulla loro carta.

Fate sedere i partecipanti in cerchio e discutete:

- I loro sentimenti durante le diverse fasi dell'attività;
- Chi era più avanti e chi è rimasto indietro;
- Le ragioni delle differenze e le affermazioni per le quali non hanno potuto muoversi;
- Che cosa è stato sorprendente nel modo in cui le posizioni si sono evolute;
- Le principali barriere che i migranti rischiano di incontrare.

## VALUTAZIONE

La valutazione di questa sessione sarà effettuata durante la prima parte della seconda giornata di formazione, insieme alla valutazione della sessione precedente e dei compiti.

## COMMENTI

A seconda delle dimensioni del gruppo, del loro coinvolgimento e dei loro bisogni, potreste anche fare solo uno degli esercizi sull'empatia e dedicare più tempo alla discussione.



# Sessione 8

## Gestione dei conflitti interculturali

### RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO

Alla fine della sessione i partecipanti:

- Comprendranno il fatto che esistono diversi tipi di conflitti e diversi approcci al conflitto e che nel loro lavoro possono affrontarne solo alcuni
- Saranno in grado di analizzare le situazioni di conflitto, identificando parti, posizioni, esigenze, cause e reazioni ai conflitti
- Avranno maggiori competenze in materia di gestione dei conflitti

### RISORSE NECESSARIE

- Computer con accesso a internet, videoproiettore e schermo
- Documenti di supporto sui conflitti interculturali

### STRUTTURA E METODI

- a. 15 min: Presentazione e discussione introduttiva
- b. 20 min: Esercizio sui conflitti generati dalle incomprensioni
- c. 15 min: Conflitti generati da diversi orientamenti di acculturazione
- d. 40 min: Esercizio di analisi e gestione dei conflitti

### PROCEDURA

- a. Presentate le diapositive con le fonti dei conflitti e gli approcci al conflitto  
Ponete l'accento sulla gestione dei conflitti come approccio appropriato per le situazioni relative al lavoro con i migranti.

Rispondete alle domande di chiarimento

Ricordate le incomprensioni che possono essere generate da un diverso posizionamento sulle dimensioni culturali (discusse nel primo giorno). Spiegate che ora l'attenzione sarà focalizzata sui conflitti generati da incomprensioni nella comunicazione e dalle differenze negli orientamenti di acculturazione.



**b.** Presentare le diapositive con i conflitti generati dalle incomprensioni

In piccoli gruppi di 3, chiedete ai partecipanti di individuare esempi di situazioni, preferibilmente dalla loro esperienza personale di lavoro con i migranti, ma anche da altri tipi di situazioni di interazione tra persone con background culturali diversi (reali o immaginari, inclusi libri o film) in cui i conflitti sono stati generati da incomprensioni nella comunicazione. La cosa migliore è scegliere un esempio della vostra personale esperienza e condividerlo con i partecipanti, per illustrare loro come dovrebbero svolgere l'attività.

Chiedete ad ogni piccolo gruppo di condividere almeno un esempio e discuterne con tutto il gruppo.

Alla fine, confrontate gli esempi riportati, evidenziando similitudini e differenze, e ricordate le strategie specifiche raccomandate nel corso del primo giorno per gli incontri interculturali efficaci (autodivulgazione culturalmente sensibile e porre domande anche su cose che possono apparire ovvie) come modi per minimizzare i rischi di incomprensioni.

**c.** Presentate le diapositive sugli orientamenti per l'acculturazione e spiegate come orientamenti per l'acculturazione diversi possano essere fonte di conflitti.

Chiedete ai partecipanti di riflettere sul loro orientamento di acculturazione e sugli orientamenti di acculturazione dei migranti con cui lavorano.

Stimolate una discussione generale sugli orientamenti di acculturazione più comuni tra i fornitori di servizi (distinguate tra la posizione ufficiale e le affermazioni rese in un contesto ufficiale e gli atteggiamenti e i comportamenti manifestati informalmente o anche inconsapevolmente).

Discutete poi con il gruppo l'orientamento di acculturazione più comune dei membri dei diversi gruppi di migranti.

Concludete con una discussione su come promuovere gli orientamenti di acculturazione integrazionista da entrambe le parti, gli unici che hanno il potenziale di sostenere delle relazioni positive sostenibili.

**d.** Presentate le diapositive con le reazioni ai conflitti e all'analisi dei conflitti.

Dividete i partecipanti in gruppi di quattro. Chiedete a ciascun gruppo di selezionare una situazione di conflitto basata sull'esperienza condivisa dai membri del gruppo e poi di analizzare il conflitto a due livelli:

1. In primo luogo, guardare alle parti, posizioni, esigenze e interessi
2. In secondo luogo, individuare le misure che possono essere adottate per stimolare un risultato positivo per tutti, tenendo conto delle esigenze e degli interessi di entrambe le parti.



Se la dimensione del gruppo è piccola e il tempo lo permette, potete chiedere ad ogni gruppo di preparare un breve gioco di ruolo del conflitto e di un processo di gestione del conflitto attraverso la negoziazione diretta o la mediazione.

All'inizio dovete dare tutte le istruzioni, in modo che i partecipanti sappiano cosa ci si aspetta da loro e scelgano un esempio di conflitto adatto al compito.

Consentite ad ogni gruppo di presentare agli altri e discutere i casi, l'analisi e le strategie di gestione proposte.

Alla fine confrontare gli esempi, evidenziando somiglianze e differenze e chiedete ai partecipanti di riflettere su ciò che hanno appreso attraverso questo processo



## DOCUMENTO DI SUPPORTO 5

### Gestione dei conflitti interculturali

Possiamo definire i conflitti interculturali come conflitti che si verificano tra persone o gruppi percepiti come aventi riferimenti culturali diversi e nei quali la causa del conflitto è legata alle differenze culturali.

Esistono tre approcci principali ai conflitti in generale che si applicano anche ai conflitti interculturali:

- Risoluzione dei conflitti.** Questo è l'approccio classico, che mira ad eliminare i conflitti e li considera negativi. Questo approccio ritiene che i conflitti debbano essere evitati e non siano auspicabili e, in caso di conflitto, dovrebbero essere utilizzate le tecniche più efficaci per ripristinare l'equilibrio originario.
- Gestione costruttiva dei conflitti.** Si tratta di un approccio che accetta il conflitto come un fatto inevitabile, anche auspicabile. I conflitti sono generati da interessi, obiettivi, bisogni e percezioni diversi e dalla pluralità di interessi e bisogni che possono essere talvolta divergenti, possono avere effetti positivi e negativi (costruttivi o distruttivi). A seconda di come vengono gestiti i conflitti, possono essere distruttivi o diventare una fonte di progresso e miglioramento. Al contrario, la mancanza di conflitto genera apatia, immobilità e incapacità di adattamento al cambiamento, con contrapposizioni negative a livello personale e organizzativo/sociale. L'obiettivo è quello di individuare i modi per gestire la situazione che portano a risultati positivi.
- Trasformazione dei conflitti.** Questo approccio ha diverse versioni e si differenzia dagli approcci di risoluzione e gestione dei conflitti, riconoscendo che: *“i conflitti contemporanei richiedono molto di più che il riordino delle posizioni e l'identificazione di risultati vincenti per tutti. La struttura stessa delle parti e delle relazioni può essere incorporata in un modello di relazioni conflittuali che si estendono oltre il particolare luogo di conflitto”*. La trasformazione dei conflitti mira a trasformare le relazioni, nella società che sostiene la continuazione di conflitti violenti



There can be various types of causes of an intercultural conflict, of which we mention here the following:

- differenze nelle principali norme e pratiche culturali, come riflesso dalle dimensioni culturali
- differenze nei codici specifici di comportamento e di comunicazione
- differenze nella percezione del rapporto auspicabile dei migranti con il loro background culturale e con quello del paese ospitante

I dettagli sulle dimensioni culturali sono già stati presentati e le differenze possono generare vari tipi di incomprensioni e conflitti.

In ogni ambiente culturale esistono anche codici di comportamento e di comunicazione specifici. Non conoscere o non comprendere il significato di determinati comportamenti può generare conflitti.

Anche gli elementi verbali, non verbali e paraverbali della comunicazione possono essere influenzati dalla cultura in modi diversi e generare conflitti.

Per esempio, molte affermazioni hanno 2 livelli di significato:

- Informazioni di base che comunicano a parole (messaggio sociale, che implica formulazioni culturalmente accettabili)
- Meta-messaggi (messaggi nascosti) che comunicano gli atteggiamenti, il pensiero, i bisogni e i sentimenti reali (messaggio psicologico).

Ad esempio, quando dico “A mio parere...”, ci possono essere diverse opzioni:

- se l'enfasi è posta sulla parola 'parere' - il messaggio è “va bene dissentire”.
- se l'enfasi è posta sulla parola “mio” - il messaggio è “ascolta, ma non mi contraddire”.

Ecco anche alcuni esempi di affermazioni che possono avere diversi messaggi nascosti:

Affermazione	Messaggio nascosto
Naturalmente, vorrai venire	Hai qualche problema se non vuoi venire
Sei ancora qui?	Non dovresti essere qui
Hai provato a fare del tuo meglio, ne sono sicuro	Non sono sicuro che tu abbia fatto del tuo meglio
Bene, che cosa vuoi?	Chiedi troppo. Stai mettendo a dura prova la mia pazienza



Le differenze nella percezione del rapporto desiderabile dei migranti con il loro background culturale e con il background culturale del paese ospitante sono riflesse dal concetto di orientamento all'acculturazione.

L'acculturazione è definita da questo punto di vista come il processo di cambiamento bi-direzionale che avviene all'interno di gruppi culturali contrastanti i cui membri sperimentano un contatto interculturale sostenuto ed è implicito che entrambi i gruppi culturali sono influenzati e trasformati dai loro reciproci contatti interculturali (Berry & Sam, 1997; Sam & Berry, 2006).

Il Modello di Acculturazione Interattiva (IAM) è stato progettato per classificare le relazioni tra i membri della comunità ospitante e i membri del gruppo di immigrati non dominanti (Bourhis, Moïse, Perreault, & Senécal, 1997). L'IAM fornisce strumenti utili per identificare gli orientamenti di acculturazione adottati dai migranti all'interno del paese di insediamento, nonché gli orientamenti di acculturazione adottati dai membri della comunità ospitante verso gruppi specifici di migranti. Lo IAM propone che, in virtù del loro vantaggio di potere nel paese di insediamento, la maggioranza dei membri ospitanti possa sostenere cinque orientamenti di acculturazione che desiderano che gli immigrati adottino: integrazione, assimilazione, segregazione, esclusione ed individualismo (Bourhis et al., 1997), definiti come segue:

- Gli integrazionisti ritengono che i migranti dovrebbero mantenere alcuni aspetti della loro cultura di origine, adottando anche le caratteristiche fondamentali della cultura della comunità ospitante.
- Gli assimilazionisti si aspettano che i migranti abbandonino la propria cultura d'origine per adottare la cultura della società ospitante principale.
- I segregazionisti accettano che i migranti mantengano la loro cultura d'origine purché si mantengano distanti dalla maggioranza ospitante. I segregazionisti non desiderano che i migranti trasformino, diluiscano o "contaminino" la cultura ospitante della maggioranza.
- Gli esclusivistici negano ai migranti il diritto di adottare le caratteristiche della cultura della comunità ospitante, negando loro anche la scelta di mantenere la loro eredità culturale. Gli esclusivistici ritengono che alcuni migranti abbiano abitudini e valori che non possano mai essere culturalmente o socialmente incorporati all'interno della maggioranza ospitante.
- Gli individualisti sminuiscono le associazioni del gruppo e hanno una visione "vivi e lascia vivere" della diversità culturale, poiché non si preoccupano troppo se i migranti mantengono il proprio patrimonio culturale o adottano la cultura della maggioranza ospitante dominante. Gli individualisti valorizzano le qualità e le conquiste personali e tendono ad interagire con i migranti nello stesso modo in cui lo farebbero con altri individui che sono membri della maggioranza ospitante.

Gli orientamenti di acculturazione possono essere diversi nei domini privati (ad esempio cultura e relazioni personali) e nei domini pubblici (ad esempio occupazione, alloggio o luogo di residenza).



Tipi di reazione a una situazione di conflitto:

**Elusione:** Ignoro o rifiuto di riconoscere l'esistenza del conflitto.

Di conseguenza, "Io perdo – tu perdi, perché non si può fare nulla per questo".

**Adattamento:** Faccio quello che vuoi per soddisfare le tue esigenze o i tuoi desideri.

Di conseguenza, "Io perdo – tu vinci", perché ho dovuto rinunciare a quello che volevo o di cui avevo bisogno.

**Concorrenza:** o tu o io vinceremo, ma non entrambi. Questa è una forma di lotta. Come risultato, "Io vinco - tu perdi," perché solo uno può vincere.

**Compromesso:** entrambi rinunciamo a parte di ciò che volevamo o di cui avevamo bisogno per risolvere il problema. Come risultato, "Io vinco un po' – tu vinci un po'," perché entrambi rinunceremo a qualcosa.

**Collaborazione:** Io e te lavoriamo insieme per trovare una soluzione accettabile al problema. Di conseguenza, "Io vinco – tu vinci," perché eravamo disposti a lavorare insieme.

**La collaborazione è il metodo migliore per affrontare i conflitti in generale e anche quelli interculturali!**

Le soluzioni in cui si vince entrambi sono durature e generano un ambiente positivo.

Il diagramma sottostante illustra il posizionamento delle opzioni sopra descritte, considerando il modo in cui esse rispondono alle esigenze dell'altra parte e alle proprie esigenze (il compromesso si trova al centro):







## Analisi dei conflitti

In ogni conflitto interculturale ci sono elementi visibili e invisibili. Possono essere rappresentati come un iceberg. Spesso sono visibili solo posizioni o comportamenti espliciti, ma dietro ad essi vi sono interessi e bisogni che possono avere un background culturale.

Un elemento chiave del processo di gestione dei conflitti è legato al portare in superficie elementi invisibili.

Ogni conflitto può essere analizzato descrivendo le posizioni e i comportamenti delle parti coinvolte e rendendo esplicite le paure, gli interessi e i bisogni di ciascuna parte.





## MODULO 4

# INTERAZIONE CON I MIGRANTI

### **Sessione 9**

#### **Sostenere percorsi di integrazione culturalmente sensibili ed efficaci**

##### **Documento di supporto 6**

Sostenere percorsi di integrazione culturalmente sensibili ed efficaci

### **Sessione 10**

#### **Lavorare con i migranti in situazioni difficili: sostenere e sviluppare la resilienza**

##### **Documento di supporto 7**

Lavorare con i migranti in situazioni difficili:  
sostenere e sviluppare la resilienza

### **Sessione 11**

#### **Cooperazione con i mediatori interculturali**

##### **Documento di supporto 8**

Lavorare con i mediatori interculturali

### **Sessione 12**

#### **Feedback e consultazione dei migranti**

##### **Documento di supporto 9**

Feedback e consultazione dei migranti



# Sessione 9

## Sostenere percorsi di integrazione culturalmente sensibili ed efficaci

### RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO

Alla fine della sessione i partecipanti:

- Avranno familiarità con i cinque modelli teorici e i relativi strumenti di diretta pertinenza per evitare le trappole e promuovere un'interazione positiva e costruttiva con i migranti nella fornitura di servizi
- Comprendranno come impegnarsi a progettare insieme ai migranti percorsi di integrazione efficaci

### RISORSE NECESSARIE

- Diapositive sui percorsi di supporto all'integrazione
- Computer con accesso a internet, videoproiettore e schermo
- Libretto con la Favola dei Caldomorbidi (Warm Fuzzy Tale) (opzionale)
- Documento di supporto sui percorsi di integrazione di supporto

### STRUTTURA E METODI

A seconda delle dimensioni del gruppo e del livello di approfondimento del lavoro con alcuni concetti, vengono presentate due opzioni per pianificare la sessione, una di un'ora e 30 minuti e una di 2 ore:

- a. 10 min: presentazione introduttiva basata su diapositive
- b. 10 min: il framework OK-OK - presentazione ed esercizio
- c. 20 min: l'economia delle carenze – presentazione lavoro di gruppo e discussione
- d. 20 min / 40 min: il Triangolo Drammatico e i Giochi Psicologici - presentazione, lavoro di gruppo e discussione
- e. 20 min / 30 min: Scala di svalutazione e consapevolezza - presentazione, lavoro in coppia e discussione
- f. 10 min: conclusioni e valutazione

Nota: per un gruppo più ampio, questa sessione potrebbe richiedere più tempo di quanto sopra previsto.



