



HANDLING MULTICULTURALITY IN CARE

ITALIAN TRAINING HANDBOOK

Riconoscimenti

I partner del Consorzio attuatore del progetto “Handling Multiculturality in Care” esprimono il proprio riconoscimento a tutto lo staff, ai partecipanti delle strutture di cura, alla comunità in generale dei paesi che hanno preso parte nelle diverse edizioni formative, negli eventi di disseminazione realizzati in Danimarca, Italia, Germania e UK.

Uno speciale ringraziamento va al Professore Dominique Bouchet del Dipartimento di Marketing e Management dell’Università del Sud Danimarca per averci permesso di utilizzare la sua ricerca, quale guida per lo sviluppo dei nostri corsi di formazione sulle differenze culturali nei contesti di lavoro.

Vogliamo inoltre ringraziare la Commissione Europea che con il Programma Erasmus+ ha parzialmente finanziato questo progetto e senza il cui supporto il progetto non sarebbe stato possibile.

Siamo infine debitori verso tutti coloro che hanno acconsentito ad essere intervistati e a coloro che ci hanno intervistato presso la BCFM Radio in Bristol, TV1 in Italy e in Germania.

Il vostro sostegno nella diffusione delle notizie relative allo sviluppo del progetto, ai prodotti e all’impatto nei confronti del più ampio pubblico possibile è grandemente apprezzato.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

The Handling Multiculturality in Care project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein. Agreement KA202-2014-006

Contents

| | |
|---|----|
| Background..... | 4 |
| I concetti di fondo adottati per i corsi di formazione..... | 4 |
| L’approccio | 4 |
| La metodologia formativa | 5 |
| Corso 2..... | 6 |
| Course 3:..... | 8 |
| Esercitazioni centrate sul “RICONOSCERE l’Altro” | 9 |
| Esiti formativi..... | 9 |
| Risultati di apprendimento della terza edizione: | 10 |
| I passi chiave dell’approccio | 11 |
| Materiali didattici | 11 |
| Problematiche incontrate durante la formazione..... | 11 |
| Conclusioni e raccomandazioni | 11 |
| Alcuni riferimenti..... | 12 |
| ALLEGATI 1..... | 13 |
| 1. ESERCIZI | 13 |
| ALLEGATI II..... | 22 |
| 2. ISTRUZIONI PER L’ESERCIZIO I MARZIANI..... | 22 |
| ALLEGATI III..... | 24 |
| 3. ALLEGATO PER L’ESERCIZIO MISSIONE NELLO SPAZIO..... | 24 |
| ALLEGATI IV | 25 |
| 4. ORME..... | 25 |

Background

La società italiana ha esperienza di forti differenze culturali interne, ma solo negli ultimi decenni si sta confrontando con una varietà di culture nazionali, etniche e religiose. L'Italia sta evolvendo, quindi, seppur in ritardo rispetto a molti paesi dell'Europa occidentale, in una società multiculturale e si trova ad affrontare istanze sempre più legate al riconoscimento dell'altro, alle differenti modalità di comunicazione, alla capacità di vivere e lavorare in maniera flessibile all'interno di una società complessa come quella multietnica. Una società multiculturale non evolve però spontaneamente in una società interculturale che vede nella diversità una risorsa, così come le organizzazioni, riproducendo spesso le disuguaglianze strutturali della società e le dinamiche sociali.

La semplice vicinanza tra persone di culture diverse infatti non porta con sé una maggior sensibilità interculturale e flessibilità di pensiero, piuttosto un rafforzamento di stereotipi e tensioni se il contesto nel quale avviene il contatto non è includente e positivo. Lo sviluppo della sensibilità interculturale è un processo evolutivo multidimensionale che richiede l'integrazione di tutte le dimensioni fondamentali dell'apprendimento: la dimensione cognitiva, affettiva e comportamentale

Nell'ambito dei servizi di cura, la presenza di personale straniero è sempre più ampia. (La popolazione straniera in Italia nel 2016 è pari all'8,3% della popolazione totale, e rappresenta l'11% della forza lavoro).

I concetti di fondo adottati per i corsi di formazione

Il corso è finalizzato a rimuovere gli ostacoli attraverso la comunicazione interculturale.

L'approccio adottato per il corso si basa su due principi, intesi quali leve per il superamento degli ostacoli interculturali e delle conflittualità:

L'importanza della conoscenza e della capacità di ampliare i propri orizzonti: la conoscenza si acquisisce mediante l'esperienza della diversità; la conoscenza riguarda anche il livello di consapevolezza degli elementi culturali e comportamentali caratteristici delle altre cittadinanze, religioni, etnie. Gran parte dei pregiudizi verso altre culture deriva da una loro scarsa conoscenza e soltanto l'esperienza, la vicinanza e il contatto diretto possono riuscire a colmare tale distanza. Ne deriva che quanto più si fa esperienza della diversità, tanto più saremmo portati a non accettare passivamente le visioni stereotipate o a riprodurre inconsapevolmente pregiudizi o atteggiamenti di discriminazione. In campo organizzativo, ciò deve passare attraverso una comunicazione interna, un confronto e una esplicitazione dei diversi modi di essere e comportarsi entro le stesse professionalità. Per questo sono necessari appositi strumenti, affinché tale scambio non si affidi soltanto alla "buona volontà" del singolo individuo, ma diventi pratica e routine lavorativa, funzionale allo svolgimento delle proprie mansioni.

La lotta alla de-individualizzazione: un aspetto imprescindibile per la costruzione di un buon clima di lavoro è la conoscenza dell'Altro come soggetto, nella sua persona e non in ciò che egli rappresenta. Lottare contro la de-individualizzazione significa dotarsi di strumenti di incontro diretto del collega, fin dal primo momento in cui fa ingresso nell'azienda o nel gruppo di lavoro, avviando una relazione interpersonale specifica che promuova una cultura dell'accoglienza.

L'approccio

Il corso affronta il vasto e complesso tema della "comunicazione interculturale", con un focus particolare sugli stereotipi e i pregiudizi nell'ambito del contesto di lavoro.

Ne conseguono due principali **obiettivi** attesi:

- Far emergere nel gruppo un atteggiamento attivo e propositivo verso il tema, stimolando i partecipanti a vivere la multiculturalità da protagonisti;
- Individuare aspetti di criticità o aree di opportunità per il miglioramento delle relazioni interpersonali sul luogo di lavoro, da tradurre poi in progettualità per l'inclusione futura di nuovi membri.

