

WELCOMM

Formazione su consapevolezza interculturale **Curriculum Brochure - Italia**



This publication was funded by
the European Union's Asylum,
Migration and Integration Fund.

Indice

| | |
|---|-----------|
| Introduzione..... | 3 |
| Contesto | 3 |
| Struttura e contenuti del corso | 4 |
| Sessione introduttiva | 4 |
| Riflessione e valutazione | 5 |
| 1. CULTURA..... | 7 |
| 1.1 Cultura..... | 7 |
| Attività n. 1: Attività di <i>brainstorming</i> : Quale significato attribuisce al termine cultura? | 7 |
| Attività n. 2: Un po' di teoria: definire il concetto di cultura..... | 8 |
| Attività n. 3 Chi sono? | 11 |
| 1.2 Diversità culturale..... | 14 |
| Attività n. 4: 1.2 Definire la diversità culturale | 15 |
| Attività n. 5: Cosa c'è di buono nella diversità culturale? Benefici e sfide! | 15 |
| Spunti di discussione..... | 16 |
| 1.3. Combattere stereotipi e pregiudizi..... | 16 |
| Attività n. 6: Stereotipi, pregiudizi e discriminazione..... | 17 |
| Attività n. 7: <i>Interrail à la carte</i> | 18 |
| 2. INTERCULTURALITÀ | 21 |
| 2.1 Differenze culturali (Barnga game)..... | 21 |
| Attività n. 8: Barnga (attività da svolgere con gruppi composti da almeno 10 partecipanti) * | 21 |
| 2.2. La teoria dello shock culturale di Cohen-Emerique..... | 23 |
| Attività n. 9: Attività di decentramento | 23 |
| Attività n. 10: Spiegazione e riflessione sulla teoria di Cohen-Emerique..... | 24 |
| 2.3 Il modello di sviluppo della sensibilità culturale - Bennett | 25 |
| Attività n. 11: Analisi | 25 |
| Attività n. 12: Esercizi + Momento di riflessione..... | 25 |
| 2.4. Competenze interculturali..... | 26 |
| Attività n. 13: Interculturale vs Multiculturale | 26 |
| Attività n. 14: Il gioco dei quadrati..... | 26 |



| | |
|---|-----------|
| Attività n. 15: Attività di gruppo: il grafico delle competenze interculturali..... | 27 |
| Attività n. 16: Discussione | 27 |
| 3. COMUNICAZIONE..... | 30 |
| 3.1. Comunicazione..... | 30 |
| Attività n. 17: Il telefono senza fili..... | 31 |
| Attività n. 18: Elementi di una comunicazione efficace | 33 |
| Attività n. 19: Principi della comunicazione nonviolenta | 35 |
| SOTTOMODULO - Stress da lavoro e necessità di stabilire dei limiti | 38 |
| Attività n. 20: Esaurimento emotivo degli assistenti psico-sociali dei migranti..... | 38 |
| Attività n. 21: Disegniamo le nostre reti sociali | 43 |
| 1. TUTELARE LA SALUTE MENTALE DI MIGRANTI, RICHIEDENTI ASILO E RIFUGIATI: VULNERABILITÀ, MECCANISMI DI COPING E FATTORI DI CRESCITA | 47 |
| 4.1. L'IMPATTO DEI CONFLITTI ARMATI E DELLE MIGRAZIONI SULLA SALUTE MENTALE | 47 |
| Attività n.22: Salute mentale dei migranti / attività <i>brainstorming</i> , discussione..... | 47 |
| Attività n.23: Fattori di rischio e fattori protettivi per la salute mentale dei migranti, richiedenti asilo e rifugiati / Attività di gruppo, discussione..... | 48 |
| Attività n.24: Disturbi mentali più comuni per la salute mentale dei migranti – miti e realtà / presentazione | 48 |
| 4.2. IMPATTO E CONSEGUENZE PSICOLOGICHE DEGLI EVENTI TRAUMATICI | 49 |
| Attività n.25: Stress, crisi e traumi – similitudini e differenze / attività di <i>brainstorming</i> e presentazioni interattive | 49 |
| Attività n.26: Eventi traumatici che caratterizzano l'esperienza dei migranti / attività di gruppo e presentazione interattiva | 49 |
| Attività n.27: Fasi del processo di recupero a seguito di un evento traumatico/ attività di gruppo e discussione | 50 |
| Attività n.28: Resilienza e crescita/presentazione..... | 50 |
| Allegati..... | 51 |



Introduzione

Contesto

Finanziato dall'*Asylum, Migration and Integration Fund* dell'Unione Europea, il progetto WELCOMM (*Supporting integration of third country nationals through developing learning and collaboration tools to build welcoming and inclusive communities*) mira a contribuire al processo di integrazione dei migranti, richiedenti asilo, rifugiati, che sono stati ricollocati in uno dei Paesi dell'Unione Europea o reinsediati da un Paese terzo.

Il progetto si serve di strumenti innovativi, come il portale [WELCOMM](#), al fine di informare i cittadini provenienti dai Paesi terzi, permettere loro di orientarsi nella nuova comunità e offrire degli strumenti volti a favorire l'apprendimento della lingua del Paese ospitante. Le organizzazioni partner di WELCOMM, che operano in Austria, Croazia, Italia e Slovenia, hanno poi predisposto dei pacchetti informativi e delle guide rivolte ai migranti, i richiedenti asilo ed i rifugiati ricollocati nei Paesi già menzionati. Inoltre, hanno ideato un corso di formazione pilota per l'orientamento socioculturale dei cittadini provenienti dai Paesi terzi.

Oltre a ciò, le organizzazioni partner del progetto hanno unito le loro forze allo scopo di migliorare le competenze dei professionisti, degli operatori e dei volontari delle organizzazioni della società civile e semplificare, così, il processo di integrazione dei migranti, richiedenti asilo e rifugiati. Hanno, quindi, ideato un corso da sperimentare nei Paesi che prendono parte al progetto. L'obiettivo del corso è quello di sensibilizzare e formare le competenze dei professionisti e dei volontari affinché acquisiscano una maggiore sensibilità culturale. Tali attività si basano sulla natura duplice del processo di integrazione che implica un'acquisizione di consapevolezza da parte sia dei cittadini dei Paesi terzi sia della comunità ospitante.



Struttura e contenuti del corso

Il materiale didattico utilizzato nel corso è stato elaborato dalle organizzazioni partner di WELCOMM con la supervisione di Südwind. Ciascun capitolo è dedicato a un particolare aspetto dell'assistenza ai cittadini dei Paesi terzi ed è stato curato da una delle organizzazioni partner. Sono state elaborate tre diverse versioni del presente manuale al fine di rispondere alle esigenze specifiche dei seguenti gruppi target: a) enti amministrativi, b) organizzazioni della società civile, c) volontari della comunità ospitante.

I contenuti sono stati presentati e testati durante il seminario formativo di cinque giorni svoltosi a Zagabria nel dicembre del 2018. Essi sono, poi, stati modificati dallo staff di Südwind sulla base delle indicazioni fornite dai partecipanti. Il manuale è stato tradotto nelle lingue dei Paesi partner di WELCOMM e adattato ancora una volta al termine di esperienze piloting svolte nelle varie città dei Paesi partner e nello specifico del CESIE a Palermo con professionisti, educatori, assistenti sociali, psicologi provenienti da tutta la Sicilia. La formazione pilota che ha avuto come focus la **sensibilità interculturale nella gestione della diversità** ha come obiettivo quella di rendere più efficienti settori lavorativi in cui le relazioni interculturali vengono curate e aggiornate. Inoltre, la formazione può facilitare i percorsi di inclusione delle persone che appartengono a diversi gruppi culturali o sociali, come quelli con un background migratorio.