## PROCEDURA

- a. Introducete la sessione, spiegando che si concentrerà sull'interazione diretta degli operatori sociali e degli altri prestatori di servizi con i migranti. Utilizzate le prime due diapositive per illustrare la necessità di affrontare situazioni problematiche in quelle circostanze di interazione e la terza per spiegare che sarà proposto un certo numero di modelli teorici come strumenti per riflettere sui comportamenti, le emozioni, i pensieri e le interazioni dei fornitori di servizi e dei migranti, al fine di migliorare l'efficacia dei servizi e per aiutare i migranti a definire e seguire percorsi realistici e appropriati verso l'integrazione.
- b. Introducete il framework OK-OK. Chiedete ai partecipanti di fornire esempi di situazioni concrete tratte dalla loro esperienza o dall'esperienza dei colleghi per illustrare tutte e quattro le posizioni del framework.
- c. Iniziando dalle esperienze dei partecipanti.

In plenary, ask different groups to illustrate the principles of the economy of strokes with elements of the story and with real life situations.

Presentate le diapositive sulla teoria dell'economia delle carezze.

Suddividete i partecipanti in piccoli gruppi di 3 persone e chiedere loro di identificare le situazioni della propria vita professionale o dell'esperienza professionale di colleghi che conoscono in cui il comportamento dei migranti o il comportamento dell'operatore sociale/fornitore di servizi può essere spiegato con la teoria dell'economia delle carezze.

- d. Presentate le diapositive con il Triangolo Drammatico, facendo anche la connessione con il framework OK-OK e con la teoria dell'economia delle carezze. Spiegate anche il concetto di giochi psicologici e fornite degli esempi. Insistete sui benefici psicologici negativi generati dall'impegnarsi in giochi psicologici e gli aspetti improduttivi e indesiderabili di ciascuna delle tre posizioni nel triangolo drammatico.

Dividete i partecipanti in gruppi di 4 persone e chiedete loro di condividere esempi della pratica dell'interazione con i migranti che illustrino il triangolo drammatico. Chiedete ad ogni gruppo di scegliere un solo esempio.

Chiedete ai rappresentanti di ogni gruppo di condividere l'esempio scelto e di identificare i ruoli del triangolo drammatico in ogni caso. Insistete sul carattere dinamico del triangolo drammatico dove è il caso.

Introducete il triangolo del vincitore.

Chiedete ai partecipanti di tornare negli stessi gruppi di prima e di riflettere sui casi scelti per identificare le strategie che gli operatori sociali/fornitori di servizi possono utilizzare per passare dal triangolo drammatico al triangolo del vincitore.



Chiedete ai gruppi di condividere i loro risultati e discutere ogni caso con tutto il gruppo. Dopo ogni presentazione, chiedete a tutti i partecipanti se hanno avuto situazioni simili, come si sono evolute e quale sarebbe stata la risposta più efficace.

**e.** Descrivete la “*Scala di svalutazione e consapevolezza*”

In coppia, chiedete ai partecipanti di identificare dei casi dalla loro pratica illustrando ogni livello della scala.

Chiedete degli esempi per ogni livello della scala e discuteteli con tutto il gruppo.

**f.** Concludete facendo notare che la scala di svalutazione e consapevolezza può essere utile nel lavoro con i migranti sia per comprendere il comportamento dei clienti/beneficiari che per diventare consapevoli del proprio posizionamento sulla scala.



## DOCUMENTO DI SUPPORTO 6

### Sostenere percorsi di integrazione culturalmente sensibili ed efficaci

Avere buone intenzioni nel sostenere i migranti nella loro integrazione è importante ma non sufficiente. Molti tipi di situazioni problematiche possono presentarsi e limitare l'efficacia e la sostenibilità delle soluzioni proposte ai migranti o concordate con loro. Ecco alcuni esempi di comportamento che un migrante potrebbe avere quando interagisce con il vostro servizio:

- continua a lamentarsi e rifiuta tutte le opzioni proposte;
- ha un comportamento aggressivo, lamentando il mancato rispetto dei suoi diritti;
- è d'accordo con le proposte ricevute ma non fa nulla;
- accetta le proposte, ma torna dicendo di non essere riuscito a realizzarle.

Alcuni di questi comportamenti possono essere spiegati attraverso specifiche differenze culturali e incomprensioni interculturali. Ad esempio, l'operatore sociale e il migrante possono avere diverse concezioni su cosa significhi un accordo:

- per l'assistente sociale, può essere chiaro che le opzioni sono state analizzate e che quella più adatta è stata scelta di comune accordo con il migrante e quest'ultimo comprende chiaramente:
  - > i vantaggi derivanti dall'adozione delle azioni concordate e il rischio di non adottarle;
  - > quali sono le sue responsabilità
  - > come devono essere eseguite le azioni..
- per il migrante, può essere chiaro solo che deve dire sì a tutto ciò che dice l'operatore sociale. L'operatore sociale ha l'autorità e non è cortese dissentire o presentare proposte alternative di propria iniziativa. Inoltre, se alcuni elementi di ciò che viene proposto non sono chiari, il migrante può sentirsi obbligato a far finta di comprenderli per non offendere l'operatore sociale implicando che le spiegazioni fornite non sono chiare.



Tali situazioni possono essere comprese anche utilizzando i seguenti modelli teorici con applicazione pratica nella comprensione degli atteggiamenti e dei comportamenti:

1. il framework OK-Ok
2. la teoria dell'economia delle carezze
3. il modello del Triangolo Drammatico e il concetto di Giochi Psicologici
4. la scala di svalutazione.

## 1. IL FRAMEWORK OK-OK

L'idea di stare bene con se stessi e con gli altri si basa sul riconoscimento dell'uguaglianza di tutti gli esseri umani e del diritto di ogni essere umano alla dignità e al soddisfacimento dei suoi bisogni psicologici. Significa riconoscere attraverso i pensieri e i sentimenti il valore intrinseco di sé e degli altri ed esprimerlo in atteggiamenti e comportamenti.

Considerando che ci sono due dimensioni indipendenti, riferite a sé e agli altri, ci sono quattro cosiddette posizioni di vita, come mostrato nel diagramma qui di seguito (Ernst, 1971, 2004):

lo non sono ok, tu sei ok (Senza aiuto)	lo sono ok – tu sei ok (Felice)
lo non sono ok, tu non sei ok (senza speranza)	lo sono ok, tu non sei ok (Arrabbiato)

Alcune persone tendono ad essere prevalentemente in una di queste posizioni in tutte le loro interazioni, altre tendono ad avere posizioni predominanti nella loro interazione con individui specifici o membri di gruppi specifici, mentre la maggior parte avrà posizioni di vita diverse nelle interazioni con persone diverse in momenti e circostanze differenti.

La posizione di vita desiderabile e sana è: lo sono ok - tu sei ok.

## 2. L'ECONOMIA DELLE CAREZZE

Oltre ad avere bisogni individuali, gli esseri umani hanno bisogni fondamentali legati all'interazione con gli altri. Questo si riflette nel concetto di carezza, vista come un'unità di riconoscimento umano. Secondo Steiner (1974), esistono due categorie di carezze: carezze positive e carezze negative:

### Carezze positive

- Carezze fisiche: abbracci, baci, carezze, tenersi mano nella mano, essere tenuti stretti
- Carezze verbali - sul look di una persona, il suo lavoro, le sue qualità...
- Carezze gestuali: fare un regalo, preparare un pasto, andare a una festa insieme



## Carezze negative

- fisiche: schiaffi, graffi, spinte
- verbali: insulti, commenti dolorosi, ironia, intimidazioni
- carezze gestuali: fare cose percepite dall'altro come dannose o disturbanti

La teoria dell'economia delle carezze ritiene che, perché hanno paura o addirittura sono convinte che non riceveranno carezze positive, molte persone preferiscono rispettare una serie di regole inconsce e improduttive:

- Non dare le carezze che vorresti dare.
- Non chiedere le carezze che vorresti ottenere.
- Non accettare le carezze che vorresti accettare.
- Non rifiutare le carezze che non vuoi.
- Non darti delle carezze.

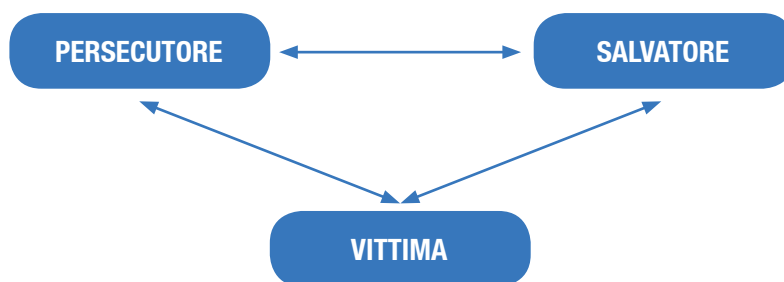
Rispettare le regole dell'economia delle carezze sopra riportate è per lo più una reazione riflessa e, per passare a impegnarsi in interazioni sane con gli altri è importante diventare consapevoli di loro e decidere volontariamente di adottare comportamenti in contrasto con le prescrizioni dell'economia delle carezze:

- Dando le carezze che vogliamo dare
- Chiedendo e accettando le carezze che vogliamo
- Rifiutando le carezze che non vogliamo e
- Dando delle carezze a noi stessi

## 3. IL TRIANGOLO DRAMMATICO E I GIOCHI PSICOLOGICI

Il Triangolo drammatico è stato originariamente sviluppato nel 1968 da Stephen Karpman, come un modo per visualizzare graficamente gli scambi che avvengono quando rendiamo qualcun altro responsabile di come ci sentiamo.

Ci sono tre ruoli in un triangolo drammatico: Vittima, Persecutore e Salvatore e sono rappresentati agli angoli di un triangolo.







Il Persecutore (Io sono Ok Tu non sei Ok) è colui che umilia le persone e le fa sentire piccole, prive di valore, irrilevanti. Il Persecutore considera gli altri come inferiori e ne trascura il valore e la dignità.

Il Salvatore (Io sono Ok, Tu non sei Ok) vede gli altri come bisognosi di aiuto, pensando: “Devo aiutare gli altri, perché non sono abbastanza bravi per aiutare se stessi”. Il Salvatore svaluta la capacità degli altri di pensare per se stessi o di agire di propria iniziativa e si sente spinto ad agire perché la Vittima è percepita come non in grado di agire.

Una Vittima (Io non sono Ok, Tu sei Ok) non è consapevole della propria capacità. A volte le persone assumono il ruolo di Vittima cercando un Persecutore, pensando “Merito di essere punito”, mentre in altre situazioni una Vittima può essere alla ricerca di un Salvatore. Una Vittima crede che “non posso farcela da solo”.

Le Vittime non si assumono alcuna responsabilità per se stesse. Si sentiranno spesso sopraffatte dai loro sentimenti.

	PERSECUTORE	SALVATORE	VITTIMA
<b>REALTÀ</b>	Agisce per i propri interessi	Esprime preoccupazione per l'altro	Sta soffrendo
<b>SVALUTAZIONE</b>	Sentimenti e importanza dell'altra persona (la Vittima)	La capacità della Vittima di pensare, agire e risolvere il problema.	Capacità propria di risolvere i problemi
<b>COMPORTEMENTO NON CORRETTO</b>	Punisce la Vittima	Prende il sopravvento, pensa e risolve i problemi senza essere interpellato e senza consultarsi con la Vittima e a volte senza nemmeno volerlo.	Pensa e agisce come se non avesse le risorse per risolvere il problema

La via d'uscita dal Triangolo drammatico può essere quella di muoversi verso il cosiddetto Triangolo del vincitore (Choy, 1990).

	ASSERTIVO	PREMUROSO	VULNERABILE
<b>REALTÀ</b>	Agisce per i propri interessi	Esprime preoccupazione per l'altro	Sta soffrendo
<b>COMPORTEMENTO CORRETTO</b>	Chiede quello che lui/lei vuole. Dice no a quello che lui/lei non vuole. Fa dei cambiamenti per soddisfare le sue esigenze. Non punisce gli altri.	Non pensa per l'altro. Non prende il sopravvento a meno che non ne sia richiesto (e lui/lei vuole farlo). Non fa più di quello che è giusto faccia.  Consapevolezza – non fa le cose che non vuole fare	Utilizza le capacità di pensare e di risolvere i problemi  Consapevolezza – usa i suoi sentimenti come dati per risolvere i problemi



I ruoli del Triangolo drammatico hanno ciascuno l'equivalente nel Triangolo del vincitore. Ognuno dei tre ruoli nel Triangolo del Vincitore è un ruolo "OK" e richiede lo sviluppo di un insieme diverso di competenze (si veda la tabella qui sotto):

Ruolo nel Triangolo drammatico	Abilità da sviluppare	Ruolo nel Triangolo del vincitore
Vittima	Risoluzione dei problemi: pensare alle opzioni e alle conseguenze	Vulnerabile
Salvatore	Ascolto	Premuroso
Persecutore	Assertività	Assertivo

Qualsiasi tecnica che la persona **Vulnerabile** può usare per pensare alle opzioni e alle conseguenze è preziosa. Nel ruolo del **Premuroso** è necessario sviluppare le capacità di ascolto che coinvolgono l'empatia con la persona **Vulnerabile**. L'ascolto è spesso l'unica risposta necessaria del **Premuroso**. L'**Assertività** significa soddisfare le proprie esigenze senza punire. La consapevolezza di sé è essenziale in tutti e tre i ruoli.

Il dramma nel Triangolo drammatico dipende dal cambio di ruoli. Mentre il triangolo drammatico viene interpretato, le persone cambiano ruoli o tattiche. Altri nel triangolo poi cambieranno per rispondere a questo. Prima o poi la Vittima diventa Salvatore e diventa un persecutore. Oppure il Salvatore si stanca di una risposta carente o di qualsiasi apprezzamento dei propri sforzi, iniziando a perseguire. In questo modo si sviluppano i Giochi Psicologici.

I Giochi Psicologici sono spesso modelli ripetitivi di comportamento e sono "giocati" senza consapevolezza. I giochi finiscono con i "giocatori" che sperimentano sentimenti del passato e comportano uno scambio di carezze negative. I Giochi Psicologici includono un momento di confusione o sorpresa, quando qualcosa di inaspettato è accaduto e genera dei benefici psicologici negativi.

Esempi di giochi psicologici:

Il giocatore del gioco "Se non fosse per te..." si lamenta degli altri che sono un ostacolo per quello che vuole realizzare. Per esempio: se non fosse per te... potrei avere una carriera"

Nel gioco "Sì ma", il giocatore inizia con la richiesta di consigli, ma li rifiuta uno dopo l'altro. Il cambiamento avviene quando il giocatore che dà consigli non ha più alcun consiglio da dare e l'altro giocatore si sente respinto

"Fai qualcosa per me" è un gioco in cui qualcuno cerca di manipolare l'altro per pensare o fare qualcosa al posto suo. Per esempio: una persona che dice di non sapere trovare soluzioni, sta facendo le cose in modo negligente, invitando gli altri a pensare e agire al suo posto.



#### 4. LA SCALA DI SVALUTAZIONE E DI CONSAPEVOLEZZA

Una semplificazione di un modello chiamato matrice di svalutazione e consapevolezza, la scala di svalutazione e consapevolezza è uno strumento che ci aiuta a identificare e comprendere i blocchi che si incontrano di fronte ai problemi e alle difficoltà con cui le persone devono confrontarsi.

Si può usare per comprendere il comportamento degli altri e aiutarli ad affrontare i problemi in modo costruttivo, ma può anche servire come strumento di auto-riflessione, aiutandoci a superare i problemi che ci riguardano.

La svalutazione è un meccanismo psicologico attraverso il quale le persone minimizzano o massimizzano un aspetto della realtà, se stesse o gli altri. In altre parole, non tengono conto della realtà di se stessi o degli altri o della situazione.