Principali contenuti:

La comunicazione interculturale interpersonale e le sue forme

Luoghi comuni e stereotipi: come funzionano, come riconoscerli

Il pregiudizio, lo stigma e i loro parenti più prossimi (razzismo, discriminazione, etnocentrismo)

La comunicazione interculturale mediata

Come "funzionano" i media: le rappresentazioni

La diversità nei vari prodotti mediali: dall'informazione giornalistica alle fiction; dalla satira alla pubblicità.

Il riconoscimento dell'Altro: dal malinteso all'ascolto attivo

Passi per la rimozione (e prevenzione) degli ostacoli interculturali

La metodologia formativa

Corso 1: la prima edizione del corso è stata introdotta da una performance teatrale svolta da attori professionisti, che ha messo in scena fraintendimenti culturali per coinvolgere immediatamente i partecipanti nelle tematiche oggetto della formazione. Questa prima edizione si è basata sull'utilizzo delle seguenti metodologie e tecniche: discussioni per confrontare le aspettative dei partecipanti e le costruzioni personali connesse al tema della multiculturalità (presentazione dei partecipanti a partire dalla valorizzazione del proprio background culturale e del proprio gruppo di appartenenza); discussione, confronto e scambio sulla base degli input provenienti dalla performance; elaborazione di esperienze personali vissute nell'ambito del contesto lavorativo così come nella vita quotidiana e focalizzate sul tema dell'incontro tra culture diverse (paesi diversi, regioni diverse, gruppi culturali diversi); analisi di caso relativi alla comunicazione interculturale; role playing riguardanti il ruolo professionale e gli stili personali all'interno di differenti tipologie di gruppi; esercitazioni in gruppo finalizzate a conoscere i propri stili di comunicazione e la gestione delle relazioni nel gruppo di lavoro e nell'ambito dei gruppi di utenti.

Commenti

Anche se la stimolazione realizzata grazie alla performance teatrale ha permesso ai corsisti di entrare nelle tematiche grazie ad un rispecchiamento di natura emotiva ed evocativa, la prima edizione del corso non è risultata abbastanza efficace nel fare emergere i conflitti esistenti. Le principali ragioni sono riconducibili alla composizione del gruppo dei partecipanti, che ha compreso alcuni responsabili dell'organizzazione e al bisogno di una metodologia maggiormente interattiva.

Corso 2

Per la seconda edizione del corso sono state utilizzate metodologie formative fortemente interattive e coinvolgenti, quali esercitazioni, photovoice, simulate, etc. Le tecniche impiegate hanno avuto di volta in volta l'obiettivo di maturare nel gruppo un atteggiamento di fiducia e di ascolto reciproco, funzionale al raggiungimento degli obiettivi attesi. In particolare, ogni incontro formativo è stato svolto secondo uno schema di scansione temporale comune, con due momenti ricorrenti: accoglienza dei partecipanti, saluto reciproco e introduzione del tema giornaliero; valutazione e saluti.

Per quest'ultima sono state utilizzate tre differenti tecniche:

1. **La Mano.** *Descrizione/Istruzioni:* valutazione a gruppi di 3 persone. Si disegna una mano, dove ognuna delle dita rappresenta una dimensione da valutare (pollice: cosa ci è piaciuto di più; indice: cosa vogliamo sottolineare, un aspetto meritevole di attenzione; medio: cosa non ci è piaciuto; anulare: cosa ci ricorderemo di oggi; mignolo: un piccolo aspetto da considerare per la prossima volta).

2. **DIXIT.** *Descrizione/Istruzioni:* utilizzando alcune carte di un gioco in scatola (Dixit), in cui ciascuna riporta un'immagine simbolica, i partecipanti devono sceglierne una che sia rappresentativa del loro punto di vista sulla giornata e raccontarlo agli altri.

3. **IL DADO.** *Descrizione/Istruzioni:* ogni partecipante lancia a turno un grosso dado, in cui ciascuna faccia ha un suo significato: 1) Il mio miglior momento, 2) Il mio peggior momento, 3) Cosa ho imparato, 4) Cosa mi ricorderò 5) Mamma ha sempre detto 6) Posso dire qualsiasi cosa

La metodologia si è basata sullo sviluppo di numerose attività. Di seguito proponiamo brevemente la descrizione di alcune.

L'APPUNTAMENTO. Ogni partecipante viene munito di una time card giornaliera, nella quale prendere 4 appuntamenti con 4 persone diverse del gruppo. In ciascun appuntamento, incontrandosi uno a uno con il collega devono affrontare 4 diverse problematiche, ossia: definire insieme cos'è "cultura"; definire cos'è intercultura; raccontarsi un evento buffo o un fraintendimento nato in base ad una differenza culturale (linguistica, di abitudini e stili di vita, etc.); raccontarsi un fatto accaduto a lavoro (un problema, un conflitto, un'abitudine che non piace, etc.) che è nato da una incomprensione interculturale.

KONDITO. L'attività si focalizza su un oggetto culturale specifico: il cibo. Le ragioni principali sono che i partecipanti da formare hanno esperienze pregresse rilevanti sull'uso di questo oggetto, e, secondo una prospettiva scientifica, il cibo è considerato un oggetto culturale che ben si presta a stimolare un'interazione positiva e di confronto identitario. Vengono distribuite numerose immagini raffiguranti ingredienti e disposte su un tavolo, come una sorta di tavola imbandita. Ogni partecipante, seduto a tavola, deve scegliere un ingrediente che sia rappresentativo di un suo tratto identitario, o della sua storia personale. A turno, i partecipanti raccontano la propria storia.

Questo esercizio può prevedere una seconda fase: utilizzando materiali virtuali o ingredienti concreti, i partecipanti in gruppo devono "cucinare" un piatto con gli ingredienti a disposizione. La difficoltà consiste proprio nel creare un piatto commestibile e buono, amalgamando gli ingredienti "personali" dei vari membri. Inoltre alcuni ingredienti possono essere "comprati" ma c'è un "prezzo da pagare", quale ad esempio imparare uno scioglilingua o danzare o chiedere un ingrediente ma in un'altra lingua.