Ciascun modulo formativo corrisponde a una sessione di quattro ore (per un totale di 16 ore) caratterizzare dall'adozione di metodi didattici interattivi. Ogni attività prevede degli **obiettivi** e dei **risultati di apprendimento** (conoscenze, capacità e atteggiamenti che i partecipanti hanno maturato, durante il corso, ben precisi. Vengono anche fornite delle indicazioni sulle modalità e sul materiale necessario ai fini dello svolgimento delle attività. Sono, poi, stati riportati suggerimenti e indicazioni per i formatori in modo da garantire il corretto svolgimento delle sessioni. Ciascuna giornata del corso dovrebbe aprirsi e chiudersi rispettivamente con una sessione introduttiva e una di valutazione per discutere degli obiettivi prefissi. Di seguito forniamo degli esempi di questi due importanti momenti.

| Sessione introduttiva | | | |
|-----------------------|---|-------------------|---|
| Durata | 10' | Occorrente | <ul style="list-style-type: none"> • Lavagna a fogli mobili, carta e penna |
| Descrizione | Il formatore presenta il tema che sarà affrontato durante la giornata. Illustra gli obiettivi, le regole da seguire nel corso del laboratorio e il metodo di lavoro adottato. | | |

| | |
|--|---|
| | Il formatore invita i partecipanti a condividere le loro aspettative e riporta le loro risposte su un foglio di lavagna con su scritto “Aspettative” che sarà, poi, appeso alla parete per tutta la durata del corso. |
|--|---|

| Riflessione e valutazione | | | |
|----------------------------------|---|-------------------|--|
| Durata | 10' | Occorrente | <ul style="list-style-type: none"> • Lavagna a fogli mobili, carta e penna • post-it e penne |
| Descrizione | <p>Il formatore invita i partecipanti a riflettere sulle aspettative di cui hanno discusso all’inizio della giornata. Ciascun partecipante riceve un post-it su cui dovrà disegnare un simbolo che lo rappresenti.</p> <p>Su un foglio di flip-chart il formatore prepara due linee verticali riportando i numeri da 0 a 10.</p> <p>I partecipanti dovranno esprimere il loro grado di soddisfazione rispetto alle informazioni acquisite e al loro desiderio di implementare le misure suggerite posizionando il loro post-it su uno dei punti della linea.</p> <p>Quindi dovranno parlare dei miglioramenti che potrebbe subire la qualità del loro lavoro grazie alle conoscenze acquisite.</p> <p>Infine, i partecipanti dovranno indicare le strategie apprese nel corso del laboratorio che intendono portare con loro e parlare degli aspetti che andrebbero migliorati.</p> | | |



Cultura

1. CULTURA

| 1.1 Cultura | | | |
|---|---|-------------------|---------------------------------------|
| Obiettivi | <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Imparare a conoscere e distinguere fra le diverse definizioni e dimensioni della cultura;</i> ✓ <i>Comprendere il legame fra cultura e identità;</i> ✓ <i>Riflettere ed essere consapevoli dell'identità culturale e del background culturale di ciascuno.</i> | | |
| Risultati di apprendimento | <ul style="list-style-type: none"> • <i>acquisire una maggiore consapevolezza delle definizioni e degli approcci utilizzati per illustrare il concetto di cultura;</i> • <i>potenziare le proprie competenze comunicative;</i> • <i>ampliare gli orizzonti dei partecipanti e aiutarli a interagire con persone dal diverso background culturale.</i> | | |
| Durata complessiva | 90' | | |
| Attività n. 1: Attività di <i>brainstorming</i>: Quale significato attribuisce al termine cultura? | | | |
| | Abbiamo scelto di dedicare la nostra introduzione al concetto di cultura poiché costituisce un elemento essenziale per l'interazione fra persone dal diverso <i>background</i> . La possibilità di comprendere le dinamiche mediante le quali la cultura può plasmare l'identità di un individuo consente di prevedere reazioni e comportamenti. | | |
| Durata | 15' | Occorrente | Lavagna a fogli mobili, carta e penna |
| Descrizione | <p>I partecipanti dovranno sedersi in cerchio così da creare un'atmosfera aperta e rilassata, in cui tutti possano sentirsi ugualmente partecipi.</p> <p>Attività di <i>brainstorming</i>: il formatore chiede ai partecipanti di riflettere sulle parole da loro associate al concetto di CULTURA. Quindi, le riporterà sulla lavagna a fogli mobili in modo che tutti possano farvi riferimento nel corso della sessione.</p> | | |

| Attività n. 2: Un po' di teoria: definire il concetto di cultura | | | |
|--|---|------------|--|
| Durata | 20' | Occorrente | <ul style="list-style-type: none"> • Proiettore e casse • Accesso a internet • Allegato 1 Cultura handout • Allegato 2 Cultura Modello Iceberg |
| Descrizione | <p>Il formatore avrà il compito di presentare il concetto di cultura nella sua complessità fornendo una serie di definizioni:</p> <p>Sono state date innumerevoli definizioni del concetto di cultura. Il termine deriva dal latino <i>colere</i>, che significa abitare, coltivare e accudire. In generale, per cultura si intende l'insieme di attività umane e strutture sociali cui viene attribuito valore. (http://www.newworldencyclopedia.org/entry/Culture)</p> <p>La molteplicità delle definizioni riflette la complessità delle teorie e dei criteri utilizzati per riflettere sul valore delle azioni umane. http://www.newworldencyclopedia.org/entry/Culture</p> <p>Di seguito presenteremo alcune definizioni del concetto di cultura:</p> <p>Esistono più di 200 definizioni diverse del concetto di cultura raccolte nel volume <i>Culture: A Critical Review of Concepts and Definitions</i>. Alfred L. Kroeber e Clyde Kluckhohn (1952) hanno individuato 8 diverse accezioni del concetto: argomentativa, storica, culturale, normativa, funzionale, mentale, strutturale e simbolica.</p> <p>Il formatore dovrà proiettare la seguente frase: "La cultura è per la società, ciò che la memoria è per gli individui." Kluckhohn. La cultura può essere vista, dunque, come un insieme di informazioni, esperienze e idee comuni, considerate degne di essere trasmesse alle generazioni future. http://www.newworldencyclopedia.org/entry/Culture</p> <p>Per cultura si intende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'insieme dei manufatti artistici ed altre opere frutto dell'ingegno umano; • il complesso di idee, usi e i costumi di un popolo o di una società; • gli atteggiamenti e i comportamenti caratteristici di un determinato gruppo sociale | | |

<https://en.oxforddictionaries.com/definition/culture>

- Tutte queste definizioni sottolineano il carattere collettivo del concetto.
- Gli individui, infatti, sono legati gli uni agli altri da una complessa rete di modelli e schemi di comportamento. La cultura è, quindi, attributo di una comunità (la società è, invece, costituita da più comunità interdipendenti). Il termine civiltà viene spesso utilizzato come sinonimo di cultura, ma questa è per lo più caratterizzata dalla forma in cui si manifesta la vita materiale di un popolo (agricoltura, tecnologia, ecc.), mentre la cultura definisce le caratteristiche mediante le quali di una società (norme e regole di comportamento, tradizioni, valori e convinzioni religiose). Anche la cultura, tuttavia, ha delle manifestazioni esterne come nelle arti e nelle istituzioni sociali.
<http://www.newworldencyclopedia.org/entry/Culture>
- La cultura non è altro che “lo **stile di vita** di un’intera società”. È l’insieme delle caratteristiche attribuite a qualsiasi gruppo sociale indipendentemente dalle sue dimensioni (sia esso una famiglia, una tribù, un’intera nazione, un’etnia) e dalla distribuzione dei suoi membri. Regole di comportamento, lingue, rituali, comportamenti, religioni, leggi, codici morali e convinzioni costituiscono una cultura. Essa non è **né fissa, né statica**, ma è caratterizzata da processi dinamici dovuti alla capacità di reazione a cambiamenti e sfide. <http://www.newworldencyclopedia.org/entry/Culture>
- La cultura non è che l’insieme di **caratteristiche spirituali, materiali, intellettive ed emotive di una società** o di un gruppo sociale e abbraccia, **oltre all’arte e alla letteratura, anche lo stile di vita, il sistema di valori, le tradizioni e le convinzioni.**“ <http://www.newworldencyclopedia.org/entry/Culture> : [United Nations: UNESCO, Universal Declaration on Cultural Diversity](http://www.unesco.org/culture/declaration). Ultimo accesso 14/10/2007.
- Uno dei modelli più utilizzati per rappresentare il concetto di cultura è il modello iceberg che aiuta a distinguere fra elementi culturali visibili e invisibili. Proprio come un iceberg, infatti, ciascuna cultura è costituita da aspetti facilmente individuabili (come l’arte, l’architettura, la cucina, la musica, la lingua) che ne formano la superficie emersa sotto la quale si “nasconde”, però, gran parte del suo “volume” (si pensi alle regole, ai valori, al modo di intendere i concetti di spazio e tempo, il rapporto con gli elementi



naturali). Grazie al modello iceberg riusciamo a comprendere come gli elementi visibili di una cultura siano l'espressione di altri non facilmente individuabili. Inoltre, cogliamo tutta la difficoltà di interagire con persone che hanno un *background* culturale diverso dal nostro. <http://intercultural-learning.eu/wp-content/uploads/2017/07/The-iceberg-of-culture-appendix-1.pdf>

Misurare la cultura

Esiste un modo per “misurare” il livello di sviluppo culturale? Nel mondo si contano oltre 6000 comunità diverse (tante quante le lingue parlate in giro per il mondo). Ciò ha portato allo sviluppo di diverse convinzioni, valori, visioni del mondo la cui espressione materiale è costituita dalle tecniche artigianali, dall'architettura e dall'arte.