La svalutazione porta a diversi tipi di comportamenti negativi che non risolvono il problema:

- Passività (non fare nulla)
- Agitazione (principalmente fare come se si stesse facendo qualcosa / molte cose)
- Sovra adattamento (attenzione esagerata al problema ma non attenzione alla soluzione)
- Violenza, rifiuto

Vi sono diversi livelli di svalutazione, illustrati nella scala riportata di seguito:

1	Nessun problema	Negazione
2	C'è un problema, ma il problema non è così importante	Ridurre l'importanza del problema
3	C'è un problema, è importante, ma non si può fare nulla al riguardo	Ridurre la possibilità di cambiamento
4	C'è un problema, è importante, ma noi non possiamo fare nulla al riguardo	Ridurre la propria capacità di produrre cambiamenti
5	C'è un problema, è importante, dobbiamo fare qualcosa al riguardo	Consapevolezza del potenziale di cambiamento
6	Che cosa si deve cambiare? Chi può contribuire al cambiamento? Che cosa dobbiamo contribuire a cambiare? Come possiamo ottenere ciò di cui abbiamo bisogno? Come procederemo?	Approccio costruttivo del problema

I primi quattro livelli della scala riflettono le fasi della svalutazione. Il quinto riflette il rifiuto della svalutazione e la consapevolezza del potenziale di cambiamento e di superamento del problema, mentre le domande del livello 6 sono quelle che dovrebbero guidare un approccio costruttivo focalizzato su soluzioni e azioni.



## USO DEGLI STRUMENTI NELLE INTERAZIONI CON I MIGRANTI

Considerando i modelli e gli strumenti teorici descritti, si può dire che per poter sostenere in modo culturalmente sensibile ed efficace l'integrazione dei migranti è importante:

- Mantenere una posizione di ok-ok nelle interazioni con i migranti
- Evitare le trappole della cosiddetta economia delle carezze
- Evitare di entrare nel triangolo drammatico e rifiutare gli inviti a giocare dei giochi psicologici
- Sostenere i migranti nel passaggio dal triangolo drammatico al triangolo del vincitore
- Passare ai livelli di consapevolezza e di approccio costruttivo sulla scala della svalutazione e della consapevolezza e rifiutare di rimanere bloccati ai livelli di svalutazione.
- Sostenere i migranti a superare la svalutazione e ad acquisire consapevolezza del loro potenziale di cambiare e agire in modo costruttivo.



# Sessione 10

## Lavorare con i migranti in situazioni difficili: sostenere e sviluppare la resilienza

### RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO

Alla fine della sessione i partecipanti:

- comprenderanno come il concetto di resilienza possa applicarsi al lavoro con i migranti in situazioni difficili
- saranno in grado di utilizzare strategie volte a sviluppare la propria resilienza
- saranno in grado di individuare e utilizzare strategie adeguate per sostenere e sviluppare la resilienza dei migranti durante l'erogazione dei servizi

### RISORSE NECESSARIE

- Diapositive sulla resilienza
- Computer con accesso a internet, videoproiettore e schermo
- Lavagna a fogli mobili e pennarelli
- Documento di sostegno sulla resilienza e sullo shock culturale

### STRUTTURA E METODI

- a. 10 min: presentazione introduttiva basata su diapositive
- b. 30 min: Consapevolezza delle proprie forze - uno strumento per sviluppare la resilienza degli operatori sociali
- c. 30 min: La ruota della resilienza
- d. 20 min: lo shock culturale

### PROCEDURA

- a. Introducete l'argomento, sottolineando le sfide che i migranti devono affrontare e richiamate la sessione sull'itinerario migratorio. Definite la resilienza e introducete i tre principali tipi di risorse che supportano la resilienza. Create un collegamento tra le risorse personali, in particolare le attitudini e le abilità che facilitano la resilienza, e le componenti della competenza interculturale. Spiegate che le risorse relative all'ambiente sociale immediato e più ampio possono essere solo in parte sotto il controllo dei singoli migranti.



- b.** Introdurrete la metafora della maschera ad ossigeno e il bisogno degli operatori sociali e degli altri professionisti che interagiscono con i migranti che si trovano in situazioni particolarmente difficili di sviluppare la propria resilienza al fine di mantenere una capacità sostenibile di rispondere in modo efficace ai bisogni dei migranti.

Presentate la necessità di una mentalità concentrata sui punti di forza e il ciclo della consapevolezza dei punti di forza. Spiegate la differenza tra un approccio incentrato sulle debolezze e uno incentrato sui punti di forza.

Dividete i partecipanti in piccoli gruppi di 3 e assegnate loro il compito di sostenersi a vicenda nell'identificare nel modo più preciso possibile specificatamente:

- punti di forza che essi hanno e che sono rilevanti nel lavoro con i migranti (identificando anche fatti e situazioni che lo provano);
- situazioni o aree in cui questi punti di forza possono essere ampliati.

È meglio dedicare un paio di minuti e modellare il processo sulla vostra persona o in un dialogo con un solo membro del gruppo.

A seconda delle dimensioni del gruppo e del tempo a disposizione, chiedete a tutti i partecipanti o solo ad alcuni di loro (scelti casualmente o volontari) di condividere con l'intero gruppo quelli che hanno individuato come punti di forza e come possibilità di espandere il loro uso. Non rifiutate le persone che esprimono il desiderio di condividere i loro risultati.

Concludete suggerendo ai partecipanti di continuare questo tipo di riflessione individualmente, in coppia con un collega o nel quadro di un gruppo di supporto tra pari (e fate presente che questo sarà discusso nell'ultimo modulo).

- c.** Introdurrete la ruota della resilienza e spiegate che loro stessi come professionisti o i loro servizi, direttamente o in cooperazione con altre parti interessate, possono contribuire a fornire sostegno nei sei settori della ruota.

Dividete i partecipanti in tre o in sei gruppi (a seconda del numero totale di partecipanti - formare sei gruppi se ci sono più di 15 partecipanti). Dividete i settori della ruota della resilienza tra i gruppi. Se ci sono tre gruppi, ogni gruppo ottiene due settori, se ci sono sei gruppi, ci sarà un solo gruppo per settore.

Il compito di ciascun gruppo è quello di riflettere su ciò che si sta facendo e su ciò che potrebbe essere necessario per sostenere i migranti in relazione agli elementi del settore o dei settori assegnati. Ogni gruppo dovrebbe scrivere le idee su una lavagna a fogli mobili e incaricare un membro di presentarle.

Chiedete ad ogni gruppo di condividere nella sessione comune i risultati e chiedete i commenti e i suggerimenti agli altri partecipanti.

Concludete sottolineando che questa potrebbe essere la base per un elenco di misure ed eventuali progetti da attuare in futuro per migliorare la resilienza dei migranti.



- d.** Introducete il concetto di shock culturale, con l'aiuto delle diapositive.

Chiedete ai partecipanti di riflettere a coppie su esempi di casi in cui i migranti hanno vissuto varie fasi dello shock culturale. Se alcuni membri del gruppo non hanno una precedente esperienza diretta di lavoro con i migranti in situazioni difficili, assicuratevi che in ogni coppia ci sia una persona con esperienza.

Chiedete a ogni coppia di condividere gli esempi e agli altri di commentare. Confrontate gli esempi riportati, indicando le nostre somiglianze e differenze.

Concludete con i commenti su cosa possono fare i fornitori di servizi:

- Identificare i sintomi e comprendere gli atteggiamenti e i comportamenti degli interessati, senza rimproverarli;
- Sostenerli nel passaggio alla quarta fase (fate il collegamento con l'orientamento all'acculturazione interculturale presentato nel modulo sulla gestione dei conflitti).



## DOCUMENTO DI SUPPORTO 7

### Lavorare con i migranti in situazioni difficili: sostenere e sviluppare la resilienza

#### ELEMENTI GENERALI SULLA RESILIENZA

I migranti si trovano di fronte a numerose situazioni di stress e spesso attraversano esperienze traumatiche. Ma anche gli operatori sociali che lavorano con i migranti devono affrontare un alto livello di stress.

Il concetto di resilienza può aiutare a comprendere i fattori che rendono migranti e operatori sociali in grado di superare queste difficoltà. Questa comprensione può essere molto utile per individuare strategie di intervento volte a rafforzare la capacità di coloro che sono colpiti negativamente da traumi e stress e per prevenire gli effetti negativi dello stress.

La resilienza è la capacità di affrontare le circostanze impegnative o minacciose senza rinunciare, lottare contro le avversità e mantenere o riacquistare forza dopo aver vissuto situazioni stressanti e difficili.

L'attenzione sulla resilienza rappresenta un importante cambiamento di prospettiva: invece di concentrarsi sulla patologia e sui deficit o sui fattori di rischio, l'attenzione si focalizza sulle risorse e le capacità disponibili e sulla valutazione e l'espansione del potenziale interno delle persone colpite (patogenesi contro salutogenesi).

La riflessione sulla resilienza svela la capacità di superare esperienze estremamente negative, riprendersi dai traumi e guardare al futuro in modo positivo e costruttivo.

La resilienza è una caratteristica normale degli esseri umani, ma alcune persone ottengono risultati migliori di altre





Sono necessari tre tipi principali di risorse per la resilienza:

- Risorse personali
- Risorse legate all'ambiente sociale immediato (famiglia, amici, colleghi, vicini, ecc.)
- Risorse connesse al più ampio contesto sociale

Le risorse personali più importanti che generano resilienza sono le seguenti:

- Atteggiamenti come
  - > autoefficacia (una persona crede nella sua capacità di riuscire in una situazione particolare)
  - > fiducia in se stessi e autostima
  - > ottimismo
  - > apertura al legame e all'attaccamento ad altre persone
  - > tolleranza dell'ambiguità
- Abilità come
  - > empatia
  - > intelligenza emotiva (capacità di identificare le emozioni in se stessi e negli altri, di gestire ed esprimere adeguatamente le emozioni)
  - > flessibilità e adattabilità
  - > pensiero critico e capacità di problem solving
  - > capacità di comunicazione

I fattori più importanti nell'ambiente sociale immediato a sostegno della resilienza sono i seguenti:

- almeno una relazione emotiva stabile (parenti, amici, colleghi, ecc.)
- modelli di ruolo positivo
- rapporti positivi con fratelli e sorelle o coetanei

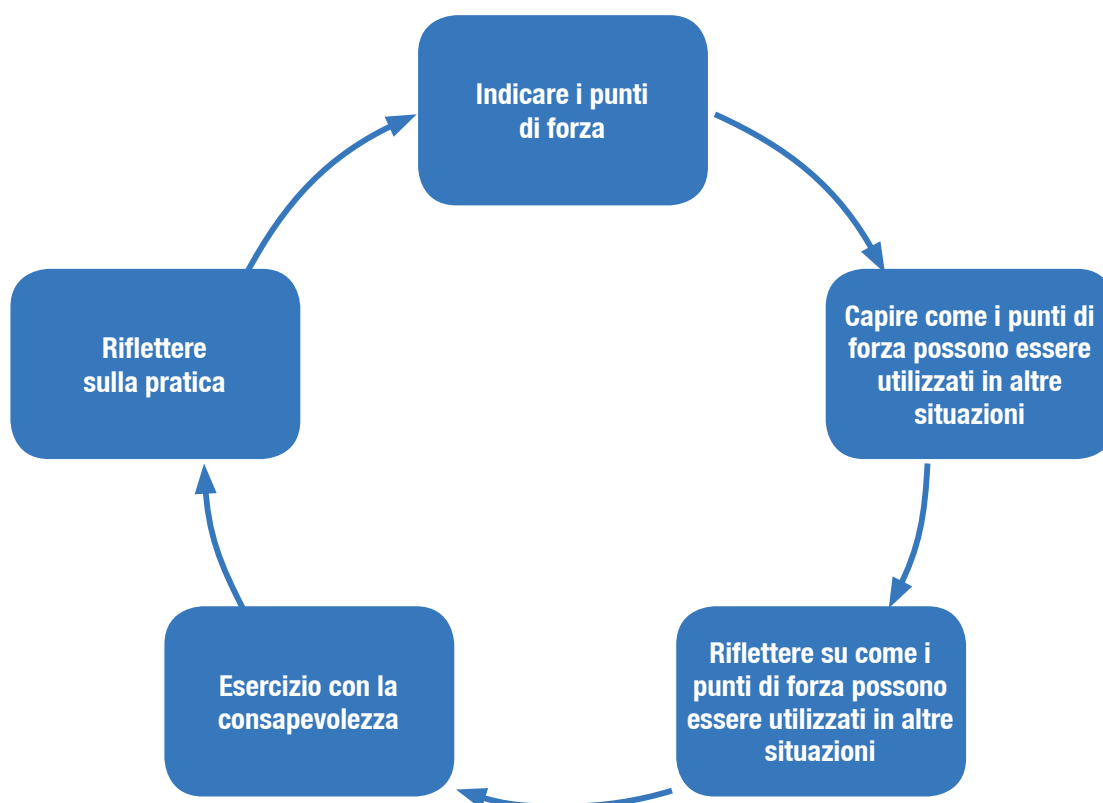
Alcuni degli elementi dell'ambiente sociale che favoriscono la resilienza sono i seguenti:

- un'offerta varia, adeguata e accessibile di sostegno socioeconomico
- un ambiente fisico amichevole e familiare
- informazioni accessibili (linee guida, segnaletica, istruzioni, ecc.)
- opportunità di partecipare ad eventi sociali e di incontrare altre persone
- opportunità di partecipare e di contribuire al miglioramento dell'ambiente sociale

## RESILIENZA PER GLI OPERATORI SOCIALI: "INDOSSATE LA MASCHERA AD OSSIGENO PRIMA DI AIUTARE GLI ALTRI"

Gli operatori sociali devono impegnarsi in uno sviluppo consapevole della resilienza e sviluppare capacità e pratiche di riflessione sulla resilienza.

La consapevolezza della resilienza inizia con la comprensione di cosa sia la resilienza e diventare consapevole della propria forza e vulnerabilità. Ciò dovrebbe essere associato alla ricerca di una mentalità positiva e incentrata sui punti di forza.





## SOSTENERE I MIGRANTI NELLO SVILUPPO DELLA RESILIENZA

La ruota della resilienza dei migranti, presentata qui di seguito, illustra alcuni degli aspetti più importanti da considerare sia nel sostenere direttamente i migranti a sviluppare la loro resilienza individuale, sia nel creare un ambiente che migliori la resilienza.





## SHOCK CULTURALE

### Che cos'è lo shock culturale?

Lo shock culturale è la perdita di equilibrio emotivo che una persona soffre quando si sposta da un ambiente familiare dove c'è una chiara conoscenza di come funzionano le cose e di come ci si aspetta che le persone si comportino in un ambiente in cui c'è un alto livello percepito di incertezza e ambiguità.

Le persone hanno la tendenza a credere che il modo in cui conoscono la vita sia il modo in cui dovrebbe essere, la "normalità": quando entriamo in un nuovo ambiente culturale, sperimentiamo una brusca perdita di familiarità. Cerchiamo di capire le diverse norme e linee guida che dettano la vita nel nuovo ambiente. Siamo costretti a ri-imparare come vivere giorno dopo giorno e a volte a disimparare i nostri precedenti modelli di comportamento. La pressione a comportarsi come si ritiene opportuno, senza sapere chiaramente cosa significhi, genera un senso di isolamento sociale e stress.

### Fasi dello Shock Culturale

Esistono diverse versioni delle fasi dello shock culturale. Quelle più comuni sono le seguenti:

1. Luna di miele - emozionante, si vedono le somiglianze
2. Rifiuto - tutto sembra difficile, si vedono solo le differenze
3. Regressione - glorificazione del paese d'origine, critica nei confronti di un atteggiamento nuovo e superiore
4. Accettazione/Negoziiazione – si sviluppa la routine, ritorna il senso dell'umorismo
5. Shock culturale inverso – si include il "nuovo" tu nella tua "vecchia" vita.

### Sintomi dello shock culturale

L'effetto dello shock culturale può manifestarsi con intensità diverse, dal lieve disagio al panico. Alcuni dei sintomi più comuni degli stadi problematici dello shock culturale (stadi due e tre) sono:

- frustrazione, irritabilità, ipersensibilità
- affaticamento mentale, noia
- mancanza di motivazione
- disturbo fisic>
- disorientamento su come lavorare con gli altri o relazionarsi con gli altri
- sospetto (sensazione come tutti stanno cercando di approfittare di te)
- perdita di prospettiva

### Come può aiutare conoscere lo shock culturale?

Osservando gli atteggiamenti e i comportamenti dei migranti è possibile identificare due o tre sintomi dello shock culturale. In tali casi, è importante sostenerli nel progredire verso la quarta fase e integrare nei loro comportamenti lo stile di vita della società ospitante, senza rinunciare al loro precedente background culturale, pur avendo una visione varia e realistica della società ospitante.