PHOTOVOICE. Si tratta di una tecnica elaborata da Wang negli anni '90. Attraverso una combinazione di fotografia e discussioni di gruppo Photovoice consente di attivare i membri della comunità,

accompagnandoli nell'identificare i loro punti di vista e utilizzarli come leve per promuovere il cambiamento sociale. I principali obiettivi ricercati sono stati: attivare uno sguardo più critico e consapevole verso i luoghi, le persone, le situazioni che quotidianamente si vivono sul luogo di lavoro; stimolare un confronto produttivo nel gruppo sui diversi punti di vista possibili sullo stesso oggetto culturale. Il passaggio è tra ciò che un oggetto significa (in modo assoluto e generale) e ciò che quel dato oggetto significa per me. *Descrizione:* L'esercizio consiste nel dare ai partecipanti una o più parole chiave (ad esempio diversità, accoglienza, intimità, dialogo, paura, speranza, limite, gratificazione, ascolto, condivisione) su cui s'intende riflettere o avviare successivamente un confronto; ciascuno dovrà realizzare 1 fotografia rappresentativa di ciascuna parola chiave data, muovendosi liberamente nel luogo di svolgimento del corso.

Altri esercizi finalizzati ad apprendere e comprendere le differenze tra stereotipi e pregiudizi: ogni partecipante deve pensare a tre particolarità che lo caratterizzano e che si ritiene possano renderlo unico e poi raccontarli al gruppo, evidenziando un'abitudine o un tratto che crede di non condividere con nessun altro, etc. Famiglie di nazionalità diversa siedono ad un tavolo: si tratta di dividersi in gruppi secondo "famiglie" di diverse cittadinanze. Ad ogni partecipante viene fornito un foglietto di carta. Su ogni foglietto è indicata la nazionalità. I partecipanti devono quindi riconoscersi nella famiglia di appartenenza solo mimando lo stereotipo collegato alla nazionalità posseduta e indicata nel foglio.

I MARZIANI. Viene proposta la seguente situazione: *...improvvisamente scopriamo che c'è vita su Marte e per il futuro dell'azienda per cui lavoriamo dobbiamo intrattenere una relazione di conoscenza con i marziani.*

I partecipanti vengono divisi in due gruppi, marziani e terrestri, e devono ricoprire i rispettivi ruoli sulla base di specifiche istruzioni loro fornite.

I marziani sono simbolo di coloro che vengono da lontano, che hanno un atteggiamento più naif che viene percepito come debolezza o inferiorità; marziani, ma in ogni caso stranieri, che non sanno parlare, non comprendono, non capiscono, reagiscono in modo imprevisto, che percepiamo come irrispettosi, talvolta ridicoli, se non offensivi. I terrestri rappresentano la "maggioranza", il popolo indigeno, ma anche la cultura occidentale che tende ad affermare se stessa, senza grande capacità di ascolto di chi "grida" meno la propria cultura di origine.

Esercizi finalizzati a immaginare percorsi di cambiamento nel modo in cui ciascuno si comporta in un contesto di diversità culturale.

- ✦ *"Der Schwarzfahrer – il passeggero nero"*. Un cortometraggio in cui un ragazzo di colore su un autobus si trova in una situazione di ostilità o di assoluta indifferenza da parte degli altri passeggeri. Attraverso una "visione a step", ai corsisti viene richiesto di immaginarsi, progressivamente, cosa accadrà nella scena successiva del film.
- ✦ *La domestica*. L'esercizio propone la simulazione di una possibile interazione tra una governante di origini straniere (probabilmente est europeo) e la proprietaria di casa, in un momento di tensione perché sono spariti dei gioielli dalla casa.

In entrambe le situazioni i finali sono a sorpresa, ovvero mostrano una realtà come è più faticoso immaginarsi.

ESERCIZI di TEAM BUILDING finalizzati a lavorare su tre dimensioni: condivisione degli obiettivi, collaborazione e senso di appartenenza. Di seguito proponiamo un esempio di esercizio centrato sulla collaborazione.

L'esercizio dell'uovo. I partecipanti, bendati, devono riportare 5 uova, nascoste precedentemente dai formatori. Il gruppo deve elaborare una strategia e dividersi i compiti per poter realizzare l'attività. La rielaborazione dell'esercizio avvenuta successivamente ha mostrato come lavorare in gruppo non significhi fare tutti la stessa cosa o dividersi in parti uguali il lavoro, ma far sì che ciascuno cooperi massimizzando il proprio contributo.

Commenti

La metodologia interattiva, comprendente un ampio utilizzo di esercizi pratici, ha consentito l'emergere di conflitti, pregiudizi e diversità.

Course 3:

Le metodologie impiegate sono ancora di tipo interattivo: esercizi individuali e di gruppo, simulate, role-playing, studio di casi, visione di film, etc. Di seguito indichiamo alcuni esercizi.

"VESTIRE I PANNI". Ai partecipanti viene chiesto di "vestire i panni" di una galleria di personaggi e di assumere un atteggiamento coerente con il ruolo assegnato: la casalinga, il bullo, la signora cattolica che frequenta la parrocchia, etc. Al resto del gruppo viene dato il compito di provare a indovinare quali siano i personaggi rappresentati.

SCEGLIERE. *Le istruzioni fornite dal formatore sono:* "Siete stati scelti per partecipare ad una missione spaziale per realizzare il primo esperimento di insediamento umano su Marte. Oltre a voi, sulla navicella possono salire altre sette persone. Noi, dell'Agenzia Spaziale Europea abbiamo raccolto le candidature e vi abbiamo convocato per chiedervi chi portereste in missione con voi. Dovrete essere molto convincenti per spiegare perché volete quelle sette persone e perché scartate le altre." Ad ogni partecipante viene data una lista e viene chiesto di scegliere, all'interno di questa, chi verrà coinvolto nella missione spiegandone le ragioni.

La lista comprende: 1. Cuoca 2. Atleta sportiva 3. Sacerdote 4. Attivista nero 5. Gay 6. Donna rom 7. Poliziotto 8. Architetto 9. Cieco 10. Ragazzino di 12 anni 11. Prostituta 12. Politico.

Al termine della discussione, il docente mostra la descrizione delle competenze di ognuna delle persone indicate nella lista. La descrizione è inaspettata (in allegato).

ESERCITAZIONI SUL RUOLO DEI MEDIA nella costruzione di punti di vista parziali della realtà.