Fino al 1970, il grado di sviluppo culturale di una società veniva misurato in termini materiali, quantità e qualità delle abitazioni, opere artistiche, sviluppo industriale.

La definizione di cultura data dall'UNESCO comprende gli strumenti necessari per condurre una vita intellettuale, emotiva, morale e spirituale soddisfacente. In questo modo, lo sviluppo culturale non viene misurato solo in termini materiali (sebbene tale aspetto sia fondamentale), ma viene anche analizzato lo stile di vita, il sistema di valori, le tradizioni e le convinzioni che ogni cultura è capace di generare.

<http://www.newworldencyclopedia.org/entry/Culture>

Identità culturale

Per identità culturale si intende il processo di identificazione dell'individuo nelle norme e nelle categorie menzionate in precedenza.

Non è altro che il senso di appartenenza a un gruppo. Si tratta di caratteristiche individuali condivise dalle persone che si riconoscono nella medesima identità culturale. Forma l'idea che ciascuno ha di sé in relazione alla propria nazionalità, religione, etnia, classe sociale, luogo di residenza e generazione.

https://en.wikipedia.org/wiki/Cultural_identity: Moha Ennaji, *Multilingualism, Cultural Identity, and Education*

| | |
|--|---|
| | <i>in Morocco</i> , Springer Science & Business Media, 2005, pp.19-2. 3 |
|--|---|

| Attività n. 3 Chi sono? | | | |
|-------------------------|--|-------------------|---|
| Durata | 55' | Occorrente | <ul style="list-style-type: none"> • Pennarelli colorati (se possibile, distribuire un colore diverso per partecipante). • Un foglio di carta per partecipante • Lavagna a fogli mobili e pennarelli |
| Descrizione | <p>Obiettivi di apprendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • comprendere il concetto di identità personale; • sviluppare le competenze comunicative; • promuovere rispetto e solidarietà. <p>Attività adattata da: http://intercultural-learning.eu/Portfolio-Item/who-are-i/</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per cominciare, il formatore chiede ai partecipanti di formare delle coppie e di presentarsi a vicenda, come se si incontrassero per la prima volta. – 5' • Il formatore inviterà, quindi, i partecipanti a riflettere sulle informazioni che desideriamo ricevere quando incontriamo una persona per la prima volta (il nome, il sesso, la nazionalità, la religione, l'età, l'etnia, la professione, i gusti musicali, gli hobby, gli sport, ciò che gli/le piace o che detesta). – 5' • Il formatore informa, poi, i partecipanti del fatto che presto scopriranno ciò che hanno in comune con i loro compagni. Li invita a disegnare una stella le cui 8 punte simboleggeranno alcuni elementi che li caratterizzano. 10' • A questo punto, i partecipanti dovranno andare in giro e confrontare la loro stella per trovare dei punti in comune con i loro compagni. In questo caso, dovranno riportare il nome del loro compagno sulla punta corrispondente (ad esempio se Giovanna e Pari condividono la passione per il rap, dovranno trascrivere i | | |

rispettivi nomi sulla punta dedicata). **15'**

- Al termine di questa fase, il formatore invita i partecipanti a tornare al loro posto per porre loro una serie di domande riguardo all'attività: **5'**
 - Quali aspetti che formano la vostra identità avete in comune, quali sono unici?
 - Pensate che le persone che compongono il gruppo siano abbastanza simili?
 - Ritenete che prevalgano le differenze o le similitudini?

- Infine, il formatore potrà proporre un'attività di *brainstorming* per incoraggiare i partecipanti a distinguere e riportare sulla lavagna - in due colonne differenti - gli elementi identitari "innati" o frutto di un processo decisionale. **10'**

Riflessione: 10'

A questo punto il formatore parlerà insieme ai partecipanti delle loro scoperte delle implicazioni che tali elementi hanno nel quadro dei diritti umani. Suggeriamo al formatore di scegliere alcuni dei seguenti quesiti sulla base delle caratteristiche del gruppo:

- Che cosa avete imparato su voi stessi? È stato difficile scegliere gli elementi che compongono la vostra identità?
- Siete stati sorpresi dai risultati ottenuti dal confronto fra le varie stelle? Pensavate di avere più cose in comune con i vostri compagni?
- Cosa ne pensate di questa diversità? Credete che differenze rendano il gruppo più interessante o rendano solo più arduo il processo di collaborazione?
- Vi è capitato di reagire in maniera decisa agli elementi identitari menzionati dagli altri partecipanti, tanto da dire "No, io non sono così"? (Ad esempio, "No, a me invece il calcio/la musica techno non piace"; "Non sono cristiano/omosessuale").
- In che modo si costruisce l'identità? Quali aspetti sono frutto del processo di socializzazione? Quali elementi identitari sono, invece, immutabili?

- Siete ricorsi ai termini “uomo” o “donna” per definire la vostra identità? Quali aspetti associate a queste due parole? Tali concetti sono attribuibili a esponenti di ambo i sessi?
- Che peso hanno gli elementi culturali o personali sull’identità di un individuo?
- Fino a che punto le persone sono libere di scegliere la propria identità? Quali sono le implicazioni di tale fenomeno soprattutto nel quadro dei diritti umani?

Suggerimenti per il formatore:

- Ti suggeriamo di utilizzare la canzone di Frank Zappa “*You are what you is, I is what you am...*” come sottofondo musicale per questa attività.
- Durante la fase di riscaldamento, dà delle indicazioni ai partecipanti facendo degli esempi che abbiano te come protagonista.
- La scelta di affidare un colore diverso a ciascun partecipante è tesa a trasmettere loro l’idea dell’unicità di ciascun individuo, che è però composto da un arcobaleno di identità. Qualora tu sia costretto a dare a due partecipanti il medesimo colore, chiedi loro di scrivere in maniera diversa.
- Puoi aumentare il livello di difficoltà di questa attività chiedendo ai partecipanti di disegnare le punte delle stelle più lunghe o più corte a seconda che si tratti di un aspetto pubblico o privato della loro identità.
- È probabile che nel corso dell’attività di *brainstorming* emergano i seguenti argomenti. Elementi identitari frutto di una scelta: amicizie, professione, partito politico di appartenenza, genere musicale preferito, modo di vestire, squadra di calcio preferita, luogo in cui si vive. Elementi identitari “innati”: sesso, età, altezza, colore degli occhi. Alcuni elementi identitari potrebbero generare delle controversie: il genere, la nazionalità, la sessualità, la fede religiosa.
- Anche nel corso della discussione sul processo di costruzione della propria identità potrebbero emergere delle controversie, soprattutto per quanto concerne le questioni religiose e di genere. Suggeriamo di invitare i partecipanti a riflettere sul modo in cui la loro identità è cambiata nel corso degli anni e sugli aspetti che ritengono, invece, immutabili.
- Potresti chiudere la discussione dicendo ai partecipanti che tutti gli esseri umani sono uguali ed hanno pari diritti e dignità a prescindere dal colore della pelle o dalla classe sociale cui appartengono.

| | |
|--|--|
| | <p>Consigli per il formatore</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incoraggia i partecipanti a dare il proprio contributo in ogni momento. • Tieni sempre presente gli obiettivi della sessione. • È importante distinguere fra il proprio concetto di cultura e l'idea di cultura nazionale. • Sii preparato/a alla reazione dei partecipanti e mostrati interessato/a al loro punto di vista. • Preparati a fornire delle opzioni, alcune discussioni potrebbero generare delle controversie. • Sii flessibile. • Cerca di riferirti a degli esempi per illustrare il concetto di cultura – ad esempio piatti tipici della regione, ecc. • Potresti servirti di alcuni elementi del Teatro dell'Oppresso. <p>Sitografia</p> <p>Compass: Manual for Human Rights Education with Young People, Council of Europe: http://www.coe.int/en/web/compass http://intercultural-learning.eu/Portfolio-Item/the-iceberg-of-culture/</p> |
|--|--|

| 1.2 Diversità culturale | |
|-----------------------------------|--|
| Obiettivi | <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>imparare a confrontarsi con il concetto di diversità culturale;</i> ✓ <i>comprendere i benefici e le sfide legate alla gestione della diversità culturale (a lavoro, a scuola, ecc.);</i> ✓ <i>riflettere sulle strategie da adottare al fine di promuovere la diversità culturale all'interno della propria comunità, nei luoghi di lavoro, ecc.</i> |
| Risultati di apprendimento | <ul style="list-style-type: none"> • <i>conoscere la diversità culturale in tutti i suoi aspetti;</i> • <i>fare proprie alcune strategie necessarie per promuovere la diversità culturale nei luoghi di lavoro, all'interno della comunità;</i> • <i>aiutare i partecipanti a riconoscere differenze e punti in comune fra le persone.</i> |