# Sessione 11

## Cooperazione con i mediatori interculturali

### RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO

Gli obiettivi di apprendimento per questa sessione devono essere adattati in base alla situazione specifica del comune interessato.

Così, nei casi di comuni senza esperienza di lavoro con mediatori interculturali, alla fine del modulo i partecipanti:

- conosceranno i vantaggi e le sfide connesse all'impiego di mediatori interculturali
- comprenderanno la posizione e il ruolo di un mediatore interculturale efficace
- conosceranno le varie pratiche di lavoro con i mediatori interculturali in Europa

Nel caso di comuni in cui i fornitori di servizi già cooperano con mediatori interculturali, alla fine del modulo i partecipanti al corso:

- saranno in grado di identificare i punti di forza e le debolezze delle pratiche attuali relative ai mediatori interculturali
- comprenderanno fino a che punto le pratiche attuali sono in linea con i riferimenti europei in materia di mediatori interculturali
- saranno pronti a pianificare cambiamenti nella cooperazione con i mediatori interculturali, rendendola più efficace ed efficiente.

### RISORSE NECESSARIE

- Codice deontologico dei mediatori interculturali in formato elettronico e stampato
- Computer con accesso a internet, videoproiettore e schermo
- Lavagna a fogli mobili e pennarelli

### STRUTTURA E METODI

- a. 15 min Lavoro in coppia e condivisione
- b. 45 min: Scala di svalutazione e consapevolezza - presentazione, lavoro in coppia e discussione
- c. 30 min: Piccolo lavoro di gruppo e condivisione

### PROCEDURA

- a. A coppie, i partecipanti riflettono sui benefici e le sfide dell'assunzione di persone provenienti da un contesto migratorio per lavorare come mediatori interculturali. Prendete nota delle principali idee emerse facendo un elenco su due colonne sulla lavagna a fogli mobili.



- b.** In seduta plenaria, esaminate i dieci punti del codice etico. Spiegate gli elementi chiave di ogni punto e chiedete ai partecipanti di condividere esempi della pratica (se tale pratica esiste) o di commentare come essa dovrebbe essere attuata nel loro contesto (se non ci sono mediatori interculturali).
- c.** Sulla base della discussione precedente, in piccoli gruppi i partecipanti elaboreranno un piano per:
- Garantire una maggiore efficacia ed efficienza del lavoro dei mediatori interculturali (se esistono)
  - Creare un sistema di mediatori interculturali (se non esiste ancora una tale esperienza).



## DOCUMENTO DI SUPPORTO 8

### Lavorare con i mediatori interculturali

Come riconosciuto nei Moduli Europei sull'Integrazione dei migranti, la mediazione interculturale e i mediatori interculturali possono essere visti come un modo per migliorare l'accesso dei migranti ai servizi. Il processo di mediazione si basa sul principio che le persone con background diversi possono avere esigenze diverse, e che le incomprensioni e le percezioni negative possono nascere dalle differenze culturali e dai diversi modi di vedere certe cose. La mediazione aiuta a individuare le questioni problematiche, abbattere gli ostacoli alla comunicazione, esplorare possibili soluzioni e, qualora le parti decidano di adottare tale linea di condotta, giungere a una soluzione soddisfacente per entrambe le parti. I mediatori interculturali sono di solito migranti con una buona conoscenza sia del background culturale dei migranti che delle esigenze e del funzionamento dei servizi e delle aspettative culturali della società locale.

Durante il processo di mediazione, il ruolo del mediatore potrebbe essere quello di:

- instaurare un rapporto di fiducia e comunicazione aperta con i rappresentanti delle parti;
- accertare la situazione per comprendere i rispettivi punti di vista e la base delle loro opinioni, sentimenti, atteggiamenti e azioni;
- stabilire contatti tra le parti assicurando una comunicazione efficace.

I mediatori interculturali possono diventare un modello di ruolo che stimola i migranti a partecipare più attivamente alla società locale e possono migliorare la comprensione tra i migranti della società in cui vivono. Il lavoro dei mediatori interculturali è più efficace se si tiene conto dei seguenti principi etici. Questi principi devono essere conosciuti da tutte le parti interessate con cui i mediatori interculturali interagiscono, e in particolare dal personale dei vari servizi.



Il mediatore:

1. rispetta i diritti umani e la dignità di tutte le persone e agisce con onestà e integrità nell'esercizio delle sue funzioni

Mostrando chiaramente questa prospettiva dei diritti umani e del rispetto della dignità umana, il mediatore avrà la fiducia dei migranti e delle istituzioni pubbliche e sarà rispettato come professionista con compiti specifici. Il mediatore sarà quindi anche un modello di ruolo per i migranti e per il personale dell'istituzione che interagisce con i migranti.

2. si adopera per garantire la parità di accesso ai diritti, nel rispetto delle disposizioni di legge e delle procedure amministrative

La missione principale del mediatore è quella di garantire che i migranti godano del pieno accesso ai loro diritti e siano sostenuti nel superare le possibili barriere che possono ostacolare una reale parità di diritti. Ciò significa che a volte è necessario adottare misure speciali per tener conto delle esigenze e delle possibilità specifiche dei migranti. Tuttavia, tali misure non dovrebbero costituire eccezioni individuali al rispetto degli obblighi amministrativi. Se necessario, il mediatore dovrebbe indicare alle istituzioni interessate che è necessario modificare una procedura specifica. Questo approccio è l'unico compatibile con i principi della democrazia e dello Stato di diritto.

3. è responsabile di aiutare gli interessati a trovare soluzioni reciprocamente soddisfacenti, ma non ha la responsabilità di fornire soluzioni a tutti i problemi sollevati dai beneficiari o dal personale dell'istituzione

Il mediatore ascolterà i bisogni dei migranti e del personale dell'istituzione e li aiuterà a comprendersi. Il mediatore non cerca "chi è da biasimare", non decide quale sia la soluzione migliore, né dice ai migranti o al personale delle istituzioni cosa fare. Il suo ruolo è quello di chiedere agli interessati come vogliono che la situazione cambi, che cosa possono fare a tal fine e quale sostegno sarà necessario da parte del mediatore. Ciò rende il mediatore imparziale, ma non disinteressato, e attento ad affrontare in modo equilibrato i bisogni dei migranti e del personale dell'istituzione pubblica. In questo modo si evitano anche richieste abusive e pressioni ingiustificate da entrambe le parti.

4. è proattivo, reagisce prontamente e sviluppa valide attività di prevenzione

In molti casi, i migranti non conoscono i diritti di cui godono e come usufruirne. Pertanto, il mediatore sarà proattivo, non aspetterà semplicemente la comparsa di un problema, ma analizzerà in modo permanente la situazione e sensibilizzerà tutte le parti interessate sui problemi individuati. Risposte tempestive sono date a tutti i casi e alle situazioni segnalate dai membri della comunità o dal personale delle istituzioni. L'analisi delle varie sfide e soluzioni trovate porta a idee per attività di prevenzione ben pianificate, evitando la ripetizione o l'estensione di situazioni problematiche.

5. mantiene la riservatezza sulle informazioni ottenute nel corso dell'attività professionale.





Tutte le informazioni ottenute durante il processo di lavoro saranno mantenute riservate, non saranno divulgate ad altre persone o istituzioni, a meno che non vi sia un consenso esplicito della persona che le ha fornite, e con la sola eccezione delle situazioni in cui è minacciata la sicurezza di una persona. Coloro che parlano con il mediatore devono essere informati del suo impegno a rispettare la riservatezza. Nessuno, nemmeno il capo dell'istituzione presso la quale il mediatore è impiegato, può chiedergli di violare la riservatezza. Le informazioni ottenute che sono di interesse generale possono essere comunicate in modo da preservare l'anonimato della fonte, con il consenso di quest'ultima.

- 6.** non usa il suo ruolo e il suo potere per manipolare o danneggiare gli altri

Il ruolo del mediatore consente l'accesso alle informazioni e una serie di contatti tra i migranti e le istituzioni. Il mediatore non dovrebbe usare il potere generato da queste informazioni o le prerogative connesse al ruolo di mediatore per manipolare o danneggiare altre persone.

- 7.** rispetta le tradizioni e la cultura delle comunità, purché compatibili con i principi fondamentali dei diritti umani e della democrazia

Alcune comunità di migranti hanno tradizioni, stili di vita e norme culturali specifiche, diverse da quelle della società maggioritaria. Il mediatore conoscerà queste tradizioni e norme, le rispetterà e sosterrà anche gli operatori esterni nel comprenderle e rispettarle. L'unica eccezione è quando alcune norme o consuetudini comunitarie non sono compatibili con i principi dei diritti umani e della democrazia.

- 8.** tratterà tutti i membri della comunità con pari rispetto e renderà pubbliche le situazioni di conflitto di interessi

Indipendentemente dal sesso, dall'età, dallo status nella comunità, ecc. il mediatore mostrerà pari rispetto a tutti i beneficiari e tratterà le loro richieste in modo trasparente ed equo. Quando a qualcuno viene data priorità su una questione, la ragione deve essere chiara a tutti e giustificata. Quando i familiari del mediatore o altre persone vicine a lui sono coinvolti in un conflitto, la situazione dovrebbe essere indicata e dovrebbe essere richiesto il sostegno esterno per la mediazione.

- 9.** fa una netta distinzione tra attività professionali e attività private

È necessario che il mediatore precisi i confini tra attività professionali e vita privata. Avere un forte impegno per i problemi della comunità non significa essere sempre disponibili per le richieste dei membri della comunità. Questi dovrebbero essere informati sul programma di lavoro del mediatore e sui modi per contattarlo.

- 10.** collabora con altri mediatori e con altri professionisti

Il mediatore è un professionista che ha bisogno di mantenere una forte collaborazione con altri professionisti (professionisti sanitari, assistenti sociali, ecc.) per svolgere i suoi compiti. I mediatori si sosterranno reciprocamente nel loro lavoro. Tutti i mediatori sfrutteranno le opportunità a loro disposizione per lo scambio di esperienze positive e per la condivisione di soluzioni efficaci e di informazioni utili.



# Sessione 12

## Feedback e consultazione dei migranti

### RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO

Alla fine della sessione i partecipanti:

- conosceranno i vantaggi e le sfide connesse all'impiego di mediatori interculturali
- comprenderanno la posizione e il ruolo di un mediatore interculturale efficace
- avranno familiarità con varie pratiche di lavoro con i mediatori interculturali in Europa

### RISORSE NECESSARIE

- Computer con accesso a internet, videoproiettore e schermo
- Diapositive con la scala di partecipazione
- Lavagna a fogli mobili e pennarelli
- Documento di supporto alla consultazione dei migranti

### STRUTTURA E METODI

- 15 min: Presentazione della scala di partecipazione e del concetto di tokenismo (politiche di facciata)
- 30 min: lavoro di gruppo sui meccanismi locali di consultazione dei migranti
- 45 min: condivisione delle proposte e delle conclusioni del gruppo

### PROCEDURA

- Presentate la scala di partecipazione, partendo dal basso verso l'alto. Spiegate il concetto di tokenismo. Rispondete alle domande di chiarimento.
- Dividete i partecipanti in gruppi di massimo cinque partecipanti. Se più persone appartengono allo stesso istituto o organizzazione o allo stesso tipo di istituto o organizzazione, dovrebbero essere riunite nel gruppo. Ogni gruppo ha il compito di riflettere su:
  - Dove si trova attualmente l'istituzione o l'organizzazione sulla scala della partecipazione per quanto riguarda i migranti?
  - Quali misure specifiche possono essere adottate per garantire o aumentare l'effettiva partecipazione dei migranti e dar loro voce nella definizione del modo in cui i servizi funzionano?
  - Come si possono prevenire i rischi di tokenismo e abuso del sistema?
- Ogni gruppo condivide le proposte e riceve un feedback dal resto dei partecipanti.

Concludere con un confronto dei piani, sottolineando gli elementi comuni e la complementarità.



## DOCUMENTO DI SUPPORTO 9

### Feedback e consultazione dei migranti

Esistono due categorie principali di motivi per i quali è importante considerare il coinvolgimento dei migranti nei processi decisionali a livello locale, sia per quanto riguarda le questioni che li riguardano direttamente, sia per quanto riguarda le questioni di interesse generale:

- Motivi relativi ai principi: in una società democratica è normale offrire opportunità di partecipazione civica e di voce nello spazio pubblico a tutte le persone che vivono in una città, indipendentemente dal loro status o dal loro background.
- Motivi pratici: i servizi e le politiche saranno migliori se terranno conto del feedback e dei suggerimenti ricevuti dai beneficiari.

Il Consiglio d'Europa ha adottato nel 1992 una Convenzione sulla Partecipazione degli Stranieri alla Vita Pubblica a Livello Locale e fornisce delle linee guida e delle raccomandazioni su come garantire una consultazione efficace dei migranti nell'elaborazione, attuazione e valutazione delle politiche locali, in particolare di quelle che li riguardano direttamente.

Tuttavia, avere buone intenzioni non è sufficiente. Vi sono vari elementi che rendono difficile questo processo e di cui occorre tener conto, tra cui:

- Differenze linguistiche: i migranti che hanno più da dire possono avere difficoltà maggiori a esprimersi nella lingua locale;
- Questioni di potere: i leader delle comunità di migranti, abituati ad agire come rappresentanti, potrebbero preferire mantenere lo status quo e non offrire possibilità di partecipazione diretta agli altri;
- Disuguaglianze di genere: le donne migranti potrebbero avere maggiori difficoltà a partecipare
- Differenze culturali: i migranti provenienti da società non democratiche potrebbero non conoscere l'idea di democrazia partecipativa.

Inoltre, le autorità locali potrebbero essere tentate di utilizzare finte strategie di rappresentanza basate sul tokenismo. Il tokenismo è la pratica di coinvolgere un numero limitato di



individui di un gruppo generalmente sottorappresentato, perché appaia inclusivo, diversificato e rappresentativo della società in generale e distogliere le accuse di discriminazione.

Ecco due esempi di tokenismo:

- I servizi sociali organizzano una consultazione per valutare la qualità dei servizi e due migranti sono invitati a partecipare. Sono selezionati tra i beneficiari con un livello di istruzione superiore e una migliore conoscenza della lingua locale.
- Il sindaco presenta il suo piano di sviluppo locale in una riunione pubblica e decide di invitare un migrante che sostiene le sue politiche come “rappresentante dei migranti”

In realtà, in entrambi i casi, avere uno o pochi migranti non cambia davvero la situazione e si tratta piuttosto di una misura di facciata. Inoltre, in molti casi, i migranti coinvolti sono selezionati in modo da non turbare le attuali relazioni di potere e da non mettere in discussione lo status quo. Spesso, la loro voce in realtà non ha importanza o non riflette realmente la prospettiva degli altri membri dei loro gruppi.