Visione della prima parte della serie trasmessa da una TV tedesca: la prima puntata di Kebab for breakfast, prima serie. <https://goo.gl/S4xEkN>

In seguito il docente mostra una parte dello stesso episodio senza l'audio (dal minuto 1: 33). Durante l'esercitazione, svolta in piccoli gruppi, viene quindi richiesto ai partecipanti di scrivere la sceneggiatura di quella parte e di doppiare le scene che vengono di nuovo visualizzate.

Esercizi mirati a identificare le persone attraverso i loro gusti e non solo sulla base delle loro origini geografiche.

Ad ogni partecipante viene consegnata una busta bianca, vuota. Al gruppo vengono quindi forniti post-it colorati, fra i quali sceglierne alcuni: post-it relativo alla fascia d'età, nazionalità (per continente) da dove vieni, genere letterario o film preferito (poliziesco, amore, fantascienza), cosa fai nel tempo libero (cinema, leggere, passeggiare, ballare), religione: musulmana (verde), cristiana (rossa), ebraica (giallo), altro (blu).

Il docente raccoglie le buste e attacca i post-it su una lavagna. Il gruppo deve indovinare quale tra i partecipanti ha certe preferenze.

Utilizzo di video e pubblicità del passato per evidenziare come i mass media, la TV e la carta stampata siano responsabili della creazione e del perpetuarsi nel tempo di stereotipi e pregiudizi.

Un esempio è un video della TV danese <https://goo.gl/HR2apy> Immagini della pubblicità Huffington Post 3/12/2013, degli anni 50. <https://goo.gl/Xu4Uj7>

Esercitazioni centrate sul “RICONOSCERE l’Altro”

Il compito assegnato è: stando in silenzio assoluto, ciascun gruppo deve fare un disegno su di un grande foglio bianco messo a disposizione dal docente. Il risultato dovrebbe essere un’opera unica. Dopo i disegni vengono scambiati e il gruppo deve assegnare un titolo e costruire una storia sul disegno dell’altro gruppo. I disegni vengono scambiati ancora una volta e viene chiesto di costruire una scena teatrale e di interpretarla.

Il conduttore presenta la seguente situazione: “Marcela, una ragazza brasiliana, deve entrare in sostituzione di un collega per un anno presso la Asp X. Vive in Italia da un po' ma non ha esperienza di lavoro qui; ha lavorato nel suo paese ma è molto giovane e non ha molta esperienza. Il responsabile crea un gruppo per far entrare Marcela in sintonia con i colleghi e con gli ospiti. L'obiettivo è integrarla.” Viene chiesto perciò ai partecipanti di stendere un decalogo per integrare Marcela nella Asp X.

Come sono stati selezionati i partecipanti?

Per la prima edizione del corso, i partecipanti sono stati selezionati tra i lavoratori dell’ASP partner del progetto coinvolgendo persone con differenti background culturali e appartenenti a differenti nazionalità. Nella seconda edizione del corso sono state coinvolte tre diverse residenze sanitarie assistite. In questo caso, i partecipanti sono stati selezionati solo tra gli operatori socio sanitari e assistenziali, al fine di creare un gruppo omogeneo in termini di ruolo professionale, sempre con differenti background culturali e nazionalità e con esperienze lavorative differenti. Le nazionalità dei partecipanti coinvolti sono: italiana, svizzera, cubana, dominicana, ucraina, albanese, rumena, e marocchina. Lo stesso approccio è stato adottato anche per l’ultima edizione del corso in quanto è risultata maggiormente efficace per il raggiungimento degli obiettivi progettuali.

Esiti formativi

Nonostante **la prima edizione** del corso non sia stata del tutto efficace nel far emergere diversità e conflitti, i risultati dell’apprendimento sono stati:

- La valorizzazione e l’uso delle emozioni per relazionarsi e per conoscere gli altri;
- Consapevolezza dei partecipanti in merito al proprio stile personale, al modo in cui questo agisce nel gruppo di lavoro, al fatto che ogni stile personale è diverso ma non sbagliato in quanto tale;
- La proposta di possibili attività per rimuovere ostacoli e pregiudizi relative alle differenze e presenti nella vita quotidiana.

I risultati dell’apprendimento in esito alla **seconda edizione** del corso sono sintetizzabili come segue:

- L'ampliamento del perimetro definitorio di cultura, tanto da coincidere con le differenze individuali: non solo il colore della pelle, la lingua madre, la religione, ma anche aspetti che riguardano il modo di vestirsi, i valori di riferimento, il modo di comportarsi con parenti e amici. Ciascun partecipante si è reso conto che i propri tratti culturali vanno ben oltre il Paese di appartenenza.
- Una profonda comprensione reciproca tra i partecipanti, raggiunta mediante la condivisione di racconti, storie riguardanti aspetti di vita vissuta nell'infanzia o nella giovinezza e che riguardano non solo il singolo ma anche le sue relazioni familiari.
- Conoscenza delle differenze tra stereotipi e pregiudizi: se agli stereotipi non ci si può sottrarre in quanto fanno parte del modo in cui ciascuno conosce e interpreta il mondo circostante, sui pregiudizi, invece, è possibile lavorare.
- Consapevolezza ed esplicitazione dei pregiudizi di ogni cultura.
- Migliore conoscenza di come gli stereotipi "funzionano": se da un lato gli stereotipi velocizzano il processo di comprensione della realtà, dall'altra possono rendere più difficile vedere soluzioni o chiavi interpretative diverse.
- Consapevolezza relativa a come il confronto tra persone molto diverse generi situazioni di conflittualità, così come di vicinanza e sintonia. La collaborazione (anche) sul posto di lavoro non nasce dalla simpatia o dalla similitudine, ma dalla capacità di cooperare valorizzando le reciproche differenze e specificità.
- Apprendimento del concetto di collaborazione, da intendersi come far sì che ciascuno cooperi massimizzando il proprio contributo.
- Acquisizione di alcuni strumenti operativi per concretizzare il passaggio auspicato dalla Multicultura – intesa come vicinanza, somma di culture diverse, condizione imprescindibile della modernità – alla Intercultura – che invece presuppone un incontro di culture diverse, una interazione e uno scambio.