| | | | |
|--|---|-------------------|---|
| Durata complessiva | 35' | | |
| Attività n. 4: 1.2 Definire la diversità culturale | | | |
| | <p>Ci sono due opzioni per questa attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il video <i>All we Share</i> seguito dalla definizione del concetto di diversità culturale: https://www.youtube.com/watch?v=i1AfvFjVXUg • Il video <i>Chi di voi</i> dal film Freedom Writers https://www.youtube.com/watch?v=2mf2RVhItFU | | |
| Durata | 5' | Occorrente | <ul style="list-style-type: none"> • Proiettore, WIFI/connessione a internet, casse per guardare i video, lavagna a fogli mobili, carta e pennarelli |
| Descrizione | <p>I partecipanti dovranno sedersi in cerchio così da creare un'atmosfera aperta e rilassata, in cui tutti possano sentirsi ugualmente partecipi.</p> <p>Il formatore mostra ai partecipanti uno dei due video e presenta il concetto di diversità culturale, servendosi della dichiarazione universale dell'UNESCO.</p> | | |
| Attività n. 5: Cosa c'è di buono nella diversità culturale? Benefici e sfide! | | | |
| Durata | 15' | Occorrente | <ul style="list-style-type: none"> • Proiettore, lavagna a fogli mobili e pennarelli |
| Descrizione | <p>Attività di <i>brainstorming</i>: Il formatore suddivide i partecipanti in due gruppi e chiede al gruppo A di discutere dei vantaggi della diversità culturale in determinati contesti (a lavoro, in classe, all'interno della società), mentre il gruppo B dovrà individuare le sfide associate alla diversità culturale nel medesimo contesto. Entrambi i gruppi avranno 5 minuti per riflettere e riportare le loro risposte su un foglio di flip chart. Quindi, il formatore mostrerà ai partecipanti le conclusioni alle quali sono pervenuti i due gruppi e discuterà di sfide e benefici.</p> <p>Infine, ricorderà loro per quale ragione la diversità culturale costituisce un aspetto essenziale della società contemporanea.</p> | | |
| Attività | Allontanarsi/avvicinarsi | | |
| Durata | 10-15' | | |

| | |
|--------------------|---|
| Descrizione | <p>Questa attività può essere proposta e adattata a qualunque contesto e svolta con partecipanti di ogni età, dal momento che non richiede l'utilizzo di materiali speciali. È perfetta per gruppi di partecipanti appena formati.</p> <p>Il formatore convoca due volontari e li invita a stare in piedi schiena contro schiena. Quindi chiede al resto del gruppo di elencare gli elementi che differenziano i due partecipanti. Dal momento che le differenze ci allontanano dagli altri, i due dovranno compiere un passo in avanti ad ogni elemento di diversità menzionato. Una volta esaurito lo spazio a disposizione dovranno girarsi e guardarsi in faccia. A questo punto il gruppo dovrà indicare tutti i punti in comune fra i due che dovranno compiere un passo in avanti per ogni affinità menzionata.</p> <p>Spunti di discussione</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rifletti insieme ai partecipanti sul tipo di differenze prese in esame. Quante di queste si riferiscono all'aspetto fisico (sesso, corporatura, colore degli occhi, della pelle, dei vestiti, occhiali, ecc.)? • Rifletti sui punti in comune individuati dai partecipanti. Quanti fra questi indicano caratteristiche fisiche? • Parla dell'importanza delle differenze e degli elementi in comune fra i membri di un gruppo. • Non dimenticare di sottolineare l'importanza di accettare e accogliere tutti i membri di un gruppo. |
|--------------------|---|

1.3. Combattere stereotipi e pregiudizi

| | |
|-----------------------------------|---|
| Obiettivi | <ul style="list-style-type: none"> ✓ liberarsi degli stereotipi; ✓ riconoscere l'unicità di ciascun individuo; ✓ acquisire una maggiore consapevolezza rispetto ai propri stereotipi e pregiudizi; ✓ riflettere su stereotipi e pregiudizi riconosciuti a livello personale |
| Risultati di apprendimento | <ul style="list-style-type: none"> • <i>distinguere fra stereotipi e pregiudizi;</i> • <i>comprendere le ragioni che spingono determinati gruppi sociali ad avere dei pregiudizi nei confronti di cittadini provenienti da Paesi terzi;</i> • <i>acquisire una maggiore consapevolezza dei pregiudizi e degli stereotipi utilizzati;</i> • <i>combattere e decostruire in maniera argomentata e obiettiva i principali pregiudizi e stereotipi contro i migranti, i richiedenti asilo ed i rifugiati.</i> |

| | | | |
|--|--|-------------------|--|
| Durata complessiva | 50' - 60' | | |
| Attività n. 6: Stereotipi, pregiudizi e discriminazione | | | |
| Durata | 10' | Occorrente | |
| Descrizione | <p>Il formatore chiede ai partecipanti di dare una definizione dei termini dei termini <i>stereotipo</i> e <i>pregiudizio</i>. Quindi, mostrerà loro le diapositive.</p> <ul style="list-style-type: none"> Definizione dei termini <i>stereotipo</i> e <i>pregiudizio</i>. (N.B.: sono numerose le definizioni che possono essere adottate. Ad es., è possibile attribuire una connotazione esclusivamente negativa o più neutra al termine <i>stereotipo</i>. È fondamentale, tuttavia, distinguere fra stereotipi e pregiudizi. Gli stereotipi si basano, infatti, su generalizzazioni a partire da osservazioni che riguardano i membri di un certo gruppo sociale; mentre i pregiudizi sono, per lo più, presupposizioni non fondate su riscontri reali. Anche l'atteggiamento di una persona può aiutare a distinguere fra stereotipi e pregiudizi. Questi ultimi, infatti sono all'origine di comportamenti discriminatori). Per quale ragione esistono stereotipi e pregiudizi? Importante: ricorda ai partecipanti che tutti hanno dei pregiudizi o si servono di stereotipi. Questi ultimi, in particolare, svolgono un'importante funzione: ci aiutano a interagire con il mondo, a ridurre la complessità del reale e farci acquisire sicurezza. Ci consentono di liberarci dal peso di dover valutare e reinterpretare costantemente comportamenti e situazioni. Quali pericoli nascondono i pregiudizi? Sono causa di discriminazione, e spesso all'origine di genocidi: decine di migliaia, se non centinaia di migliaia di donne, sono state uccise perché accusate di stregoneria nel Medioevo. Erano i capri espiatori di fenomeni che non potevano avere, al tempo, una spiegazione scientifica come l'esplosione delle epidemie o i disastri naturali. Il potere distruttivo dei pregiudizi è ben sintetizzato dall'Olocausto o dai genocidi avvenuti in diverse parti del mondo nel corso dei secoli. Tipologie di pregiudizi. Conclusioni: anche se gli stereotipi e i pregiudizi svolgono una funzione importante nella vita di ogni giorno, è importante esserne consapevoli e riflettervi al fine di combattere comportamenti e atteggiamenti distruttivi. | | |

| Attività n. 7: Interrail à la carte | | | |
|--|--|-------------------|---|
| Durata | 20' – 30' | Occorrente | <ul style="list-style-type: none"> • Una copia della scheda • Allegato 3 Interrail à la carte, uno per partecipante |
| Descrizione | <p>Fonte: http://www.eycb.coe.int/edupack/pdf/31.pdf (versione estesa: 90 minuti la durata della versione qui presentata è stata ridotta a 20-30 minuti).</p> <p>Il formatore distribuisce una copia della scheda a ciascun partecipante, quindi descrive lo scenario leggendo i profili dei viaggiatori che occupano lo scompartimento. Quindi, il formatore chiederà a ciascun partecipante di scegliere i tre viaggiatori con cui preferirebbero viaggiare e indicare quelli con i quali sarebbero meno inclini a partire. Una volta terminato, il formatore invita i partecipanti a condividere e motivare le loro scelte, per poi confrontarle.</p> <p>Riflessione: Il momento di riflessione dovrà basarsi sulle scelte dei partecipanti, dopo aver confrontato i risultati. È possibile porre le seguenti domande per approfondire il tema:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pensate che la situazione rappresentata sia realistica? • Vi siete mai trovati in una situazione simile? • Di quali elementi avete tenuto conto nel corso del processo decisionale? • Quali stereotipi evoca la lista dei passeggeri? • Credete che gli stereotipi facciano parte delle descrizioni, o siano, invece, insiti nelle nostre menti e nella nostra immaginazione? • Da dove provengono queste immagini? • Come vi sentireste se nessuno volesse condividere con te lo scompartimento? <p>Consigli per il formatore</p> <p>È importante che tutti rispettino le opinioni e il punto di vista degli altri e non ci siano attacchi personali. Sugeriamo di indagare le ragioni di ciascuna scelta, soprattutto quelle che appaiono discutibili. Infatti, sia i</p> | | |

partecipanti che il formatore occupano una posizione difficile ed è semplice censurare le rispettive opinioni! Per questa ragione, sarebbe opportuno non trasformare l'attività in una sorta di gara a chi ha meno pregiudizi, bensì ricordare che tutti ne hanno. È essenziale tenere presente la brevità delle descrizioni dei passeggeri, per cui non conosciamo bene la personalità dei viaggiatori. Dopotutto, non è questo il modo in cui reagiamo alle informazioni forniteci dai giornali o dalla televisione, o dalle discussioni avute con persone che incontriamo per la prima volta?