### La scala di partecipazione

<b>Partecipazione</b>	I cittadini e/o i loro legittimi rappresentanti partecipano al processo decisionale per quanto riguarda il rapporto dell'istituzione con i beneficiari. Essi sono consultati sul modo in cui l'istituzione informa i beneficiari e richiede un feedback. I loro suggerimenti sono discussi e presi in considerazione quando possibile. Quando non possono essere accettati, ciò viene spiegato e vengono negoziate opzioni alternative.
<b>Consultazione</b>	Viene organizzato un processo di consultazione aperto e ai cittadini o ai loro legittimi rappresentanti viene chiesto come vorrebbero che l'istituzione cambiasse. La decisione di prendere o meno in considerazione questi suggerimenti è presa dalla leadership dell'istituzione.
<b>Richiesta di feedback</b>	L'istituzione dispone di un sistema per raccogliere il feedback dei cittadini sul funzionamento dell'istituzione (attraverso il mediatore, attraverso questionari, moduli di feedback, ecc.) ma non vi è alcuna indicazione che si tenga conto delle opinioni dei cittadini
<b>Falsa rappresentanza</b>	Uno o più membri della comunità sono nominati come rappresentanti e invitati alle riunioni consultive. Essi non hanno alcun potere reale di influenzare il processo decisionale, non consultano altri membri della comunità e servono da copertura per l'istituzione per dimostrare che vi è consultazione con i cittadini
<b>Informazione</b>	Le informazioni sono trasmesse ai cittadini (in vari modi, anche attraverso mediatori interculturali) per assicurarsi che essi conoscano i loro diritti, le loro responsabilità e i servizi forniti dall'istituzione. Tuttavia, la comunicazione è a senso unico, dall'istituzione verso i cittadini, senza alcun interesse per le prospettive dei cittadini
<b>Manipolazione</b>	Si organizzano incontri con i membri della comunità, ma i loro veri obiettivi sono <ul style="list-style-type: none"> <li>– mostrare un'apertura verso le opinioni dei cittadini, senza tenerne conto</li> <li>– fornire un quadro in cui i cittadini possano esprimere le proprie frustrazioni (ma senza conseguenze pratiche)</li> <li>– persuadere i cittadini ad adattarsi al funzionamento dell'istituzione</li> </ul>
<b>Istituzione chiusa</b>	L'istituzione funziona su regole chiaramente stabilite (di solito decise dall'esterno), senza spazio di flessibilità e senza alcuna preoccupazione per la trasparenza o la responsabilità. È previsto che i cittadini ricevano informazioni sul funzionamento e sul rispetto dei requisiti, se vogliono beneficiare dei servizi



# MODULO 5

## INTERAZIONE CON LA COMUNITÀ LOCALE

### **Sessione 13**

**Coinvolgimento della comunità locale e cooperazione con le ONG**

### **Sessione 14**

**Mobilizzare il sostegno e la cooperazione locale con i volontari**

#### **DOCUMENTO DI SUPPORTO 10**

Mobilizzare il sostegno e la cooperazione locale con i volontari



# Sessione 13

## Coinvolgimento della comunità locale e cooperazione con le ONG

### RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO

Alla fine della sessione i partecipanti:

- comprenderanno i potenziali benefici di una cooperazione equilibrata tra le ONG e gli altri attori della società civile e le autorità locali nel sostenere l'integrazione dei migranti
- avranno una migliore conoscenza delle strutture e delle iniziative esistenti a livello locale che sono o potrebbero essere dedicate all'integrazione dei migranti o che contribuiscono alla loro integrazione.
- saranno consapevoli di che cosa si può fare a breve e medio termine per migliorare la cooperazione tra le istituzioni pubbliche e la società civile su questo tema

### RISORSE NECESSARIE

- Lavagna a fogli mobili e pennarelli

### STRUTTURA E METODI

La tempistica qui indicata deve essere regolata in base alle caratteristiche del gruppo:

- a. 15 min: analisi dei vantaggi e delle sfide della cooperazione
- b. 15 min: creazione di una visione comune
- c. 20 min: mappatura della situazione attuale
- d. 30 min: pianificazione del miglioramento

### PROCEDURA

- a. Introducete il tema della sessione e chiedete ai partecipanti di riflettere in coppia sui benefici e le sfide legate alla cooperazione tra le istituzioni pubbliche e la società civile per l'integrazione dei migranti. Raccogliete le risposte su due fogli paralleli della lavagna a fogli mobili o su un foglio diviso in due colonne. Se la stessa idea si ripete, basta sottolinearla o indicare con un segno che è più importante.

Fate qualche commento generale sui risultati e segnalate se dall'elenco emergono diverse categorie di idee.



- b.** Mettete da parte in un luogo visibile le due liste e chiedete ai partecipanti di usare queste idee per costruire una visione comune: una descrizione di come si presenta la situazione desiderabile, per trarre vantaggio dai benefici e ridurre al minimo i rischi legati alle sfide.

Questo può essere fatto con l'intero gruppo, ma se il gruppo è troppo grande o se ci sono persone nel gruppo con la tendenza a monopolizzare la discussione e/o altre persone che non si sentono a proprio agio a contribuire nella sessione comune, può essere preceduto da un piccolo lavoro di gruppo.

- c.** Spiegate che qualsiasi riflessione su ciò che dovrebbe migliorare deve iniziare con una mappatura della situazione attuale.

Il commento di cui sopra è valido anche in questo caso: se il gruppo è abbastanza piccolo, può essere fatto insieme. Se è più grande, il lavoro di gruppo dovrebbe essere organizzato prima della mappatura comune. Se il gruppo è composto da sottogruppi simili per dimensioni di persone che lavorano in istituzioni pubbliche e persone provenienti dalle ONG o gruppi di comunità, è possibile che si consideri la possibilità di suddividerli per il lavoro di gruppo in base a questo criterio e confrontare i risultati per vedere se ci sono prospettive diverse.

La mappatura dovrebbe essere eseguita utilizzando una rappresentazione visiva con diversi colori. Ad esempio, è possibile scegliere di rappresentare:

- Istituzioni pubbliche con quadrati
- ONG con cerchi
- Gruppi informali di comunità con triangoli

I collegamenti possono essere:

- Isolamento / nessuna linea = assenza di relazioni
- Dipendenza e controllo = freccia rossa unidirezionale
- Conflitto o concorrenza = doppia freccia blu spezzata
- Cooperazione e mutuo sostegno = doppia freccia verde

Potete aggiungere segni e altri modi di rappresentare le relazioni esistenti. Si dovrebbero stabilire dei collegamenti non solo tra le istituzioni pubbliche e le ONG con cui lavorano, ma anche tra le istituzioni e tra le ONG e i gruppi di comunità.

Il risultato della “mappa” evidenzierà come viene percepita la situazione e come possono emergere esigenze diverse, tra cui:

- Necessità di raggiungere e stabilire una cooperazione o almeno di comunicare con alcune parti interessate
- Necessità dell'inclusione, ad esempio quando un gruppo di ONG non è coinvolto nella stessa misura degli altri
- Necessità di affrontare conflitti e problemi di potere
- Necessità di lavorare sulla qualità della cooperazione



- d. Dividete i partecipanti in piccoli gruppi (4-5 partecipanti per gruppo). Ciascun gruppo rifletterà su uno dei bisogni individuati dall'esercizio della mappatura.

Ogni gruppo presenterà un piano che comprenderà misure realistiche per generare un miglioramento rispetto all'argomento assegnato, alcune realizzabili a breve termine e altre a medio termine per garantirne la sostenibilità. Per ciascuna misura proposta, occorre identificare la o le strutture responsabili. Occorre incoraggiare la condivisione delle responsabilità.

Se il tempo lo consente, questa attività di pianificazione può essere svolta in due fasi, utilizzando una strategia di pensiero invertito:

1. Guardate la situazione attuale e pensate a cosa si può fare per peggiorarla
2. Poi invertite le formulazioni identificate, al fine di ottenere misure positive che possano migliorare la situazione.

Anche se per alcuni partecipanti è sorprendente, questo modo di pensare può spesso portare all'identificazione di idee semplici che possono avere un impatto molto positivo, ma che sembrano troppo ovvie per essere menzionate se si fa solo una pianificazione positiva.

Date la possibilità ad ogni gruppo di presentare il piano elaborato e chiedete a tutti gli altri partecipanti di commentare, fare domande o aggiungere i loro suggerimenti.

Durante la presentazione, scrivete su due fogli paralleli di lavagna a fogli mobili le principali misure proposte (le misure a breve termine su una e le misure a medio termine sull'altra). Alla fine, avrete due elenchi di misure.

Questi possono essere presi come punto di partenza per una riunione di follow-up delle parti interessate locali incentrata sul miglioramento della cooperazione tra la società civile e le istituzioni pubbliche per l'integrazione dei migranti.

Durante il processo di costruzione di una visione comune, della mappatura e della pianificazione ci possono essere disaccordi tra partecipanti e gruppi. Adottate un approccio inclusivo e includete tutti i punti di vista. Se il disaccordo è forte su alcune questioni, dovrete tralasciarle e incoraggiare i partecipanti a discuterne al di fuori della formazione e ricordare gli strumenti introdotti in precedenza (il framework OK-OK, il triangolo drammatico/ vincente, la scala di svalutazione, nonché la discussione sulla gestione dei conflitti).

Alla fine riservate un po' di tempo per fare il punto anche sul processo e chiedete ai partecipanti come si sono sentiti nelle diverse fasi, cosa hanno trovato impegnativo / sorprendente / motivante, ecc. Di solito alla fine di questa sessione le persone si sentono impegnate e motivate a compiere delle azioni. Chiedete loro di prendere coscienza dell'entusiasmo che provano e di provare a ricordare questo sentimento dopo la formazione per implementare effettivamente almeno alcune delle idee formulate.





# Sessione 14

## Mobilizzare il sostegno e la cooperazione locale con i volontari

### RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO

Alla fine della sessione i partecipanti:

- comprenderanno l'importanza di rafforzare il sostegno alle politiche e alle misure di integrazione all'interno della società locale
- avranno una maggiore consapevolezza e conoscenza delle pratiche esistenti in Europa
- saranno preparati alla riflessione e all'azione a livello locale sul lavoro con i volontari per sostenere l'integrazione dei migranti.

### RISORSE NECESSARIE

- Computer, videoproiettore e schermo
- Diapositive e documento di supporto sulla mobilitazione del sostegno locale
- Lavagna a fogli mobili e pennarelli

### STRUTTURA E METODI

L'intervallo di tempo indicato di seguito deve essere adeguato in base alle caratteristiche del gruppo:

- a. 20 min: presentazione delle pratiche esistenti in Europa, seguita da discussione
- b. 30 min: lavoro di gruppo su possibili azioni locali
- c. 40 min: condivisione di proposte e conclusioni

### PROCEDURA

- a. Presentate esempi di pratiche relative al coinvolgimento dei cittadini locali come volontari, utilizzando le diapositive. Si possono anche includere video e immagini di progetti che si ritiene siano rilevanti per il pubblico locale.

Lasciate un po' di tempo per domande di chiarimento, ma non intavolate discussioni su cosa si può fare nel contesto locale (questo sarà fatto in gruppi nella fase successiva).

Dopo i chiarimenti chiedete ai partecipanti quali tipi di attività sono più rilevanti per il contesto locale secondo il loro parere.



Dividete i partecipanti in gruppi in base ai loro interessi. Nessun gruppo deve avere più di cinque partecipanti e meno di tre

- b.** In gruppi, i partecipanti elaborano un piano su come un tipo specifico di attività può essere implementato a livello locale. Chiedete a ciascun gruppo di considerare cosa può fare il comune, ma anche con quali altre strutture dovrebbe collaborare.

Se uno o più gruppi lavorano a una campagna contro le dicerie, dovrebbero iniziare individuando quali sono le dicerie più comuni sui migranti a livello locale e quali sarebbero le migliori contro-argomentazioni. Poi dovrebbero attivarsi per pianificare azioni per affrontarle.

Chiedete ad ogni gruppo di preparare le idee principali dei loro progetti su un foglio di lavagna a fogli mobili.

- c.** Ogni gruppo presenta il piano e riceve il feedback dagli altri.

Discutete in generale su come le varie idee possano essere combinate in un piano locale coerente e completo e quali saranno i prossimi passi da compiere per la sua attuazione.



## DOCUMENTO DI SUPPORTO 10

### Mobilizzare il sostegno e la cooperazione locale con i volontari

Le azioni delle autorità locali in cooperazione con ONG specializzate sono essenziali per l'integrazione dei migranti, ma il sostegno dei cittadini comuni può svolgere un ruolo importante nel migliorare l'efficacia e la sostenibilità delle misure di integrazione. Al contrario, se vi è un atteggiamento negativo nei confronti dell'accoglienza e dell'integrazione dei migranti tra la popolazione locale, il lavoro delle autorità locali può diventare molto difficile.

I cittadini locali possono svolgere attività di volontariato in una varietà di attività, tra cui:

- Fornitura di sostegno d'urgenza ai gruppi appena arrivati

Ciò può essere fatto, ad esempio, da gruppi informali di cittadini, da gruppi ad hoc mobilitati attraverso le reti sociali o iscrivendosi come volontari nelle organizzazioni umanitarie esistenti attive a livello locale. Tutti possono contribuire, ma ci possono essere casi in cui il sostegno volontario di persone con competenze specifiche è estremamente prezioso (ad esempio, persone con determinate competenze linguistiche, psicologi, persone con formazione medica, ecc.).

Le autorità locali possono sostenere questo fornendo risorse specifiche (ad esempio un luogo in cui i volontari possono lavorare), pubblicando sui loro siti web gli inviti a presentare proposte per i volontari, ecc.

- Organizzazione di attività volte a fornire ai migranti appena arrivati una conoscenza di base della lingua del paese ospitante e un'introduzione di base nella società locale (introduzione sui diritti, sul funzionamento delle istituzioni, sulle strutture della società civile, sulle questioni culturali).

Ci sono diverse risorse disponibili online in varie lingue per i volontari coinvolti in tali attività. Il Consiglio d'Europa sta attualmente elaborando un manuale per i volontari che forniscono sostegno linguistico ai rifugiati: <https://www.coe.int/en/web/lang-migrants>



- Organizzazione di incontri interculturali. In questa categoria si possono menzionare due tipi principali di riunioni:

- > Incontri volti a consentire interazioni interpersonali tra la gente del posto e i migranti allo scopo di conoscersi meglio e superare stereotipi e pregiudizi

Questo tipo di riunione può utilizzare diversi metodi, come ad esempio:

- Presentazioni e dibattiti sui Paesi di origine dei migranti o su specifiche pratiche e tradizioni culturali
- Incontri informali come inviti a bere un tè, condivisione di cucina specifica, cucina in comune, ecc.
- Biblioteca vivente (metodo di educazione non formale che simula una biblioteca pubblica dove i libri sono esseri umani con le loro storie personali)

- > Forum interculturali, in cui locali e migranti si incontrano per discutere questioni locali specifiche, ad esempio sui cambiamenti necessari nel vicinato, su specifiche politiche pubbliche locali, ecc.

- Si è dimostrato che le dicerie, le informazioni fuorvianti sui migranti e sulla loro influenza sulla società locale hanno svolto un ruolo molto negativo e generano atteggiamenti negativi iniqui e improduttivi e persino tensioni sociali.

Nel 2015, il Consiglio d'Europa ha pubblicato il documento Città libere da dicerie: come costruire una strategia anti-dicerie nella mia città, che include raccomandazioni ed esempi di campagne anti-dicerie di successo da vari paesi europei. È accessibile online sul sito web del Consiglio d'Europa.

Una delle prime e più apprezzate esperienze di questo tipo è quella del comune di Barcellona.

La campagna anti-dicerie a Barcellona è stata avviata dal Comune nell'ambito di un più ampio impegno per le politiche locali basate sull'interculturalismo. Essa coinvolge un gran numero di cittadini che agiscono come volontari, o i cosiddetti agenti antidicerie, e si basa su una rete locale composta da oltre 500 organizzazioni, gruppi di comunità e singoli individui.

La campagna è in corso dal 2010 e comprende:

- > Organizzare campagne locali di sensibilizzazione basate su diversi formati (fumetti, badge, tazze, guide, manuali) e azioni attraverso siti web e social media.
- > Attività di vicinato (quartiere) per la sensibilizzazione e la riflessione interculturale (workshop, spettacoli teatrali partecipativi, dibattiti)
- > Formazione gratuita su argomenti e strumenti anti-dicerie per la comunicazione con il pubblico. Le persone che partecipano a queste sessioni di formazione diventano agenti anti-dicerie.

Maggiori dettagli sul lavoro svolto in materia a Barcellona sono disponibili al seguente indirizzo: <http://ajuntament.barcelona.cat/bcnacciointercultural/en>



## MODULE 6

# PROBLEMI DI GESTIONE

### **Sessione 15**

#### **Agevolare l'accesso ai servizi attraverso la cooperazione intersettoriale e gli *Sportelli Unici***

##### **DOCUMENTO DI SUPPORTO 11**

Agevolare l'accesso ai servizi attraverso la cooperazione intersettoriale e gli Sportelli unici

### **Sessione 16**

#### **Supporto tra pari e intervizione per i professionisti che lavorano con i migranti**

##### **DOCUMENTO DI SUPPORTO 12**

Supporto tra pari e intervizione per i professionisti che lavorano con i migranti



# Sessione 15

## Agevolare l'accesso ai servizi attraverso la cooperazione intersettoriale e gli *Sportelli Unici*

### RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO

Alla fine della sessione i partecipanti:

- comprenderanno i vari modi in cui gli Sportelli unici possono essere organizzati e funzionare, quali sono le esigenze, i rischi e le sfide da affrontare quando si crea uno Sportello unico;
- saranno in grado di avviare una riflessione sulle opzioni possibili per facilitare l'accesso dei migranti ai servizi a livello locale.