Risultati di apprendimento della terza edizione:

- Consapevolezza degli stereotipi in generale e degli stereotipi che si creano nell'ambiente di lavoro, che tendono a cristallizzarsi nel tempo e che rendono difficile la comunicazione tra colleghi
- Consapevolezza delle "etichette" che ciascuno porta addosso, ma che se non esplorate e non supportate da un clima di scambio e condivisione interna al gruppo, rischiano di condurre a forme di discriminazione o di distanza tra colleghi, fino ad arrivare alla creazione di pregiudizi che inibiscono il buon clima di lavoro.
- Consapevolezza che i pregiudizi verso altre culture derivano da una loro scarsa conoscenza e che soltanto l'esperienza, la vicinanza e il contatto diretto possono riuscire a colmare tale distanza: la conoscenza riguarda anche il livello di consapevolezza degli elementi culturali e comportamentali caratteristici delle altre cittadinanze, religioni, etnie.
- Consapevolezza dell'importanza di conoscere l'Altro come soggetto, nella sua persona e non in ciò che egli rappresenta e di incontrare l'Altro come persona, con le sue specificità e caratteristiche, con la sua originalità e dunque non soltanto come appartenente ad una categoria
- Promozione della capacità di "ascolto" dell'Altro e di contrastare la de-individualizzazione dell'Altro – quale origine dei processi di discriminazione e di razzismo.
- Individuazione di soluzioni e comportamenti corretti per superare il senso di distanza o di diffidenza verso il collega e stesura di buone pratiche per l'integrazione organizzativa in grado di aiutare i vari membri dell'organizzazione ad approcciarsi in maniera efficace e stimolante alle molteplici forme della diversità culturale.

→ Gli strumenti sviluppati dai partecipanti possono essere descritti come **orme** nel percorso di integrazione della diversità. Le orme sono:

- Conoscere culture diverse dà più sapore alle nostre abitudini;
- Partiamo da noi stessi e ciascuno faccia spazio all'Altro;
- Lasciamo aperta la finestra sul mondo per arricchire il nostro bagaglio con esperienze nuove;
- Non fermiamoci all'apparenza. Chiediamo, approfondiamo, conosciamo!
- Valorizziamo le esperienze che ci uniscono; non restiamo confinati in ciò che ci divide;
- Quando incontriamo una nuova persona, guardiamo chi abbiamo davanti più del gruppo o della categoria a cui appartiene;
- Lasciamoci sorprendere dalla diversità!

Disseminazione da parte dei partecipanti dei risultati raggiunti entro la propria organizzazione.

I passi chiave dell'approccio

Gli step chiave dell'approccio sono:

- ▶ Comprendere il concetto di cultura e di "oggetto culturale" quali espressione della cultura di appartenenza
- ▶ Fornire ai partecipanti la conoscenza relativa alle modalità della comunicazione interpersonale e interculturale
- ▶ Rendere i partecipanti capaci di riconoscere il ruolo delle categorizzazioni e stereotipi nella costruzione di relazioni sociali, in particolare nel contesto lavorativo.
- ▶ Ampliare la capacità dei partecipanti verso un ascolto attivo, quale elemento essenziale per riconoscere l'Altro.

Promuovere nei partecipanti la capacità di individuare soluzioni e l'acquisizione di strumenti operative per rimuovere e prevenire gli ostacoli interculturali.

Materiali didattici

→ Un video didattico e di disseminazione contenente un breve filmato in cui viene rappresentato un episodio critico. Disponibile al link: <https://youtu.be/LLmZ-yL-Bwg>

Orme nel percorso di integrazione della diversità – cartoline disponibili al link: <https://goo.gl/ZAVGqj>

Problematiche incontrate durante la formazione

La problematica principale si è verificata durante la prima edizione del corso, nella quale è risultato difficile fare emergere i conflitti interni all'organizzazione, riconducibile alle specificità del gruppo di partecipanti coinvolto e all'impiego di una metodologia non del tutto innovativa.

Conclusioni e raccomandazioni

Perciò raccomandiamo di selezionare un gruppo omogeneo di partecipanti in termini di ruolo professionale rivestito.

Un altro suggerimento riguarda la metodologia da adottare per "rompere" le barriere: una metodologia efficace dovrebbe essere interattiva, e arricchita con molte esercitazioni differenti da far esperire ai partecipanti.

Alcuni riferimenti

Photovoice è una tecnica elaborata da Wang negli anni 90.

Per le pubblicità rimandiamo a Huffington Post 3/12/2013

I dati demografici sono tratti dal Settimo Rapporto Annuale sulla forza lavoro straniera in Italia - a cura del Ministero del Lavoro.

1. ESERCIZI

OBIETTIVO 1

ACCOGLIERE I PARTECIPANTI, INTRODURRE AL TEMA, ESPRIMERE LA PROPRIA VALUTAZIONE

TECNICHE UTILIZZABILI

LA MANO



Istruzioni

Valutazione a piccoli gruppi.

Si disegna una mano, dove ognuna delle dita rappresenta una dimensione da valutare.

- pollice: cosa ci è piaciuto di più;
- indice: cosa vogliamo sottolineare, un aspetto meritevole di attenzione;
- medio: cosa non ci è piaciuto;
- anulare: cosa ci ricorderemo di oggi;
- mignolo: un piccolo aspetto da considerare per la prossima volta.

DIXIT



Istruzioni

Si utilizzano alcune carte di un gioco in scatola (Dixit), in cui ciascuna riporta un'immagine simbolica.

I partecipanti devono sceglierne una che sia rappresentativa del loro punto di vista sulla giornata e raccontarlo agli altri.

DIXIT



Istruzioni

Ogni partecipante lancia a turno un grosso dado, in cui ciascuna faccia ha un suo significato:

- 1) Il mio miglior momento
- 2) Il mio peggior momento
- 3) Cosa ho imparato
- 4) Cosa mi ricorderò
- 5) Mamma ha sempre detto
- 6) Posso dire qualsiasi cosa.

OBIETTIVO 2

DEFINIRE CULTURA E OGGETTO CULTURALE COME ESPRESSIONE DELLA "CULTURA DI APPARTENENZA"

ESERCIZI UTILI

L'APPUNTAMENTO



Istruzioni

Ogni partecipante viene munito di una time card giornaliera, nella quale prendere 4 appuntamenti con 4 persone diverse del gruppo. In ciascun appuntamento, incontrandosi uno a uno con il collega devono affrontare 4 diverse problematiche, ossia:

- definire insieme cos'è "cultura";
- definire cos'è intercultura;
- raccontarsi un evento buffo o un fraintendimento nato in base ad una differenza culturale (linguistica, di abitudini e stili di vita, etc.); raccontarsi un fatto accaduto a lavoro (un problema, un conflitto, un'abitudine che non piace, etc.) che è nato da una incomprensione interculturale.