This project was funded by the European Union's Asylum, Migration and Integration Fund.
The content of this communication represents the views of the author only and is his/her sole responsibility.
The European Commission does not accept any responsibility for use that may be made of the information it





Interculturalità

2. INTERCULTURALITÀ

| 2.1 Differenze culturali (Barnga game) | | | |
|---|--|-------------------|--|
| Obiettivi | <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Vivere un piccolo shock culturale;</i> ✓ <i>capire che persone appartenenti a culture diverse hanno una differente concezione del mondo;</i> ✓ <i>servirsi di questa consapevolezza per cercare e individuare un nuovo insieme di regole;</i> ✓ <i>imparare a comprendere meglio le nostre reazioni a situazioni di conflitto o stili comunicativi diversi.</i> | | |
| Risultati di apprendimento | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Imparare come comunicare in maniera efficace all'interno di gruppi multiculturali;</i> • <i>aiutare i partecipanti a mettere in discussione i loro pregiudizi e ad analizzare in maniera critica le regole per adattare a nuovi contesti;</i> • <i>comprendere che cosa succede quando abbiamo dei punti di riferimento diversi da quelli utilizzati nel contesto in cui ci muoviamo;</i> • <i>interrogarsi sul ruolo della comunicazione, sul senso di smarrimento e sulla possibilità di trovare un terreno comune per intendersi.</i> | | |
| Durata complessiva | 60' | | |
| Attività n. 8: Barnga (attività da svolgere con gruppi composti da almeno 10 partecipanti) * | | | |
| Durata | 60' | Occorrente | <ul style="list-style-type: none"> • Allegato 4 Barnga Game • Carte in base al numero di partecipanti – carte francesi da 1 a 10 • Carta, matite, banchi e sedie. |
| Descrizione | <p>Il formatore suddivide i partecipanti in gruppi composti da 4 o 6 persone. Questi si siederanno in cerchio sul pavimento o intorno a un tavolo, disposti a una certa distanza gli uni dagli altri. Ciascun gruppo avrà il proprio mazzo di carte e un cartoncino con su scritte le regole del gioco. Ciascun gruppo dovrà leggere le regole del gioco e fare pratica per qualche turno, fino a quando non avrà acquisito una certa familiarità. (10')</p> | | |

Quando tutti avranno compreso il meccanismo del gioco, il formatore dovrà **ritirare i fogli con su scritte le regole** e dire ai partecipanti che nel corso delle prossime partite **non potranno parlare o discutere fra loro**. I giocatori potranno comunicare a gesti o disegnare, se lo riterranno opportuno.

Nel corso di questa fase, i giocatori si muoveranno così di gruppo in gruppo:

- Al termine di una partita, il partecipante col maggior numero di punti si sposterà verso il tavolo cui è stato attribuito un numero più alto. (10')
- Il partecipante col minor numero di punti si sposterà verso il tavolo cui è stato attribuito il numero più basso
- Gli altri giocatori rimarranno allo stesso tavolo. (10')
- In caso di pareggio, la persona prima in ordine alfabetico sarà ritenuta vincitrice e dovrà spostarsi. (10')

Infine i partecipanti potranno riflettere e trarre le conclusioni sull'attività. (20')

Spunti di riflessione

- Che cosa vi aspettavate all'inizio del gioco?
- Come vi siete sentiti nel corso del gioco?
- In quale misura la vostra sensazione di smarrimento è stata acuita dall'impossibilità di poter discutere con i vostri compagni?
- Che cosa è successo nel corso del gioco?
- Quando avete capito che c'era qualcosa che non andava?
- In che modo siete riusciti a gestire la situazione?
- A quali situazioni fa riferimento Barnga?
- Vi è mai capitato di riscontrare delle differenze all'interno di un contesto nuovo?
- Quali strategie avete appreso grazie a questo gioco?
- Qual è la lezione più importante che avete imparato giocando a Barnga?
- Quali soluzioni suggerisce il gioco per gestire una situazione affine nel mondo reale?

Alcuni aspetti da sottolineare nel corso della riflessione

- Nel corso del gioco, tutti hanno fatto del loro meglio, ma ogni gruppo doveva seguire regole diverse.
- Molti hanno scoperto o sospettato che le regole fossero diverse, ma non sono riusciti a comprendere come rimediare a quella situazione.
- Anche quando le differenze erano conclamate, non sempre è stato possibile appianarle.

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Comunicare con gli altri è difficile; è un atto che richiede sensibilità e creatività. • È difficile individuare e superare le differenze quando queste non saltano immediatamente all'occhio. • A dispetto dei numerosi punti in comune, molte persone agiscono in maniera differente. È fondamentale comprendere e conciliare tali differenze al fine di coesistere all'interno di un gruppo. |
|--|---|

2.2. La teoria dello shock culturale di Cohen-Emerique

| | | | |
|---|---|-------------------|---|
| Obiettivi | <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Vivere un piccolo shock culturale;</i> ✓ <i>riflettere sul fatto che il modo in cui siamo stati cresciuti influisce sul nostro modo di percepire il mondo;</i> ✓ <i>acquisire una certa consapevolezza sul tema al fine di combattere e analizzare gli effetti di uno shock culturale.</i> | | |
| Risultati di apprendimento | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Familiarizzare con la teoria di Cohen-Emerique;</i> • <i>comprendere che tutti possono subire uno shock culturale;</i> • <i>essere capaci di minimizzare e analizzare le situazioni in cui emergono delle differenze culturali.</i> | | |
| Durata complessiva | 60' | | |
| Attività n. 9: Attività di decentramento | | | |
| Durata | 25' | Occorrente | <ul style="list-style-type: none"> • Immagini da appendere alle pareti: Allegato 5 Decentramento |
| Descrizione | <ul style="list-style-type: none"> • Il formatore dovrà appendere una serie di immagine alle pareti ed invitare i partecipanti a scegliere quella che suscita in loro la reazione emotiva più intensa – positiva o negativa che sia. • Quindi, il formatore dovrà chiedere ai partecipanti se intendono condividere con il resto del gruppo le ragioni per le quali hanno scelto proprio quell'immagine ponendo loro le seguenti domande (Se il tempo lo consente, il formatore dovrà permettere a tutti i partecipanti di esprimere la loro opinione, in caso contrario saranno commentate solo le immagini scelte dalla maggior parte dei membri del gruppo): | | |

| | | | |
|---|---|-------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Descrivi l'immagine in maniera obiettiva¹. Che cosa vedi? • Quali emozioni ha suscitato in te l'immagine? Parla delle tue emozioni. • Quali sono i valori messi in discussione dall'immagine? | | |
| Attività n. 10: Spiegazione e riflessione sulla teoria di Cohen-Emerique | | | |
| Durata | 35' | Occorrente | <ul style="list-style-type: none"> • Allegato 6 Shock Culturale Zone Sensibili • Allegato 7 Handout Valori Emotivi • Allegato 8 Incidenti Critici Handout |
| Descrizione | <p>Il formatore dovrà presentare il metodo degli incidenti critici e la teoria delle zone sensibili ai partecipanti. Prima di iniziare, dovrà porre ai partecipanti le seguenti domande:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Che cosa si intende per shock culturale?</i> - <i>Che cosa determina uno shock culturale?</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Quindi, il formatore potrà mostrare loro il PowerPoint, facendo delle pause per permettere ai partecipanti di riflettere su degli esempi per ciascuna zona sensibile. “Vi è mai capitato di subire uno shock culturale, per via del fatto che X è stato messo in discussione?” Sarebbe opportuno che il formatore fornisca per primo degli esempi in modo da aiutare i partecipanti a comprendere il meccanismo. 2. Il formatore dovrà spiegare che tale fenomeno è dovuto a una nostra tendenza che ci spinge a guardare il mondo attraverso le lenti della nostra cultura di riferimento ed illustrare il metodo degli incidenti critici proposto da Cohen-Emerique. 3. Il facilitatore potrà ultimare la sessione con un breve momento di riflessione, nel corso del quale ricorderà ai partecipanti l'importanza di comprendere ed analizzare gli incidenti critici che potrebbero capitare loro al fine di imparare ad adottare un atteggiamento più distaccato. 4. Il facilitatore introduce l'argomento “Come la società gestisce la diversità” e chiede ai partecipanti di | | |