### RISORSE NECESSARIE

- Computer, videoproiettore e schermo
- Diapositive e documento di supporto sullo Sportello unico
- Lavagna a fogli mobili e pennarelli o almeno quattro computer a disposizione dei partecipanti

### STRUTTURA E METODI

- a. 15 min: introduzione sugli Sportelli unici
- b. 45 min: lavoro di gruppo
- c. 30 min: presentazioni dei risultati del lavoro di gruppo e discussione

### PROCEDURA

- a. Presentate i vari tipi di sportelli unici, le questioni relative ai gruppi target, i rischi e le sfide da considerare.

Questo può essere illustrato con alcuni esempi tratti da pubblicazioni esistenti sull'argomento, come i Moduli Europei per l'Integrazione o esempi tratti dal Sito Web Europeo sull'Integrazione ([www.integration.eu](http://www.integration.eu)).



- b.** Spiegate che la fase successiva consisterà in una riflessione su cosa e come si dovrebbe fare a livello locale per migliorare l'accesso dei migranti ai servizi che hanno come riferimento l'approccio dello Sportello Unico. Organizzate i partecipanti in quattro gruppi: due gruppi risponderanno alla domanda 1 qui di seguito e gli altri due alla domanda 2, considerando in entrambi i casi la necessità di affrontare le sfide e i rischi presentati in precedenza:
1. Chi dovrebbero essere i beneficiari e dove dovrebbe essere ubicata la struttura?
  2. Quali istituzioni ed enti privati senza scopo di lucro dovrebbero essere coinvolti e come dovrebbe essere garantito il finanziamento?

Ai due gruppi che si sono concentrati sulla stessa domanda sarà chiesto di discutere tra di loro e di giungere a una conclusione comune. Il risultato viene condiviso e discusso con gli altri partecipanti.

Sulla base di queste conclusioni, i quattro gruppi lavoreranno sui seguenti compiti:

1. Fornire argomentazioni a favore della creazione di una struttura che faciliti l'accesso dei migranti ai servizi;
2. Analizzare 2-3 possibili soluzioni, delineando per ognuna di esse vantaggi e svantaggi. Ne dovrebbe risultare che la soluzione scelta presenta i maggiori vantaggi e i minori svantaggi;
3. Descrivere la soluzione concordata dal gruppo, come dovrebbe funzionare, dove, con chi, ecc.;
4. Descrivere gli elementi di una campagna di sostegno (advocacy) per promuovere la soluzione proposta tra i decisori politici e la comunità locale.

Ciascun gruppo deve designare almeno un membro per garantire il coordinamento con gli altri. Il risultato di ciascun gruppo può essere presentato su un foglio di lavagna a fogli mobili o su una o più diapositive.

- c.** Ogni gruppo presenta i risultati. A questo fa seguito una discussione generale su ciò che si può fare a livello locale e su quali potrebbero essere i primi passi.

Se a livello locale esiste o esisteva una struttura vicina all'approccio dello sportello unico, il risultato del gruppo dovrebbe essere confrontato con la realtà. La discussione dovrebbe incentrarsi sulle differenze e su quello che si può fare per garantire una migliore qualità, efficacia e sostenibilità.

Se ci sono abbastanza partecipanti (almeno 16) possono lavorare in parallelo su due idee alternative (gruppi di minimo 8 partecipanti) e confronteranno le loro proposte nella presentazione finale.



## DOCUMENTO DI SUPPORTO 11

### Agevolare l'accesso ai servizi attraverso la cooperazione intersettoriale e gli Sportelli unici

Il sesto Principio Fondamentale Comune sull'Integrazione insiste sull'importanza di garantire un equo accesso dei migranti ai servizi pubblici e privati. Tenuto conto delle esigenze specifiche dei migranti, ciò richiede spesso il coordinamento e la cooperazione tra istituzioni di diversi settori e strutture della società civile. L'approccio dello Sportello Unico è stato originariamente sviluppato per facilitare l'accesso dei cittadini ai servizi pubblici in generale, fornendo servizi diversi nello stesso luogo ed evitando situazioni in cui i cittadini devono rivolgersi a istituzioni diverse per risolvere i loro problemi.

Per quanto riguarda l'integrazione dei migranti, uno Sportello Unico è, in generale, una struttura creata a livello locale con l'obiettivo di fornire informazioni e accesso a una varietà di servizi ai migranti che si trovano nella stessa località. In realtà, questo concetto copre un'ampia varietà di strutture, come descritto di seguito:

- Sportelli Unici fisici: una serie di servizi forniti nello stesso edificio
  - > Fornitura esclusivamente di servizi amministrativi pubblici pertinenti per i migranti, compreso il rinnovo dei documenti di soggiorno, le procedure di ricongiungimento familiare, la registrazione all'assistenza sanitaria, istruzione, formazione professionale, servizi sociali, ecc;
  - > Fornitura di servizi esclusivamente pubblici, sia a livello amministrativo che pratico, compresi tutti i servizi di cui sopra e accesso diretto ai servizi forniti da varie istituzioni pubbliche (quali servizi sociali, sanitari, corsi di lingua, ecc);
  - > Fornitura di servizi sia pubblici che privati (di solito forniti dalle ONG);
  - > Fornitura solo di servizi erogati dalle ONG, comprese indicazioni su come accedere alle istituzioni pubbliche e ai servizi pubblici.
- Sportelli Unici Virtuali: una serie di servizi forniti online
  - > Informazioni sui servizi pubblici esistenti e sui requisiti per accedervi;
  - > Accesso diretto ai servizi online.





La situazione più comune è quella in cui i servizi pubblici e non governativi sono forniti ai migranti in un luogo fisico specifico in cui sono impiegati anche mediatori interculturali. A volte, sono disponibili sia l'opzione fisica che quella virtuale.

In alcuni casi i servizi sono offerti in un luogo che serve anche ad altri scopi (centro culturale, centro giovanile, centro educativo, centro comunitario, ecc.).

Esistono anche opzioni diverse relative al gruppo target. I beneficiari che hanno accesso ai servizi dello Sportello Unico possono essere:

- Tutte le categorie di migranti e le persone provenienti da un contesto migratorio, indipendentemente dal loro status legale;
- Solo cittadini stranieri o solo cittadini di paesi terzi
- Solo rifugiati e/o richiedenti asilo
- Solo i nuovi arrivati (stranieri che sono arrivati nel paese solo di recente)
- Tutti i cittadini di un certo quartiere (di solito con una popolazione migrante più numerosa)
- Tutti i cittadini, migranti e locali.
- Migranti e persone locali interessate a conoscere le questioni migratorie

Il caso più efficace è quando la prestazione di servizi si basa su una cooperazione attiva tra le autorità e la società civile. I Moduli Europei per l'integrazione sottolineano che, per garantire un'attuazione efficace, è importante che gli Sportelli Unici:

- siano accessibili ai migranti: devono essere ubicati in una posizione comoda e la conoscenza della loro esistenza deve essere resa nota ai migranti;
- abbiano un partenariato con le autorità e le organizzazioni (locali) competenti: garantire che i ministeri competenti e le autorità regionali e locali siano coinvolti e concordino con il partenariato e che vi partecipino gli attori della società civile;
- assumano mediatori interculturali che possano aiutare sia i funzionari pubblici che i migranti a comunicare efficacemente tra loro;
- effettuino delle valutazioni: gli Sportelli Unici dovrebbero effettuare una valutazione continua di tutti i servizi e il miglioramento continuo degli stessi.

L'accessibilità è importante anche per gli Sportelli Unici virtuali:

- dovrebbero avere un indirizzo facile da ricordare e da trovare con i motori di ricerca;
- devono essere compatibili con gli strumenti di traduzione online (in modo che i migranti possano avere almeno una traduzione automatica nella loro lingua);
- devono essere strutturati in modo semplice e utilizzare un linguaggio semplice e chiaro.

I siti web multilingue sono ancora più efficaci, almeno con una traduzione dei contenuti in inglese o nella lingua più utilizzata dai migranti.

L'analisi delle pratiche esistenti rivela una serie di rischi da prendere in considerazione:



- Generare segregazione: tutti i migranti vanno in un luogo separato e non interagiscono con la popolazione locale e con i servizi generali; non sono motivati ad imparare la lingua locale perché contano sul sostegno;
- Mantenere la dipendenza: l'accesso ai mediatori interculturali e a un sostegno speciale nello Sportello Unico può far sì che i beneficiari rimangano in una situazione di dipendenza e non cerchino di accedere direttamente ai servizi disponibili per tutti i cittadini;
- Generare atteggiamenti negativi da parte della maggioranza della popolazione: si può creare la percezione che i migranti ricevano un trattamento speciale e che sia più facile accedere ad alcuni servizi per loro piuttosto che per i cittadini locali;
- Accesso ai servizi di secondo livello: gli Sportelli Unici possono tendenzialmente offrire servizi di qualità inferiore o fornire accesso a un'offerta limitata rispetto ai servizi tradizionali.
- Limitazioni all'accesso per alcune categorie di migranti (da alcuni paesi d'origine, parlanti di determinate lingue che possono essere lingue minoritarie nei loro paesi, limitazioni relative allo status giuridico, ecc.).

È quindi importante garantire che mentre i servizi rivolti solo ai migranti siano facilmente accessibili, quelli rivolti alla popolazione nel suo complesso abbiano anche la capacità di sostenere i migranti.

La consultazione dei beneficiari e la possibilità di fornire feedback e suggerimenti in modo semplice e regolare sono essenziali per la progettazione dei servizi forniti.

Vi sono diverse sfide legate alla creazione e alla gestione sostenibile di un Sportello Unico, tra cui:

- La necessità di coinvolgere insieme nella cooperazione una varietà di istituzioni di diversi settori, talvolta, a seconda delle istituzioni, ai diversi livelli amministrativi (ministeri, autorità regionali, enti locali);
- Particolarmente problematica è la cooperazione con le strutture responsabili dei documenti di soggiorno che potrebbero avere requisiti e restrizioni particolari nello scambio di dati con altri soggetti interessati;
- La necessità di una cooperazione tra le istituzioni pubbliche e le ONG, che di solito operano sulla base di progetti e possono fornire ulteriori tipi di sostegno per un periodo di tempo limitato;
- La necessità di disporre di un finanziamento coerente e sostenibile per l'ubicazione (in alcuni casi è fornito dalle autorità locali e in altri può essere basato sul progetto, nel quadro di programmi nazionali o progetti di ONG);
- La necessità di disporre di procedure e finanziamenti chiari per la cooperazione con i mediatori interculturali;
- La necessità di garantire che la popolazione locale dell'area in cui si trova lo Sportello unico sia informata sul suo ruolo e mantenga un atteggiamento positivo nei confronti dell'iniziativa.

La decisione di istituire uno Sportello Unico deve tener conto delle sfide sopra elencate e del contesto e delle esigenze locali specifiche. Avviare uno Sportello Unico senza un'adeguata pianificazione e analisi, può generare aspettative elevate, ma se non riesce o se il coordinamento tra le varie parti interessate non viene mantenuto, può generare un livello altrettanto elevato di delusione.



# Sessione 16

## Supporto tra pari e intervizione per i professionisti che lavorano con i migranti

### RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO

Alla fine della sessione i partecipanti al corso:

- comprenderanno i vantaggi e il potenziale del sostegno tra colleghi e dell'intervisione
- avranno maggiori competenze per impegnarsi in una comunicazione positiva nel quadro di un gruppo di sostegno tra pari e di intervisione

### RISORSE NECESSARIE

- Computer, videoproiettore e schermo
- Diapositive e documento di supporto sul supporto tra pari
- Un'area nella stanza dove i partecipanti possono sedersi in cerchio

### STRUTTURA E METODI

- a. 10 min: introduzione: necessità di sostegno tra pari e intervisione
- b. 10 min: presentazione dei principi e degli elementi generali della procedura
- c. 30 min.: simulazione di una riunione di supporto tra pari
- d. 40 min: relazione conclusiva

### PROCEDURA

- a. Presentate gli argomenti a favore di un meccanismo sistematico di supporto e inter-visione tra pari con il supporto di diapositive.
- b. Introducete i principi e le procedure per l'organizzazione di un gruppo di sostegno tra pari e di inter-visione. Distribuite i documenti di supporto in modo che tutti i partecipanti possano avere accesso ai principi e alle fasi della procedura.

Chiedete ai partecipanti se stanno facendo qualcosa di simile. In caso affermativo, spiegate che nella parte successiva effettueranno una simulazione per migliorare la qualità del loro gruppo di sostegno tra pari. Se si tratta di una novità per loro, spiegate che la simulazione li aiuterà a pensare come organizzare tale processo in futuro.



- c.** Chiedete a un volontario di presentare un caso e a un altro volontario del gruppo di fungere da facilitatore. Fate accomodare i partecipanti su sedie dello stesso tipo in un cerchio, senza oggetti tra loro. Spiegate perché l'impostazione della stanza è importante e qual è il suo impatto sugli atteggiamenti e sulle interazioni all'interno del gruppo. Se il gruppo è più grande di 12-15 persone, utilizzate la disposizione a lisca di pesce: fate un cerchio interno di 8-12 partecipanti e un cerchio esterno di osservatori. Date istruzioni agli osservatori affinché esaminino il processo e lo confrontino con i principi e le raccomandazioni procedurali.

Avviate la simulazione e lasciate che la discussione continui per circa 20 minuti. È preferibile non interferire con il processo anche se va storto e non correggere il facilitatore. Lo scopo dell'esercizio è anche quello di imparare quali cose devono essere evitate e che gli errori possono essere una risorsa per imparare.

- d.** Chiedete agli osservatori di fornire un feedback e riferire ciò che hanno osservato. Aggiungete il vostro feedback e analizzate in profondità con i partecipanti i vari momenti chiave del processo. Effettuate i collegamenti necessari con i modelli teorici discussi nel modulo 9 (framework OK-OK, triangolo drammatico, la teoria della cosiddetta economia delle carenze, la scala di svalutazione). Prestate attenzione a evitare voi stessi queste trappole e non incolpate nessuno nel gruppo. Insistete sul fatto che questo tipo di processo di gruppo funziona quando i partecipanti accettano di poter offrire feedback e consulenza senza insistere sul fatto che il parere viene fornito dalla persona che presenta il caso e se la persona che presenta il caso è ricettiva e aperta a nuove idee.



## DOCUMENTO DI SUPPORTO 12

### Supporto tra pari e intervisione per i professionisti che lavorano con i migranti

#### LA NECESSITÀ DI UN SOSTEGNO TRA PARI

La fornitura di servizi sociali ai migranti è un'attività professionale che implica un elevato livello di stress e gli operatori sociali hanno bisogno di un sostegno specifico per superarlo.

Alcuni dei fattori che generano stress sono:

- Affrontare i clienti in situazione di crisi ed entrare in contatto con la loro storia personale affetta da esperienze traumatiche o con la loro situazione attuale percepita come priva di prospettive di miglioramento
- Ruoli ambigui e conflittuali e difficile coordinamento tra i servizi
- La necessità di rispondere alle esigenze in tempi brevi e con risorse insufficienti
- Mancanza di feedback e consulenza o supporto professionale
- Requisiti concorrenziali della vita professionale e personale
- Cambiamenti nella situazione, nel numero o nelle esigenze dei clienti o nella gestione del servizio.

Lo stress si traduce in influenze negative come ad esempio:

- Sindrome del burn-out
- Perdita di impegno e di interesse per il lavoro
- Rigida applicazione delle procedure
- Influenza negativa sui colleghi e sull'ambiente di lavoro
- Depressione, malattia, cambiamento di lavoro

Creare un gruppo di supporto fra pari di professionisti dell'assistenza sociale permette di ottenere i seguenti effetti che contribuiscono a ridurre lo stress:

- Creazione di uno spazio sicuro per esprimere bisogni, idee, dubbi e difficoltà



- Sostegno emotivo efficace
- Sostegno alla ricerca di soluzioni a problemi concreti
- Un feedback costruttivo che stimola i miglioramenti.

Impegnarsi in un gruppo di sostegno tra pari significa superare le paure e le resistenze connesse a:

- La percezione di una minaccia all'autostima personale e professionale
- La tendenza ad agire isolatamente per trovare soluzioni ai problemi
- La paura di perdere la faccia e di vergognarsi per gli errori.