Istruzioni

L'attività si focalizza su un oggetto culturale specifico: **il cibo**. Le ragioni principali sono che i partecipanti da formare hanno esperienze pregresse rilevanti sull'uso di questo oggetto, e, secondo una prospettiva scientifica, il cibo è considerato un oggetto culturale che ben si presta a stimolare un'interazione positiva e di confronto identitario.

Vengono distribuite numerose immagini raffiguranti ingredienti e disposte su un tavolo, come una sorta di tavola imbandita. Ogni partecipante, seduto a tavola, deve scegliere un ingrediente che sia rappresentativo di un suo tratto identitario, o della sua storia personale.

A turno, i partecipanti raccontano la propria storia.

Questo esercizio può prevedere una seconda fase: utilizzando materiali virtuali o ingredienti concreti, i partecipanti in gruppo devono "cucinare" un piatto con gli ingredienti a disposizione. La difficoltà consiste proprio nel creare un piatto commestibile e buono, amalgamando gli ingredienti "personali" dei vari membri.

Inoltre alcuni ingredienti possono essere "comprati" ma c'è un "prezzo da pagare", quale ad esempio imparare uno scioglilingua o danzare o chiedere un ingrediente ma in un'altra lingua.

PHOTOVOICE

DIVERSITÀ
 ASCOLTO
 PAURA
 SPERANZA
 ACCOGLIENZA
 LIMITE
 CONDIVISIONE
 INTIMITÀ
 DIALOGO
 GRATIFICAZIONE



Istruzioni

Si tratta di una tecnica elaborata da Wang negli anni '90. Attraverso una combinazione di fotografia e discussioni di gruppo Photovoice consente di attivare i membri della comunità, accompagnandoli nell'identificare i loro punti di vista e utilizzarli come leve per promuovere il cambiamento sociale. I principali obiettivi ricercati sono stati: attivare uno sguardo più critico e consapevole verso i luoghi, le persone, le situazioni che quotidianamente si vivono sul luogo di lavoro; stimolare un confronto produttivo nel gruppo sui diversi punti di vista possibili sullo stesso oggetto culturale. Il passaggio è tra ciò che un oggetto significa (in modo assoluto e generale) e ciò che quel dato oggetto significa per me.

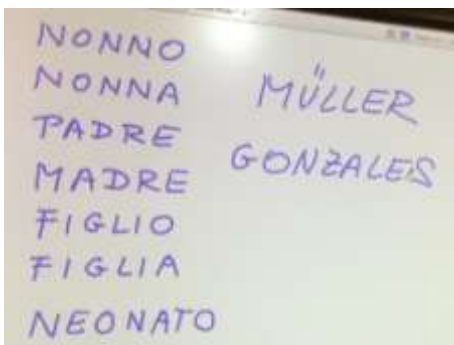
Descrizione: L'esercizio consiste nel dare ai partecipanti una o più parole chiave (ad esempio diversità, accoglienza, intimità, dialogo, paura, speranza, limite, gratificazione, ascolto, condivisione) su cui s'intende riflettere o avviare successivamente un confronto; ciascuno dovrà realizzare una fotografia rappresentativa di ciascuna parola chiave data, muovendosi liberamente nel luogo di svolgimento del corso.

OBIETTIVO 3

APPRENDERE E COMPRENDERE LE DIFFERENZE TRA STEREOTIPI E PREGIUDIZI

ESERCIZI UTILI

FAMIGLIE



Esempi

- ▶ Ogni partecipante deve pensare a tre particolarità che lo caratterizzano e che si ritiene possano renderlo unico e poi raccontarli al gruppo, evidenziando un'abitudine o un tratto che crede di non condividere con nessun altro, etc.
- ▶ Famiglie di nazionalità diversa siedono ad un tavolo: si tratta di dividersi in gruppi secondo "famiglie" di diverse cittadinanze. Ad ogni partecipante viene fornito un foglietto di carta. Su ogni foglietto è indicata la nazionalità. I partecipanti devono quindi riconoscersi nella famiglia di appartenenza solo mimando lo stereotipo collegato alla nazionalità posseduta e indicata nel foglio.

I MARZIANI

Viene proposta la seguente situazione: *...improvvisamente scopriamo che c'è vita su Marte e per il futuro dell'azienda per cui lavoriamo dobbiamo intrattenere una relazione di conoscenza*



con i marziani.

I partecipanti vengono divisi in due gruppi, marziani e terrestri, e devono ricoprire i rispettivi ruoli sulla base di specifiche istruzioni loro fornite. I marziani sono simbolo di coloro che vengono da lontano, che hanno un atteggiamento più naif che viene percepito come debolezza o inferiorità; marziani, ma in ogni caso stranieri, che non sanno parlare, non comprendono, non capiscono, reagiscono in modo imprevisto, che percepiamo come irrispettosi, talvolta ridicoli, se non offensivi. I terrestri rappresentano la "maggioranza", il popolo indigeno, ma anche la cultura occidentale che tende ad affermare se stessa, senza grande capacità di ascolto di chi "grida" meno la propria cultura di origine.

OBIETTIVO 4

IMMAGINARE PERCORSI DI CAMBIAMENTO nel modo in cui ciascuno si comporta entro un contesto di diversità culturale

LA DOMESTICA



L'esercizio propone la simulazione di una possibile interazione tra una governante di origini straniere (probabilmente est europeo) e la proprietaria di casa, in un momento di tensione perché sono spariti dei gioielli dalla casa.

OBIETTIVO 5

Lavorare su tre dimensioni: condivisione degli obiettivi, collaborazione e senso di appartenenza.

L'ESERCIZIO DELL'UOVO



Es. di esercizio per lavorare sulla dimensione della collaborazione.

I partecipanti, bendati, devono riportare 5 uova, nascoste precedentemente dai formatori. Il gruppo deve elaborare una strategia e dividersi i compiti per poter realizzare l'attività. La rielaborazione dell'esercizio avvenuta successivamente ha mostrato come lavorare in gruppo non significhi fare tutti la stessa cosa o dividersi in parti uguali il lavoro, ma far sì che ciascuno cooperi massimizzando il proprio contributo.