¹ Information for the trainer: The term ‘objective’ acts as a ‘trap’ for the participants as every opinion is in one way or the other subjective and is affected by the cultural glasses, see below.

| | |
|--|--|
| | indovinare che tipo di azione rappresenta ciascuna delle immagini, aprendo una discussione su questo argomento (nell'ultima pagina della presentazione powerpoint). Il tema di quanto sia importante conoscere la terminologia delle parole usate nella nostra vita personale e professionale è qui approfondito |
|--|--|

2.3 Il modello di sviluppo della sensibilità culturale - Bennett

| | | | |
|--|--|-------------------|---|
| Obiettivi | <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Conoscere le fasi che compongono il modello di sviluppo della sensibilità culturale;</i> ✓ <i>riflettere su ciascuna fase</i> | | |
| Risultati di apprendimento | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Essere capace di distinguere fra le diverse fasi e posizioni;</i> • <i>comprendere le differenze fra società inter/intra/multiculturali.</i> | | |
| Durata complessiva | 35' | | |
| Attività n. 11: Analisi | | | |
| Durata | 15' | Occorrente | <ul style="list-style-type: none"> • Allegato 9 DMIS Competenze Interculturali IT • Proiettore e computer portatile • Lavagna a fogli mobili |
| Attività n. 12: Esercizi + Momento di riflessione | | | |
| Durata | 20' | Occorrente | - |
| Descrizione | <p>I partecipanti saranno suddivisi in gruppi composti da 2-3 persone e sarà loro chiesto di rappresentare le varie fasi di un incidente critico (5' per la preparazione, 10' per la messa in scena)</p> <p>Quindi, il formatore chiederà ai partecipanti di riflettere su tali avvenimenti e di elencare gli spunti offerti loro dalla sessione. (5')</p> | | |

2.4. Competenze interculturali

<http://intercultural-learning.eu/teacher-training/three-day-agenda/hints-for-assessment-of-intercultural-competence>

| | | | |
|---|--|---|--|
| Obiettivi | <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Definire il complesso delle competenze interculturali sottolineandone la rilevanza;</i> ✓ <i>conoscere gli elementi che caratterizzano le differenze culturali;</i> ✓ <i>comprendere come potenziare le proprie competenze interculturali.</i> | | |
| Risultati apprendimento | di | <p><i>Imparare a conoscere il complesso delle competenze interculturali;</i> <i>essere consci degli aspetti che compongono ciascuna competenza [conoscenze, abilità, atteggiamenti];</i> <i>riflettere sulle strategie che consentono di sviluppare le proprie competenze interculturali sul campo.</i></p> | |
| Durata complessiva | 70' | | |
| Attività n. 13: Interculturale vs Multiculturale | | | |
| Durata | 15' | Occorrente | <ul style="list-style-type: none"> • Allegato 9 Interculturale-Multiculturale |
| <p>Prima dell'inizio dell'analisi, il facilitatore chiede ai partecipanti di riflettere sul perché useranno il termine "interculturale" e qual è la differenza tra esso ed il termine "multiculturale". Per questo motivo il facilitatore presenta quali sono le differenze tra questi aspetti (sottolineando che si tratta anche di punti di vista teorici diversi).</p> | | | |
| Attività n. 14: Il gioco dei quadrati | | | |
| Durata | 25' | Occorrente | <ul style="list-style-type: none"> • Allegato 10 DMIS Competenze Interculturali IT • Computer portatile e proiettore • post-it, penne |
| Descrizione | <p>Il formatore dovrà mostrare ai partecipanti l'immagine del quadrato intero e concedere loro un minuto per contare il numero di quadrati contenuti nell'immagine e scrivere la loro risposta su un post-it. Quindi, ne discuteranno insieme ai loro compagni, mentre solo alla fine riceveranno la risposta corretta (35).</p> <p>A questo punto il formatore potrà descrivere ciò che è accaduto: i partecipanti hanno descritto ciò che hanno visto. Allo stesso tempo, però, erano anche curiosi di sentire le altre versioni e di comprendere il punto di vista degli altri.</p> | | |

| | | | |
|---|---|-------------------|---|
| | <p>Ciò li ha portati a notare “nuovi” quadrati e a sostenersi a vicenda al fine di trovare una soluzione comune. Tale processo ci dimostra che ognuno di noi è portatore di conoscenza a prescindere dal proprio background culturale. Il processo di riflessione dovrà essere concluso dal formatore che dirà che è necessario andare al di là delle apparenze, perché la realtà è più complessa di quanto non crediamo. (5’)</p> <p>Il gioco non è che una metafora di ciò che accade nel processo di apprendimento interculturale caratterizzato da tre elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atteggiamenti (legati alla sfera individuale: curiosità, scoperta, apertura, predisposizione alla partecipazione, rispetto, flessibilità...) • Conoscenze (legati alla sfera individuale: strategie di decodificazione) • Abilità (legate alla sfera individuale e collettiva: fiducia in sé stessi, capacità di osservare e ascoltare il punto di vista altrui, sospensione del giudizio, analisi, capacità di andare al di là delle apparenze, essere consapevole delle diverse posizioni, confrontare/aiutare/sostenersi a vicenda, risolvere i problemi) (5’) | | |
| Attività n. 15: Attività di gruppo: il grafico delle competenze interculturali | | | |
| Durata | 20’ | Occorrente | <ul style="list-style-type: none"> • Pennarelli e copie del grafico sulle competenze interculturali: Allegato 10 DMIS Competenze Interculturali IT |
| Descrizione | <p>I partecipanti, suddivisi in gruppi composti da 3-4 persone, riceveranno una copia del grafico e dovranno riflettere sugli atteggiamenti, sulle conoscenze e sulle abilità necessarie al fine di sviluppare le proprie competenze interculturali (10’). Infine ciascun gruppo potrà condividere il proprio lavoro e le proprie idee col resto dei partecipanti (10’).</p> | | |
| Attività n. 16: Discussione | | | |
| Durata | 20’ | Occorrente | |
| Descrizione | <p>Il formatore ricorderà ai partecipanti che il processo di acquisizione delle competenze interculturali dura tutta una vita e richiede un apprendimento di tipo esperienziale (Kolb, <i>Experiential Learning Cycle</i>). Inoltre, l’interazione con persone dal diverso <i>background</i> culturale non garantisce, da sola, il potenziamento di tali competenze. Quindi potrà porre ai partecipanti le seguenti domande:</p> | | |

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">- <i>Per quale ragione pensate sia fondamentale comprendere questo concetto?</i>- <i>In che modo credete di poter potenziare le vostre competenze interculturali?</i>- <i>Riuscite a ricordare un momento o un'esperienza che vi ha permesso di sviluppare tali competenze?</i> |
|--|---|



This project was funded by the European Union's Asylum, Migration and Integration Fund.
The content of this communication represents the views of the author only and is his/her sole responsibility.
The European Commission does not accept any responsibility for use that may be made of the information it



Comunicazione

3. COMUNICAZIONE

| 3.1. Comunicazione | |
|-----------------------------------|---|
| Obiettivi | <p>Il presente modulo è caratterizzato da una serie di attività interattive che permetteranno ai partecipanti di sentirsi pienamente coinvolti.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ L'obiettivo è quello di aiutare i partecipanti a capire che il processo comunicativo investe le esigenze e le emozioni di tutti i soggetti coinvolti. ✓ Inoltre, il modulo si propone di incoraggiare i partecipanti ad analizzare i sentimenti e i bisogni degli altri in ogni situazione, per comprendere che le loro reazioni non hanno un intento violento. In caso contrario, i partecipanti potranno fare proprie delle strategie che permetteranno loro di imparare a gestire le proprie emozioni. ✓ Infine, abbiamo scelto di dedicare uno spazio a un questionario volto ad individuare i principali sintomi dello stress cronico dal lavoro, così da mettere a punto delle strategie che ci consentano di stabilire dei limiti per occuparci al meglio dei migranti, richiedenti asilo e rifugiati. |
| Risultati di apprendimento | <p>Introduzione</p> <p><i>Per interagire con gli altri è essenziale saper comunicare. È facile, infatti, incorrere in malintesi a causa del divario di informazioni o del diverso modo di reagire a determinati messaggi. Quando comunichiamo con gli altri entrano in gioco i nostri valori, le nostre convinzioni ed il nostro modo di percepire la realtà.</i></p> <p><i>Il modulo e le attività qui presentate si basano sul concetto di comunicazione nonviolenta elaborato da Marshall B. Rosenberg, ossia su un tipo di comunicazione caratterizzato dalla capacità di ricorrere a parole appropriate, di rimanere in contatto con i nostri sentimenti, le nostre esigenze e di comprendere quelle degli altri quando discutiamo con loro.</i></p> <p><i>Ad ogni modo, non è necessario conoscere il tema per poter prendere parte alle attività. Sugeriamo, tuttavia, ai formatori di studiare prima tale concetto per comprendere appieno i principi utilizzati nel modulo.</i></p> <p><i>Al fine di semplificare il lavoro di preparazione delle sessioni formative, abbiamo scelto di indicare per ciascuna attività:</i></p> |