Un'opzione per strutturare il funzionamento di gruppi di sostegno tra pari può essere basata sulla metodologia dei gruppi Balint, una versione della quale è descritta di seguito. Questo approccio è stato inizialmente concepito per rispondere alle esigenze degli operatori sanitari, ma vale anche per gli assistenti sociali.

## PRINCIPI GENERALI

Il gruppo è costituito da professionisti che scelgono volontariamente di impegnarsi in un processo regolare di scambio e sostegno reciproco. Considerando che l'obiettivo del gruppo è sia quello di fornire un supporto emotivo sia quello di facilitare l'individuazione di soluzioni ai casi difficili sulla base di feedback e suggerimenti da parte dei pari, il gruppo può essere visto nello stesso tempo come un gruppo di supporto e un gruppo di intervizione. Ciò deve essere fatto durante l'orario di lavoro e con l'accordo e il sostegno della direzione. Il gruppo ha un facilitatore che ha come ruolo principale quello di moderare lo scambio e garantire il rispetto del principio etico con cui i membri del gruppo devono esprimere il loro accordo all'inizio del processo.

Questi principi sono:

- **Privacy e riservatezza:** gli operatori sociali hanno accesso a informazioni sensibili sulla vita dei clienti. Inoltre, il gruppo deve essere uno spazio sicuro in cui i professionisti possano sentirsi a proprio agio nel condividere gli aspetti della loro attività professionale ma anche di come ciò li abbia influenzati a livello personale e avere la certezza che tutte le informazioni comunicate rimangano all'interno del gruppo. Tutti i partecipanti al gruppo devono ribadire il loro impegno a mantenere la privacy e la riservatezza delle informazioni.
- **Parità, confini e relazioni dualistiche:** i partecipanti hanno il diritto di scegliere cosa divulgare ai colleghi del gruppo sui casi, sul loro lavoro e sui loro sentimenti. Ci possono essere anche situazioni in cui i partecipanti hanno posizioni diverse nell'organizzazione o nel servizio, alcuni che hanno ad esempio posizioni decisionali o sono responsabili di una squadra. Va chiarito che nell'ambito del gruppo tutti i partecipanti sono uguali e si sostengono reciprocamente come professionisti.
- **Consenso informato:** la partecipazione al gruppo non dovrebbe essere obbligatoria. La decisione dovrebbe essere presa da ciascun partecipante dopo essere stato informato sul ruolo, gli obiettivi e il modo di funzionamento previsto del gruppo.

- Rispetto per la competenza di ciascun partecipante: ogni professionista che condivide un caso è considerato come colui che lo conosce meglio e che è meglio qualificato per prendere decisioni. Il ruolo del gruppo è quello di contribuire a portare ulteriori prospettive, idee e suggerimenti, ma non quello di imporre una soluzione o di prendere decisioni al posto del professionista responsabile del caso.
- Feedback costruttivo e comunicazione non violenta: tutte le idee comunicate all'interno del gruppo dovrebbero riguardare situazioni, idee e comportamenti, non accusare o etichettare gli individui. Un feedback costruttivo significa riconoscere gli elementi positivi e formulare suggerimenti per il miglioramento. Le affermazioni che iniziano con Io... sono preferibili a quelle che iniziano con Tu...
- Doppio obiettivo - trovare soluzioni per i clienti e per i professionisti di supporto: tutte le discussioni all'interno del gruppo dovrebbero mirare a proporre strategie che portino a migliorare la situazione dei clienti o a fornire supporto emotivo ai professionisti coinvolti (o entrambi).

## PROCEDURA

Quando il gruppo viene costituito, il facilitatore si accerta che tutti i partecipanti si conoscano e comprendano i principi sopra indicati e il modo in cui ci si aspetta che il gruppo funzioni.

Un incontro di gruppo ordinario inizia con i partecipanti, tra cui il facilitatore, seduti in cerchio e il leader che chiede 'Chi ha un caso da condividere?'. Qualcuno inizia volontariamente a parlare descrivendo il caso e le interazioni con il cliente. Il gruppo ascolta la storia senza interrompere. Quando il relatore ha finito, il facilitatore invita il gruppo a rispondere a ciò che ha sentito. Le risposte possono assumere varie forme. Ci possono essere domande, consigli, reazioni emotive indotte dalla storia del cliente e speculazioni su ciò che potrebbe succedere o suggerimenti per ottenere ulteriori informazioni.

Il facilitatore del gruppo si assicurerà che tutti i partecipanti abbiano pari opportunità di parlare e scoraggerà una lunga sequenza di domande rivolte alla persona che ha condiviso il caso. Dovrebbe essere consentita una sessione limitata di domande di chiarimento, ma dopo di essa i partecipanti dovrebbero iniziare a condividere la propria prospettiva. Questo impedisce al gruppo di porre ulteriori domande e mobilita i partecipanti a portare nella discussione le proprie risorse ed esperienze.

Alla fine del ciclo, il presentatore è autorizzato a presentare osservazioni e a rispondere ai contributi forniti dai pari. Anche questo dovrebbe essere fatto in modo costruttivo, evitando sconti e giochi psicologici.

È preferibile che il facilitatore non sia la persona con l'autorità gerarchica più alta e questo ruolo può essere assunto alternativamente da più o anche da tutti i membri del gruppo. Il facilitatore dovrebbe concentrarsi non solo sul rispetto della procedura e dei principi, ma anche sulla creazione di un'atmosfera positiva e sicura che incoraggi i membri a parlare apertamente e a contribuire ad una dinamica di gruppo positiva. La riservatezza e questa atmosfera di sostegno dovrebbero incoraggiare i membri a parlare dei loro sentimenti e







del loro lavoro (compresi i loro errori). Domande intrusive sulla vita personale e la storia del presentatore non dovrebbero essere permesse dal facilitatore, ma ogni volta che una domanda o un commento sono considerati inappropriati, la ragione dovrebbe essere spiegata. Condividere aneddoti personali può essere utile. Il gruppo non è un gruppo terapeutico, anche se i suoi effetti possono essere terapeutici.

Il facilitatore dovrebbe incoraggiare i partecipanti non solo a discutere i fatti e trovare soluzioni, ma anche a condividere i sentimenti. I partecipanti dovrebbero essere incoraggiati a prendere coscienza e condividere i sentimenti generati dalla storia e stimolare l'uso dell'empatia ("Se fossi questo cliente, come ti sentiresti? Cosa penseresti?").

Diverse persone possono presentare dei casi durante una sessione.

Una sessione termina quando scade il tempo assegnato. Il facilitatore dovrebbe assicurarsi che l'ultimo presentatore abbia il tempo di fare commenti finali prima della fine. Alla fine deve essere confermato un accordo sulla sessione successiva. Si consiglia inoltre di terminare la sessione con una serie di commenti dei partecipanti riguardo ai loro sentimenti e pensieri sulla sessione. Questo può essere fatto facilmente chiedendo ad ogni partecipante di condividere due frasi, una che inizia con "sento..." e l'altra con "penso...".

### VANTAGGI DEL PROCESSO

Questa procedura contribuisce a prevenire il fenomeno del "burnout" e la sensazione di lavorare in isolamento, fornisce uno spazio sicuro per parlare della pratica professionale nelle situazioni difficili e affronta i problemi emotivi generati dalla pratica.

Il processo, non solo aiuta i partecipanti che incontrano casi difficili ad arricchire la gamma di opzioni con il contributo degli altri membri del gruppo, ma rappresenta una preziosa esperienza di apprendimento per tutti e contribuisce allo sviluppo professionale di tutti i soggetti coinvolti. Inoltre, la discussione di gruppo aiuta gli assistenti sociali a vedere i beneficiari come esseri umani complessi, non come dossier da trattare. Attraverso il loro coinvolgimento nel lavoro di gruppo, i partecipanti sviluppano competenze essenziali per sviluppare la capacità di resilienza (empatia, intelligenza emotiva, ascolto, capacità di comunicazione, ecc.).

Gli effetti di questo tipo di sostegno tra pari vanno anche oltre ciò che è immediatamente visibile. Il processo aiuta i partecipanti, sia i formatori che gli ascoltatori, a raggiungere gradualmente un livello più profondo di comprensione dei sentimenti dei loro interlocutori e dei propri sentimenti. Possono rendersene conto dopo la sessione di gruppo. In alcuni casi le emozioni di un partecipante possono entrare in risonanza con ciò che accade nella vita psicologica o sociale dei professionisti coinvolti.

Promuovendo il sostegno reciproco e un tipo di relazione orizzontale, il processo stimola il lavoro di squadra e genera un'atmosfera costruttiva, solidale e produttiva nell'organizzazione, che facilita anche la resilienza.



3.

SUPPORTO  
PER  
FORMATORI E  
DIVULGATORI





## DIVENTARE UN DIVULGATORE

Questa sezione del pacchetto formativo è dedicata ai professionisti che hanno familiarità con il contenuto della formazione o che hanno già frequentato la formazione ADMIN4ALL e vorrebbero diventare divulgatori erogando la formazione a coetanei o colleghi di altre istituzioni.

Questo può essere il caso di una persona in un determinato dipartimento di un'istituzione o organizzazione incaricata di sovrintendere allo sviluppo professionale del gruppo, di una persona che lavora in un dipartimento specializzato nel lavoro con i migranti, che affianca professionisti in strutture generali, situate ad esempio in vari quartieri della città, o semplicemente di una persona con maggiore esperienza o più motivazione, che aspira a contribuire ad una migliore comprensione da parte dei colleghi delle questioni relative alla migrazione e a migliorare il lavoro con i migranti.

Le brevi linee guida e i suggerimenti che seguono non sarebbero sufficienti a garantire necessariamente una formazione di buona qualità ed efficace per le persone che non hanno una precedente esperienza nell'erogazione della formazione. Per tali casi, sarebbe raccomandabile seguire un'ulteriore formazione dei formatori o la lettura dei manuali generali di formazione.



## CARATTERISTICHE CHIAVE DELL'APPROCCIO FORMATIVO

Un rischio comune quando si intende utilizzare questo pacchetto formativo è quello di iniziare considerando i moduli formativi e raccogliendo quelli ritenuti più pertinenti per il gruppo target. Invece, è molto importante iniziare a rivedere la prima parte del pacchetto formativo che fornisce “il quadro generale” e specificare gli obiettivi, i principi su cui si basa la metodologia e descrivere la struttura complessiva.

Particolare attenzione deve essere prestata ai consigli citati nella sezione relativa alla metodologia riguardanti gli atteggiamenti e i comportamenti dei formatori e al fatto che se la formazione mira a sviluppare competenze, compresi valori, attitudini e abilità, oltre all'acquisizione di conoscenze, i metodi devono essere interattivi e garantire una connessione tra formazione e pratica.

La prospettiva metodologica su cui si basa la formazione è quella del costruttivismo. Questo significa che:

- Non è un approccio in cui il formatore ha conoscenze che vengono trasferite ai partecipanti alla formazione che non hanno queste conoscenze;
- Al contrario, i partecipanti alla formazione sono riconosciuti come dotati di conoscenze ed esperienze che, insieme all'input del formatore, sono viste come risorse per l'apprendimento;
- Ogni partecipante alla formazione costruirà la propria comprensione della materia e svilupperà competenze a partire da ciò che già conosce e può fare;
- Questa costruzione della comprensione e dello sviluppo delle competenze richiede non solo l'accesso all'informazione, ma anche delle opportunità di interazione e di riflessione;

Pertanto, la struttura dei moduli riflette questi elementi e offre ai partecipanti l'opportunità di collegare le informazioni e i modelli teorici presentati con la propria pratica, nonché di condividere opinioni e idee e riflettere su come i modelli teorici presentati possano essere utili nel loro lavoro futuro.



## VALUTAZIONE DELLE ESIGENZE

Anche se potete pensare di conoscere i colleghi o le persone a cui volete erogare la formazione, dedicare comunque un po' di tempo per raccogliere informazioni e riflettere sulle loro effettive esigenze di apprendimento può migliorare significativamente l'efficacia e l'utilità della formazione.

Questo non significa ignorare ciò che già conoscete sui bisogni formativi del vostro gruppo target, ma può implicare una verifica della realtà (vedendo se effettivamente la vostra percezione corrisponde ai bisogni reali) o andare più in profondità per capire quali sono i principali elementi concreti su cui la formazione dovrebbe concentrarsi. Per esempio, potreste notare che c'è un problema nella comunicazione con i migranti, ma dietro a questo c'è un problema di competenze e know-how, così come un problema di atteggiamenti e consapevolezza.

Dare ai vostri gruppi l'opportunità di esprimere i loro bisogni prima della formazione è ottimo perché contribuisce sia alla costruzione di un'offerta formativa pertinente, sia alla creazione di un rapporto positivo ed equilibrato con i partecipanti che si sentono ascoltati e acquistano fiducia per esprimere apertamente le loro opinioni e idee.

Tuttavia, ciò non significa semplicemente raccogliere dati basati su questionari e fare affidamento sugli input ricevuti. Non sempre i partecipanti sono consapevoli delle loro esigenze formative. A volte è difficile sapere cosa non si sa o cosa è necessario cambiare nel modo in cui si vede un determinato argomento. Pertanto, gli input basati su questionari dovrebbero essere integrati da dati qualitativi basati su discussioni, interviste o focus group.



## PROGETTAZIONE DI UN PROGRAMMA DI FORMAZIONE

La valutazione dei bisogni formativi costituirà la base per la progettazione del programma di formazione che, sebbene basato sugli stessi elementi del pacchetto formativo, dovrà essere adattato allo specifico gruppo di formazione che intendete formare.

Se c'è del tempo disponibile e se questo corrisponde alle esigenze identificate, potete pianificare l'utilizzo di tutti i moduli del pacchetto, ma potreste anche dover dare delle priorità e selezionare solo alcuni dei moduli.

Anche i moduli selezionati potrebbero aver bisogno di alcuni adattamenti e modifiche a seconda delle esigenze del gruppo. È necessario un adattamento ovvio per i moduli sulla comprensione della migrazione e dell'itinerario migratorio, ma potrebbero essere necessari anche altri adeguamenti. Ad esempio, se i partecipanti sono inesperti nel campo, potrebbe essere necessario più tempo per fornire elementi di base sulla migrazione, chiarendo i concetti, le questioni relative allo status giuridico, ai diritti, ecc. Per questo è preferibile selezionare non solo i documenti rilevanti, ma a volte il messaggio può essere trasmesso meglio mostrando alcuni brevi materiali video. Il sito web dell'OIM e il canale youtube, ma anche il sito web dell'UNHCR, varie ONG internazionali o TED, possono essere fonti utili per tali materiali.

Nel caso di alcuni moduli si raccomanda di invitare un ospite (ad es. un mediatore interculturale, un rappresentante di una ONG). Se decidete che questo è utile, dovete contattare i potenziali ospiti, verificarne la disponibilità e pianificare con loro la presentazione della sessione. Può essere importante invitare anche altre risorse o esperti che possano trattare con i partecipanti argomenti specifici di interesse che non sono inclusi in questo pacchetto formativo. Possono essere ricercatori, specialisti, professionisti esperti, manager o responsabili politici, ecc.

È molto importante pianificare la struttura del programma di formazione in modo da assicurare un flusso logico dal punto di vista dei partecipanti, quali moduli si costruiscono uno sull'altro e seguono un ordine significativo. Se è possibile organizzare la formazione in più parti (giorni interi o mezze giornate), separate tra loro da più giorni o addirittura una settimana, date ai partecipanti compiti concreti ma facili da realizzare in cui mettere in pratica elementi della formazione. Questo ha il vantaggio di migliorare il collegamento tra il contenuto della formazione e l'attuale attività professionale dei partecipanti e aumenterà significativamente le possibilità di un impatto sostenibile della formazione. Se i partecipanti lavorano insieme nello stesso servizio o organizzazione, o si incontrano regolarmente nell'ambito delle loro responsabilità professionali, potete anche dare compiti che devono essere svolti in collaborazione in piccoli gruppi di 2-4 persone.

Anche se conoscete i partecipanti e essi si conoscono, è necessario pianificare un po' di tempo per un'attività introduttiva. Inoltre, alla fine di ogni giornata di formazione, o almeno alla fine della formazione, sarà necessario del tempo per la valutazione e il feedback da parte dei partecipanti.



## FORNIRE LA FORMAZIONE

L'erogazione della formazione deve basarsi sui principi e sulle linee guida descritti nella sezione della metodologia del pacchetto formativo.