OBIETTIVO 6

Comunicazione, stereotipi e pregiudizi

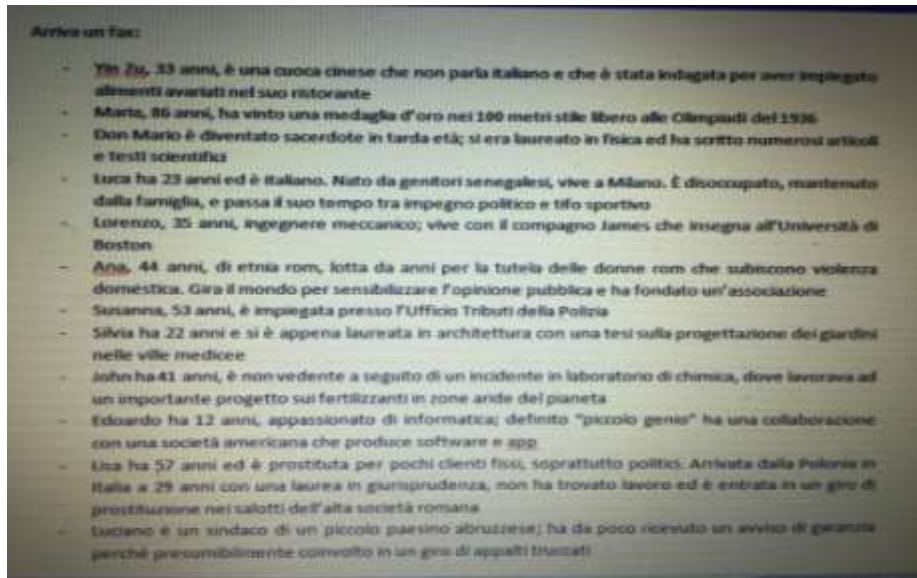
"VESTIRE I PANNI"



Ai partecipanti viene chiesto di "vestire i panni" di una galleria di personaggi e di assumere un atteggiamento coerente con il ruolo assegnato: la casalinga, il bullo, la signora cattolica che frequenta la parrocchia, etc. Al resto del gruppo viene dato il compito di provare a indovinare quali siano i personaggi rappresentati.

SCEGLIERE

“Siete stati scelti per partecipare ad una missione spaziale per realizzare il primo esperimento di insediamento umano su Marte. Oltre a voi, sulla navicella possono salire altre sette persone. Noi, dell’Agenzia Spaziale Europea abbiamo raccolto le candidature e vi abbiamo convocato per chiedervi chi portereste in missione con voi. Dovrete essere molto convincenti



per spiegare perché volete quelle sette persone e perché scartate le altre.”

Ad ogni partecipante viene data una lista e viene chiesto di scegliere, all'interno di questa, chi verrà coinvolto nella missione spiegandone le ragioni.

La lista comprende: 1.

Cuoca 2. Atleta sportiva

3. Sacerdote 4. Attivista nero 5. Gay 6. Donna rom

7. Poliziotto 8. Architetto 9. Cieco 10. Ragazzino di 12 anni 11. Prostituta 12. Politico.

Al termine della discussione, il docente mostra la descrizione delle competenze di ognuna delle persone indicate nella lista.

OBIETTIVO 7

Comunicazione, media e stereotipi

IDENTIFICARE LE PERSONE ATTRAVERSO I LORO GUSTI



Ad ogni partecipante viene consegnata una busta bianca, vuota. Al gruppo vengono quindi forniti post-it colorati, fra i quali sceglierne alcuni: post-it relativo alla fascia d'età, nazionalità (per continente) da dove vieni, genere letterario o film preferito (poliziesco, amore, fantascienza), cosa fai nel tempo libero (cinema, leggere, passeggiare, ballare), religione: musulmana (verde), cristiana (rossa), ebraica (giallo), altro (blu).

Il docente raccoglie le buste e attacca i post-it su una lavagna. Il gruppo deve indovinare quale tra i partecipanti ha certe preferenze.

IL RUOLO DEI MEDIA nella costruzione di punti di vista parziali della realtà

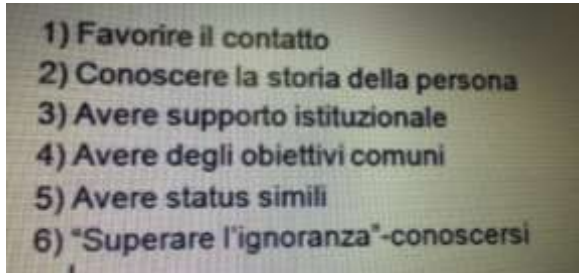


Utilizzo di video e pubblicità del passato per evidenziare come i mass media, la TV e la carta stampata siano responsabili della creazione e del perpetuarsi nel tempo di stereotipi e pregiudizi.

OBIETTIVO 8

RICONOSCERE l'Altro

UNA NUOVA COLLEGA

- 
- 1) Favorire il contatto
 - 2) Conoscere la storia della persona
 - 3) Avere supporto istituzionale
 - 4) Avere degli obiettivi comuni
 - 5) Avere status simili
 - 6) "Superare l'ignoranza"-conoscersi

Il conduttore presenta la seguente situazione:

“Marcela, una ragazza brasiliana, deve entrare in sostituzione di un collega per un anno presso la Asp X. Vive in Italia da un po' ma non ha esperienza di lavoro qui; ha lavorato nel suo paese ma è molto giovane e non ha molta esperienza. Il responsabile crea un gruppo per far entrare Marcela in sintonia con i colleghi e con gli ospiti. L'obiettivo è integrarla.” Viene chiesto perciò ai partecipanti di stendere un decalogo per integrare Marcela nella Asp X.

2. ISTRUZIONI PER L'ESERCIZIO I MARZIANI

ISTRUZIONI PER I MARZIANI

I marziani sono un piccolo gruppo di abitanti, ma molto compatti e affiatati. Sono tendenzialmente aperti, affabili e ospitali, NON diffidenti. Non ci sono dei leader formali.

I marziani (anche per difficoltà linguistiche, non sanno esprimersi nella lingua dei terrestri) non fanno domande, possono solo rispondere alle domande dei terrestri seguendo le indicazioni qui elencate:

→ Rispondete solo "SI" o "NO". Quando è una domanda aperta o non comprendete (o non ha senso) la domanda potete dire "MI SCUSI";

→ Parlano solo gli uomini in pubblico e rispondono in coro. Tuttavia le donne hanno una forte influenza sulla risposta da dare: ad esempio, quando nel gruppo c'è incertezza si tende ad assumere la risposta suggerita (con la testa, lo sguardo, un gesto, ecc.) dalle donne del gruppo che sorridono ai loro interlocutori;

→ Per rispondere a eventuali domande sulle condizioni di vita su Marte, fate riferimento ad una situazione "tipo" della Sicilia nel mese di agosto.