| | | | | |
|---|---|--|-------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - obiettivi; - durata; - occorrente; - gruppo target; - indicazioni pratiche; - istruzioni e raccomandazioni per i formatori. <p><i>Le attività possono essere adattate in base delle esigenze dei partecipanti: allungandone o accorciandone la durata, utilizzandone solo alcune parti, adattandone gli obiettivi e il materiale utilizzato.</i></p> <p><i>Le attività previste sono 7 (5 incentrate sul tema della comunicazione e 2 dedicate allo stress da lavoro e alla necessità di stabilire dei limiti professionali) e spetta ai formatori il compito di scegliere quelle che ritengono più interessanti.</i></p> <p><i>È importante che questi ultimi condividano le loro esperienze e i loro problemi di comunicazione, nonché le strategie da loro utilizzate per risolvere eventuali situazioni di conflitto.</i></p> <p><i>Inoltre, dovranno fare in modo che la discussione rimanga su un piano concreto e che non vi siano troppe digressioni. Il modulo contiene, infine, due attività dedicate allo stress da lavoro e alla necessità di porre dei limiti: due problemi molto comuni fra coloro che svolgono un lavoro di cura, dovuti – per lo più - a un’incapacità di confessare i propri sentimenti e i propri bisogni.</i></p> <p><i>N.B.: alcune delle attività proposte potrebbero determinare delle reazioni anche violente, pertanto invitiamo i formatori a prestare attenzione e a convocare i singoli partecipanti coinvolti al termine della sessione. È importante ricordare loro che non sono tenuti a condividere la propria opinione se non lo desiderano.</i></p> | | | |
| Durata complessiva | <i>Varia in base alle attività selezionate</i> | | | |
| Attività n. 17: Il telefono senza fili | | | | |
| Durata | <table border="1"> <tr> <td data-bbox="557 1347 766 1417">20’</td> <td data-bbox="766 1347 1010 1417">Occorrente</td> <td data-bbox="1010 1347 2033 1417"> <ul style="list-style-type: none"> • Carte contenenti le frasi: Allegato 12 Telefono senza fili </td> </tr> </table> | 20’ | Occorrente | <ul style="list-style-type: none"> • Carte contenenti le frasi: Allegato 12 Telefono senza fili |
| 20’ | Occorrente | <ul style="list-style-type: none"> • Carte contenenti le frasi: Allegato 12 Telefono senza fili | | |



| | |
|---------------------------|--|
| <p>Descrizione</p> | <p><i>OBIETTIVI DELL'ATTIVITÀ</i></p> <p>Grazie a questo semplice gioco, i partecipanti capiranno che anche un semplice messaggio può causare dei malintesi.</p> <p><i>ISTRUZIONI:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - I partecipanti dovranno disporsi in fila. Chi sta in cima alla fila riceverà un semplice messaggio che dovrà comunicare al proprio compagno bisbigliandoglielo all'orecchio. Questi dovrà passare il messaggio alla persona vicino a lui/lei e così via fino a quando non ne sarà al corrente anche l'ultimo della fila che dovrà ripeterlo ad alta voce. - Dopo aver rimescolato i partecipanti, questi dovranno trasmettere un altro messaggio, contenente un maggior numero di informazioni. Nel corso del terzo round, suggeriamo di ricorrere a una lingua straniera per l'elaborazione del messaggio. - Al termine del gioco, il formatore inviterà i partecipanti a descrivere la loro esperienza, ad elencare eventuali difficoltà e a tentare di individuare le ragioni per le quali il messaggio non è stato trasmesso correttamente. <p><i>INDICAZIONI E RACCOMANDAZIONI PER I FORMATORI:</i></p> <p>Il nostro modo di interpretare un messaggio spesso differisce da quello degli altri. Adottiamo approcci e strategie comunicative differenti. Siamo abituati a dialogare ricorrendo alle categorie del vero e del falso, in più deteniamo diverse aspettative. Se vogliamo cambiare i nostri schemi comunicativi, è necessario analizzarli in maniera consapevole.</p> <p>Per quanto riguarda l'attività, la trasmissione del primo messaggio non dovrebbe causare nessun problema, a meno che il gruppo non sia molto numeroso.</p> <p>Le frasi più lunghe contengono un maggior numero di informazioni e potrebbe capitare che uno dei partecipanti scelga di accorciare il messaggio per trasmetterlo con maggiore facilità, determinando una perdita di contenuti informativi. Altri, invece, potrebbero dimenticarlo o adattarlo in base al loro livello di comprensione.</p> <p>Anche nella vita reale possono verificarsi dei problemi nella trasmissione di un messaggio, soprattutto a causa</p> |
|---------------------------|--|

| | | | |
|---|---|-------------------|---|
| | <p>delle barriere linguistiche.</p> <p>Spesso, l'omissione di informazioni genera dei conflitti, poiché determina uno squilibrio fra i due interlocutori in termini di conoscenze. Altre volte, invece, i conflitti sono determinati dai diversi schemi interpretativi utilizzati.</p> | | |
| Attività n. 18: Elementi di una comunicazione efficace | | | |
| Durata | 60' | Occorrente | <ul style="list-style-type: none"> • Infografica: Allegato 13 Comunicazione Handout • post-it • pennarelli • lavagna a fogli mobili |
| Descrizione | <p><i>OBIETTIVI DELL'ATTIVITÀ:</i></p> <p>L'attività mira a svelare ai partecipanti i principi della comunicazione nonviolenta di Marshall Rosenberg. Questi sono presentati mediante una discussione interattiva fra i gruppi di partecipanti e una guidata dal formatore.</p> <p><i>ISTRUZIONI:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Il formatore inviterà i partecipanti a formare tre gruppi. Alle pareti saranno appesi tre cartelloni su cui è stato riportato la prima parte di tre diverse affermazioni: <ul style="list-style-type: none"> - Mi sento bene quando la comunicazione è... (caratteristiche di una comunicazione efficace) - Quando comunico con gli altri, provo spesso un senso di fastidio per... (sentimenti investiti nella comunicazione) - Spesso nella comunicazione emergono dei conflitti a causa di... (possibili problemi che possono insorgere) - Ciascun gruppo dovrà cercare di completare la frase che gli è stata assegnata riportando le risposte su dei post-it. - Una volta terminato, potranno passare a quella successiva. - Quando tutti e tre i gruppi avranno proposto le loro soluzioni, il formatore leggerà le risposte suggerite riportate in precedenza sulla lavagna a fogli mobili. <p><i>INDICAZIONI E RACCOMANDAZIONI PER I FORMATORI:</i></p> | | |

L'attività consente di definire le caratteristiche di una comunicazione efficace, nonché i sentimenti e le esigenze degli interlocutori. –

- **Mi sento bene quando la comunicazione è...** (caratteristiche di una comunicazione efficace)
- **Quando comunico con gli altri, provo spesso un senso di fastidio per...** (sentimenti investiti nella comunicazione)
- **Spesso nella comunicazione emergono dei conflitti a causa di...** (possibili problemi che possono insorgere)

Il formatore dovrà discutere insieme ai partecipanti delle condizioni ambientali che permettono loro di sentirsi sicuri e apprezzati...

→ Presentazione concetto di comunicazione nonviolenta di Rosenberg (facoltativa): il concetto di comunicazione nonviolenta di Rosenberg tiene conto dei sentimenti e delle esigenze personali coinvolte nel processo comunicativo. L'esito della comunicazione dipende dalla possibilità di rispondere o meno alle nostre esigenze.

Per ulteriori informazioni suggeriamo di consultare il sito <https://www.cnvc.org/> o di leggere il volume: https://puddledancer.bookstore.ipgbook.com/nonviolent-communication--a-language-of-life--3rd-edition-products-9781892005281.php?page_id=21. Il video aiuta ad avere un'idea chiara del concetto di comunicazione nonviolenta: <https://www.youtube.com/watch?v=-dpk5Z7GIFs>

L'attività può essere adattata, ma è essenziale che i partecipanti abbiano comunque la possibilità di dibattere sulle risposte fornite. Il formatore dovrà avere la capacità di svelare i principi di una comunicazione efficace, proprio a partire dalle risposte date dai partecipanti.