Le idee chiave alla base di questi principi dovrebbero essere comunicate esplicitamente fin dall'inizio della formazione. Nel processo introduttivo è importante creare un'atmosfera positiva e impostare il tono su una comunicazione orizzontale e aperta tra formatore e tirocinanti e tra i tirocinanti. Si dovrebbe chiarire che tutte le opinioni saranno ascoltate e discusse e che le esperienze, i dubbi e le domande che i partecipanti porteranno sono ugualmente valide e utili come l'input del formatore.

Tutti i moduli si basano prevalentemente su metodi interattivi, che combinano una breve introduzione di informazioni o dei modelli teorici con analisi e riflessioni basate sulla pratica e sui casi di studio e fondate sull'esperienza dei partecipanti. Esistono tecniche specifiche per stimolare la partecipazione attiva durante le attività ed evitare situazioni in cui le persone rimangono passive o quando alcune persone attive prendono il controllo e vengono coinvolte, mentre le altre rimangono al di fuori del processo.

Ecco alcuni suggerimenti in questo senso:

- Alternate discussioni plenarie con discussione a coppie e in piccoli gruppi di lavoro
- I gruppi dovrebbero essere sempre di 3-5 persone, non di più. In un gruppo di 6 persone o più, qualcuno sarà lasciato fuori, oppure si creeranno spontaneamente dei sottogruppi. Insistete nel mantenere i gruppi al massimo di 5 membri anche se i partecipanti dicono che funzionerà bene in un gruppo più grande.
- Alternate la composizione dei gruppi per diverse attività, in modo che i partecipanti possano lavorare con una varietà di persone. Prestare attenzione all'equilibrio di genere. A volte gruppi omogenei (ad esempio persone con lo stesso background professionale, l'attuale incarico di lavoro, o che lavorano nello stesso servizio o nella stessa sede), mentre in altri casi sarà meglio avere gruppi eterogenei in modo che si mettano in discussione prospettive diverse.
- Modificate la posizione dei gruppi nella sala di formazione. Spesso un cambiamento di questo tipo stimola una mentalità aperta e la disponibilità a guardare le questioni da una prospettiva diversa. Questo significa anche che durante l'attuazione delle attività la vostra posizione di formatore nella stanza potrebbe cambiare in momenti diversi per stimolare questo processo mentale di pensiero fuori dagli schemi.
- Dovreste prestare attenzione alla gestione della diversità o dell'omogeneità nei gruppi anche dal punto di vista dell'esperienza e della formazione precedente o della tendenza a parlare. Per esempio, in alcuni casi potreste voler avere in ogni gruppo una persona con una ricca esperienza da cui gli altri possano imparare, mentre potreste desiderare riunire in un gruppo comune tutte le persone che hanno la tendenza a parlare e mettere gli altri in ombra, in modo che gli altri partecipanti si sentano più a proprio agio condividendo le loro opinioni in un gruppo dove non c'è nessun partecipante dominante.



- Per rendere più efficace il lavoro del gruppo ed evitare la predominanza di alcuni membri più attivi, assegnare dei ruoli specifici ai membri del gruppo, oltre al compito che il gruppo condivide. Ad esempio, in ogni gruppo, un membro modererà (e avrà il compito di assicurarsi che tutti i membri del gruppo abbiano le stesse opportunità di contribuire e se non parlano sono invitati e incoraggiati a parlare), uno sarà il relatore, che condividerà le conclusioni con gli altri, uno potrà essere quello che controlla i tempi, per assicurarsi che ci sia una ripartizione equilibrata del tempo tra le sottoattività o abbastanza tempo per trarre conclusioni e scriverle su una lavagna a fogli mobili, uno può osservare il modello di comunicazione all'interno del gruppo e dare un breve feedback alla fine, uno può avere il compito di scrivere sulla lavagna a fogli mobili, ecc. Con un tale approccio sarà stimolato un processo di gruppo più egualitario e si eviterà la predominanza dei partecipanti che hanno uno status superiore nella gerarchia o che sono più esperti.
- La presentazione dei risultati di gruppo dovrebbe essere pianificata per evitare una noiosa sequenza di presentazioni simili con molte ripetizioni. Se i gruppi hanno compiti identici o simili, iniziate in ordine casuale e chiedete ai gruppi solo di aggiungere ciò che è nuovo o di indicare cosa è diverso nei loro risultati rispetto ai gruppi precedenti. Se ci sono diversi argomenti o compiti assegnati ai gruppi, o se ogni gruppo guarda ad una certa realtà locale, allora non dovrebbero esserci più di 6 presentazioni successive. Potrebbe essere utile avere una breve pausa nel mezzo o fare un breve stacco energizzante per aiutare i partecipanti a mantenere la concentrazione. E se ci sono più gruppi che presentano è meglio evitare la presentazione classica in sessione comune e optare per metodi alternativi come il formato della mostra, dove sono esposte le lavagne a fogli mobili, un gruppo di partecipanti funge da ospitante e gli altri visitano la "mostra" leggendo i manifesti e parlando con i rispettivi padroni di casa. Dopo di che, in plenaria, vengono sottolineati solo i punti più importanti.

Evitate di fare presentazioni più lunghe di 7-8 minuti. Se avete bisogno di più tempo, dopo 5-7 minuti fermatevi e chiedete commenti o domande, se necessario, rispondete alle domande, rivedete i punti principali e andate avanti.

Incoraggiate i partecipanti ad affrontare questioni delicate, porre domande e condividere anche situazioni problematiche incontrate nella pratica o elementi di cui non sono sicuri. Questo non significa che dobbiate avere una risposta per tutto, ma è probabile che, da un lato, ci possa essere qualcuno nel gruppo che possa dare una risposta utile, ma, dall'altro lato, a volte è utile sollevare la questione e tenerla all'ordine del giorno come argomento da affrontare in futuro o come qualcosa su cui riflettere.

A volte i partecipanti iniziano a lamentarsi e ad entrare in giochi psicologici e invitano gli altri a unirsi. Questo è il momento in cui potete fare riferimento al modulo in cui è affrontato il triangolo drammatico e stimolarli a mantenere un approccio costruttivo. Ciò significa non pensare solo a ciò che gli altri dovrebbero fare e non stanno facendo, ma anche a che cosa ciascun partecipante può fare all'interno della propria area di responsabilità, che cosa si può fare per motivare gli altri a cambiare o a sostenere il cambiamento e concentrarsi sul miglioramento delle pratiche future evitando di rimproverare e di adottare un approccio paternalistico.



Ci sono delle attività che toccano gli atteggiamenti e le credenze dei partecipanti per sviluppare la loro empatia e renderli consapevoli dei propri pregiudizi e stereotipi. Si tratta di momenti molto delicati in cui si dovrebbero evitare le accuse e l'etichettatura e i partecipanti dovrebbero avere lo spazio per riflettere anche individualmente sull'impatto di queste attività su se stessi, senza l'obbligo di condividere queste delicate riflessioni con gli altri.

Il debriefing alla fine delle attività è molto importante e dovrebbe iniziare con una revisione del processo, continuare con la consapevolezza degli elementi emotivi e terminare con una riflessione sulle somiglianze e le differenze, le ragioni e le cause delle reazioni o dei comportamenti e sui trasferimenti e sulle lezioni apprese per il futuro.

Anche il modo in cui vengono gestiti i materiali di supporto alla formazione è importante e può influenzare il processo. Se i partecipanti ricevono tutti i materiali all'inizio della formazione, possono leggere i testi prima delle sessioni e venire con una visione sull'argomento già prefissata, che potrebbe non essere la stessa di quella che raggiungerebbero affrontando prima il processo formativo, oppure possono passare del tempo a leggere durante le sessioni e non prestare attenzione agli input, alle attività e ai compiti e all'interazione con gli altri. Per evitare che ciò accada, all'inizio della prima sessione i partecipanti possono ricevere una cartella con la presentazione generale del progetto e della formazione. Successivamente, gradualmente, ad ogni sessione, al momento indicato nelle descrizioni dei moduli, le dispense saranno distribuite e raccolte dai partecipanti nella cartella.





## VALUTAZIONE E RELAZIONI SULLA FORMAZIONE

La valutazione è una parte importante del processo di formazione e, a seconda della situazione specifica, può avere finalità diverse, tra cui:

- Verificare le competenze dei partecipanti al termine della formazione o il fatto che abbiano svolto i compiti assegnati ad un livello soddisfacente al fine di verificare se hanno diritto a ricevere gli attestati di corso (valutazione sommaria);
- Rendere i partecipanti consapevoli di ciò che hanno imparato e identificare aree o argomenti su cui in futuro sarà necessaria una maggiore formazione (valutazione formativa);
- Fornire un feedback al formatore sull'efficacia delle attività di apprendimento proposte per adeguare e migliorare la formazione in futuro.

La valutazione non è solo qualcosa che il formatore o un valutatore esterno designato a questo scopo fanno con i partecipanti alla formazione. La valutazione tra pari (quando i partecipanti si scambiano feedback) o l'autovalutazione possono essere ugualmente utili.

Le fonti di informazione sulle quali la valutazione può basarsi possono essere varie, tra cui:

- La risposta dei partecipanti ad un questionario di valutazione distribuito al termine della formazione o durante i giorni successivi alla formazione;
- Feedback orale alla fine della formazione;
- Input fornito dai partecipanti durante gli esercizi interattivi di valutazione di gruppo alla fine della formazione;
- Osservazione del comportamento e degli interventi dei partecipanti durante le attività di formazione;
- Rapporti presentati dai partecipanti sul modo in cui hanno svolto i compiti assegnati alla fine del primo e del secondo giorno e discussi all'inizio della sessione successiva;
- I prodotti delle attività solitamente riflessi su manifesti, note di lavoro di gruppo, ecc.

La valutazione dovrebbe essere vista come uno strumento di potenziamento, non come uno per categorizzare, classificare o etichettare i partecipanti. Dovrebbe sottolineare ciò che è stato realizzato ed evitare situazioni in cui alcuni partecipanti sono considerati meno competenti di altri. Ciò avrebbe conseguenze negative a livello di lavoro di squadra e rischierebbe di demotivare gli interessati. Al contrario, l'enfasi sui risultati conseguiti può aumentare la motivazione e stimolare l'apertura e la disponibilità ad apprendere di più in futuro.

Al termine di una formazione è utile redigere una relazione che sintetizzi quanto è stato fatto, con chi e con quali risultati, e che tragga alcune conclusioni e proposte per il futuro. Il destinatario target di questo report possono essere, oltre ai dirigenti, anche i partecipanti alla formazione.



# REFERENZE

- Arnstein, S.R. (1969).  
“A Ladder of Citizen Participation”, *Journal of the American Planning Association* 35 (4): 216–224
- Barrett, M. (Ed.) (2013).  
*Interculturalism and Multiculturalism: Similarities and Differences*. Strasbourg: Council of Europe Publishing.
- Bercovitch, J., Kremenyuk, V., Zartman, W. (2009).  
*The SAGE Handbook of Conflict Resolution*
- Berry, J. W., & Sam, D. L. (1997).  
Acculturation and adaptation. In J. W. Berry, M. H. Segall, & C. Kagitçibasi (Eds.), *Handbook of cross-cultural psychology*. Vol. 3. 2nd Ed. (pp. 291-326). Boston: Allyn & Bacon.
- Bourhis, R. Y., Moïse, L. C., Perreault, S., & Senecal, S. (1997).  
Towards an interactive acculturation model: A social psychological approach. *International Journal of Psychology*, 32, 369-386.
- Byram, M., Barrett, M., Ipgrave, J., Jackson, R. & Méndez García, M.C. (2009).  
*Autobiography of Intercultural Encounters*. Strasbourg, France: Council of Europe Publishing. [www.coe.int/t/dg4/autobiography/](http://www.coe.int/t/dg4/autobiography/)
- Choy, A (1990).  
The Winners’ Triangle, *Transactional Analysis Journal* 20:1, 40-46
- Council of Europe (1992)  
*Convention on the Participation of Foreigners in Public Life at Local Level*
- Council of Europe (2012).  
*Code of Ethics of Intercultural Mediators*. Annex to the Recommendation of the Committee of Ministers CM (2012).
- Council of Europe (2015)  
*Cities free of rumours: How to build an anti-rumour strategy in my city* Council of Europe website.

Council of Europe (2016).

Competences for Democratic Culture. Living together as equals in culturally diverse democratic societies <http://coe.int/competences>

Council of Europe (2017).

Handbook for volunteers providing language support to refugees [www.coe.int/en/web/lang-migrants](http://www.coe.int/en/web/lang-migrants)

Deardorff, D.K. (Ed.) (2009).

The SAGE Handbook of Intercultural Competence. Thousand Oaks, CA: Sage.

Ernst, F., (1971).

Ok Coral, the grid to get on with, *Transactional Analysis Journal*, Vol. 1. no.4., 131-140

Family Health International (2005) Participant's Manual: Counseling Supervision and Training

Henderson, N., and Milstein, M. (2003).

Resiliency in Schools: Making it Happen for Students and Educators. Thousand Oaks, CA: Corwin Press

Hofstede, G. (2001).

Culture's Consequences. Comparing Values, Behaviors, Institutions, and Organizations across Nations. 2nd ed. London: Sage.

International Organization for Migration (2011).

International Migration Law N°25 - Glossary on Migration

IOM (2016).

Admin4All Research report, IOM Rome Office

Karpman S. (1968).

Fairy tales and script drama analysis. *Transactional Analysis Bulletin*, 7(26), 39-43.

Kotthoff H. & Spencer-Oatey, H. (Eds.) (2007).

Handbook of Intercultural Communication. Berlin: Walter de Gruyter

Macefield, R., Mellor, K. (2006).

Awareness and Discounting: New Tools for Task/Option-Oriented Settings, *Transactional Analysis Journal*, January 2006 36: 44-58

Montreuil, A., & Bourhis, R. Y. (2001).

Majority acculturation orientations toward "valued" and "devalued" immigrants. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 32, 698-719.

Pedersen, P. (1995).

The Five Stages of Culture Shock: Critical Incidents Around the World. *Contributions in psychology*, no. 25. Westport, Conn: Greenwood Press

- Reis Oliveira, C., Abranches, M., Healy, C. (2009).  
Handbook on how to implement a one-stop-shop for immigrant integration, ACIDI, Lisbon
- Rus, C. (2010).  
Intercultural elements in the management of European Projects. In Bienzle, H. et al. Survival Kit. Management of Multilateral Project in the Lifelong Learning Programme. die Berater, Vienna
- Sam, D.L., Berry, J.W. (Eds.) (2006).  
Cambridge handbook of acculturation psychology. Cambridge: CambridgeUniversityPress
- Spencer-Oatey, H. (2008).  
Culturally Speaking. Culture, Communication and Politeness Theory. 2nd edition. London: Continuum.
- Steiner, C. (1974).  
Strokes economy
- Steiner, C. (2000).  
Emotional literacy, Intelligence with a heart
- Titley, G. (ed.) (2002).  
T-Kit 6 Training essentials. All you need to know about training. Council of Europe and European Commission.
- Trompenaars, F., & Hampden-Turner, C. (1997).  
Riding the Waves of Culture. Understanding Cultural Diversity in Business. 2nd ed. London: Nicholas Brealey
- UNESCO (2013).  
Intercultural Competences: Conceptual and Operational Framework. Paris: UNESCO.  
<http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002197/219768e.pdf>
- White (1995).  
I'm Ok, You're Ok, further considerations, Transactional Analysis Journal, Vol.25. no.4., 236-244

## EU documents

Direttiva relativa allo status dei cittadini di paesi terzi o degli apolidi che necessitano di protezione internazionale in quanto residenti di lungo periodo (Direttiva 2003/109/CE del Consiglio)

Principi fondamentali comuni per la politica di integrazione degli immigrati nell'UE, Consiglio europeo, 2004

Moduli europei sull'integrazione dei migranti, Commissione europea, DG HOME, 2014

Direttiva sull'uguaglianza razziale (Direttiva 2000/43/CE)

Direttiva sulla parità di trattamento in materia di occupazione (Direttiva 2000/78/CE)

Piano d'azione sui minori non accompagnati, 2010

Piano d'azione sull'integrazione dei cittadini di paesi terzi, Commissione europea, 2016





International Organization for Migration (IOM)  

---

The UN Migration Agency