ISTRUZIONI PER I TERRESTRI

Il gruppo dei terrestri è accomunato dall'appartenenza ad una grande impresa multinazionale che sta valutando se (e come) allargare il proprio mercato di riferimento. Voi siete tra le persone più fidate dell'azienda, chiamate a valutare la possibilità di aprire una sede su Marte. Il pianeta è stato da poco scoperto e mai nessuna azienda prima ha tentato una simile operazione. Esiste un gruppo di marziani (delegati di Marte) con cui entrerete in contatto tramite videoconferenza.

Seguendo le istruzioni, l'obiettivo per voi da raggiungere è: comprendere se su Marte e con i marziani c'è possibilità di avviare un'azione imprenditoriale e aprire una nuova sede aziendale su Marte.

Organizzazione del gruppo:

→ Nominate un leader che intrattenga le relazioni con i marziani e faciliti il contatto;

→ Preparatevi all'incontro ovvero **redigete un elenco di domande** da rivolgere ai marziani per raggiungere il vostro obiettivo;

→ L'incontro si concluderà automaticamente dopo 15 minuti; può finire anche prima, ma solo se voi riterrete di aver appreso tutti gli elementi sufficienti per capire se avviare un'azione su Marte oppure no. Quando vi riterrete soddisfatti, dichiarate l'incontro concluso.

RELAZIONE FINALE DEI MARZIANI

Impressione sull'incontro avvenuto

Ovvero: che sensazioni, suggestioni vi ha procurato questo incontro?

Come vi sono sembrati i terrestri e come si sono comportati nei vostri confronti?

Secondo voi come erano organizzati i terrestri? Quali convinzioni ha maturato il gruppo circa le intenzioni/domande rivolte dai terrestri?

In conclusione, quale era secondo voi l'obiettivo (o gli obiettivi) dei terrestri?

RELAZIONE FINALE DEI TERRESTRI

Impressione sull'incontro avvenuto

Ovvero: come vi sono sembrati i marziani e quali sensazioni/suggestioni vi hanno provocato?

Come vi sembravano organizzati e quali convinzioni avete maturato circa le condizioni di vita su Marte? Come si sono relazionati a voi e alle vostre domande?

In conclusione, consigliereste all'azienda di approdare su Marte? quali sono i fattori di vantaggio e di svantaggio? Motivate la risposta.

3. ALLEGATO PER L'ESERCIZIO MISSIONE NELLO SPAZIO

Arriva un fax:

- Yin Zu, 33 anni, è una cuoca cinese che non parla italiano e che è stata indagata per aver impiegato alimenti avariati nel suo ristorante
- Maria, 86 anni, ha vinto una medaglia d'oro nei 100 metri stile libero alle Olimpiadi del 1936
- Don Mario è diventato sacerdote in tarda età; si è laureato in fisica ed ha scritto numerosi articoli e testi scientifici
- Luca ha 23 anni ed è italiano. Nato da genitori senegalesi, vive a Milano. È disoccupato, mantenuto dalla famiglia, e passa il suo tempo libero tra impegno politico e tifo sportivo
- Lorenzo, 35 anni, ingegnere meccanico; vive con il compagno James che insegna all'Università di Boston
- Ana, 44 anni, di etnia rom, lotta da anni per la tutela delle donne rom che subiscono violenza domestica. Gira il mondo per sensibilizzare l'opinione pubblica e ha fondato un'associazione
- Susanna, 53 anni, è impiegata presso l'Ufficio Tributi della Polizia
- Silvia ha 22 anni e si è appena laureata in architettura con una tesi sulla progettazione dei giardini nelle ville medicee
- John ha 41 anni, è non vedente a seguito di un incidente in laboratorio di chimica, dove lavorava ad un importante progetto sui fertilizzanti in zone aride del pianeta
- Edoardo ha 12 anni, appassionato di informatica; definito "piccolo genio"
- Ha una collaborazione con una società americana che produce software e app
- Lisa ha 57 anni ed è prostituta per pochi clienti fissi, soprattutto politici. Arrivata dalla Polonia in Italia a 29 anni con una laurea in giurisprudenza, non ha trovato lavoro ed è entrata in un giro di prostituzione nei salotti dell'alta società romana
- Luciano è un sindaco di un piccolo paesino abruzzese; ha da poco ricevuto un avviso di garanzia perché presumibilmente coinvolto in un giro di appalti truccati

4. ORME

ORME nel percorso di integrazione delle diversità

CONOSCERE CULTURE DIVERSE SA PER SAPERE ALLE NOSTRE ANIME

SETTING TO KNOW DIFFERENT CULTURES ENRICHES OUR LIVES

PARTIRNO DA NOI STESSI E CIASCUNO FACCE SPAZIO ALL'ALTRO

LET US START FROM WHAT WE ARE TO MAKE ROOM FOR THE OTHERS IN US

LASCIARE APERTA LA FINESTRA DEL NOSTRO CUORE PER LASCIARCI IN CONTACTO CON LA DIVERSITÀ

LET US CONNECT TO THE WORLD TO EXPERIENCE HOW WE CAN BECOME SIMILAR

NON FERMARCI ALL'APPARENZA, OGGI SIAMO AMICI, DOMANI CI CONOSCIAMO

DO NOT BEYOND THE APPEARANCE

PARLEREMO LA ESPERIENZA CHE CI DEDICAMO, NON RESTEREMO COME IL TEMPO CHE SI SCORRE

IT IS HOW WHAT MATTER IS THAT WHAT MATTER IS

SEMIAMO INDIVISIBILI, NON SIAMO DIVERSI, COME SEMPRE. IL BOLLITO È NELLA COTTURA E L'APPARTENENZA

WE ARE INDIVISIBLE, NOT THE DIVERSITY, WE ARE THE BELONGING, WE ARE THAT WE ARE OF THEM

LASCIARCI SURPRENDERE DALLA DIVERSITÀ

LET US SURPRISE OURSELVES WHILE REACHING OUT TO WHAT IS DIFFERENT