È opportuno ricordare il ruolo che le nostre percezioni hanno all'interno del processo comunicativo (ad es., l'importanza attribuita al guardarsi negli occhi o al fissare il proprio interlocutore, ecc.).

N.B.: I formatori dovranno cercare di rimanere concentrati sul tema principale, evitando eventuali digressioni e chiedendo ai partecipanti di proporre delle argomentazioni concrete.

SPUNTI DI DISCUSSIONE:

| | | | |
|---|---|-------------------|--|
| | <p><i>Di quali elementi abbiamo bisogno per sentirci a nostro agio in una conversazione? Come reagiamo o quali sentimenti proviamo nel momento in cui qualcuno risponde alle nostre esigenze? Quali strategie bisogna adottare?</i></p> <p>Possiamo contare quattro diversi tipi di approcci:</p> <ul style="list-style-type: none"> - assertivo ++; - aggressivo +-; - passivo -+ (mettere al primo posto le esigenze del proprio interlocutore); - manipolatorio – (utilizziamo dei diversivi per ottenere l’attenzione degli altri, ad es., servendoci di intermediari, ecc.). <p>I nostri bisogni non sono mai in conflitto, lo sono le strategie da noi utilizzate – ovvero le azioni che compiamo al fine di rispondere alle nostre esigenze.</p> <p>N.B.: Sugeriamo al formatore di studiare il concetto di comunicazione nonviolenta al fine di facilitare al meglio l’attività e illustrarne i principi ai partecipanti.</p> | | |
| Attività n. 19: Principi della comunicazione nonviolenta | | | |
| Durata | 90’-120’ | Occorrente | <ul style="list-style-type: none"> • Lavagna a fogli mobili • Pennarelli • Allegato 14 Comunicazione IT |
| Descrizione | <p>OBIETTIVI DELL’ATTIVITÀ:</p> <p>I partecipanti dovranno discutere dei sentimenti e delle esigenze legate a situazioni di conflitto al fine di comprenderne le cause</p> <p>ISTRUZIONI:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il formatore spiegherà ai partecipanti i 4 principi della comunicazione nonviolenta. - L’attività si articola in tre diverse fasi. - I partecipanti dovranno formare delle coppie per discutere di una situazione di conflitto. Insieme butteranno giù alcuni elementi chiave. | | |

- Nel corso della prima fase, i due partner dovranno limitarsi a descrivere la situazione conflittuale (in 3 minuti), senza però fare riferimento al modo in cui è stata risolta.
- I due dovranno ascoltarsi a vicenda, alternando i rispettivi i ruoli, senza però interrompere o commentare le parole del proprio interlocutore. Quindi dovranno cercare di comprendere i rispettivi sentimenti e emozioni.
- Dopo questa fase dovranno discutere di come è andata: sono riusciti a descrivere la situazione in maniera neutrale o hanno giudicato le azioni dei soggetti coinvolti?
- Nel corso della seconda fase, i partecipanti dovranno cambiare partner e descrivere la stessa o un'altra situazione di conflitto. Dovranno parlare ancora una volta per tre minuti dei sentimenti e dei bisogni da loro espressi nella situazione di conflitto.
- La discussione che seguirà verterà intorno alle sensazioni da loro provate nel discutere dei loro sentimenti e dei loro bisogni, delle eventuali difficoltà riscontrate e se sono riusciti o meno a limitarsi a parlare dei loro sentimenti senza accusare l'altro.
- Infine, dovranno nuovamente cambiare partner. Questa volta dovranno cercare di parlare per 3 minuti dei sentimenti e delle esigenze dell'altro soggetto coinvolto nella stessa o in un'altra situazione di conflitto.
- La discussione finale riguarderà la loro capacità di comprendere le esigenze e i bisogni degli altri e i sentimenti provati nel corso dell'attività.

INDICAZIONI E RACCOMANDAZIONI PER I FORMATORI:

Il formatore dovrà invitare i partecipanti a riflettere sulle situazioni di conflitto a lavoro e a casa, facendo attenzione a non affrontare argomenti sensibili. È bene ricordare loro che hanno sempre la possibilità di fermarsi e di uscire dalla stanza se lo desiderano.

Spesso, i partecipanti hanno un diverso punto di vista sui bisogni e i sentimenti personali e tendono ad avere un atteggiamento più conciliante. Non siamo abituati a parlare o a riflettere sui nostri bisogni e sentimenti, e non è affatto semplice rendersene conto.

D'altra parte non sappiamo ascoltare o prendere realmente in considerazione il punto di vista degli altri.

Abbiamo concesso la possibilità di cambiare partner al fine di consentire a tutti di parlare con più di un

interlocutore e a confrontarsi con più punti di vista.

L'attività può essere adattata in modo da introdurre i 4 principi della comunicazione nonviolenta, senza approfondire troppo l'argomento.

4 PRINCIPI DELLA COMUNICAZIONE NONVIOLENTA

L'ascolto attivo è un elemento essenziale della comunicazione nonviolenta. Consente di creare un ambiente sicuro nel quale le persone possano esprimersi e parlare liberamente.

Per comunicare in maniera empatica è necessario:

- osservare;
- esprimere i propri sentimenti;
- esprimere i propri bisogni;
- chiedere (non pretendere che qualcuno faccia ciò che vogliamo).

L'ascolto attivo è caratterizzato da

- o la capacità di rimanere in silenzio (è importante ascoltare e guardare negli occhi il nostro interlocutore per dare prova della nostra attenzione);
- o la capacità di riassumere le parole del nostro interlocutore (riassumiamo il contenuto della conversazione per accertarci di aver capito ciò che abbiamo sentito, in modo da porre eventuali domande);
- o la capacità di concentrarsi sull'essenziale (non porre domande differenti per soddisfare la propria curiosità, ma concentrarsi su sentimenti, bisogni, valori, ecc.);
- o la capacità di comprendere i sentimenti dell'altro (ad es., cercando di comprendere i sentimenti degli altri).

L'ascolto attivo NON PREVEDE:

- o la possibilità di dare dei consigli (ad es., penso che dovrete svolgere questo lavoro, perché...);
- o la possibilità di interrompere il proprio interlocutore proponendo una propria storia (sì, è proprio quello che mi è successo quando...);

- la possibilità di porre delle domande che non hanno alcuna attinenza coi sentimenti e le esigenze della persona (Che cosa è successo? Sei sicuro/a che sia andata così?);
- la possibilità provare pietà nei confronti del proprio interlocutore (ad es., povero, mi dispiace).

Spesso possono emergere dei conflitti nel momento in cui la comunicazione è caratterizzata da:

- giudizi e considerazioni morali;
- confronti;
- colpevolizzazione;
- incapacità di assumersi la responsabilità delle proprie azioni;
- ricorso a etichette.

SPUNTI DI DISCUSSIONE

- Sentimenti e sensazioni provate nel corso dell'attività
- Bisogni e emozioni individuali.
- Empatia: la capacità di comprendere i bisogni e le esigenze degli altri. È importante prendersi tutto il tempo di cui si ha bisogno per calmarsi e riflettere sulle proprie esigenze al fine di non esacerbare i conflitti.
- Per comprendere i bisogni e le esigenze degli altri è essenziale affrontare un processo di immedesimazione. In caso contrario, manterremo sempre un atteggiamento di superiorità.
- Strategie per reagire a comportamenti poco rispettosi. Differenze fra la comunicazione nonviolenta e aggressiva.
- È importante ricordare le esigenze dei migranti, richiedenti asilo e rifugiati che si sono da poco stabiliti nel Paese ospitante prima di passare all'attività successiva.

SOTTOMODULO - Stress da lavoro e necessità di stabilire dei limiti

Attività n. 20: Esaurimento emotivo degli assistenti psico-sociali dei migranti

| | | | |
|---------------|-----------------------------|-------------------|--|
| Durata | 30' (15' sondaggio, 15' per | Occorrente | <ul style="list-style-type: none"> • Allegato 14 Comunicazione IT (o altro materiale di approfondimento) <p>Gruppi target: assistenti sociali e operatori che lavorano con migranti,</p> |
|---------------|-----------------------------|-------------------|--|

| | | | |
|--------------------|--|--|-------------------------------|
| | l'analisi) | | richiedenti asilo e rifugiati |
| Descrizione | <p>Obiettivo dell'attività: riflettere e individuare i sintomi dello stress da lavoro</p> <p><u>Istruzioni:</u> Il formatore presenta il tema e illustra i sintomi e le cause dello stress da lavoro, ricordando anche le strategie atte a prevenirlo.</p> <p>Quindi, dovranno calcolare i punteggi riportati che potranno condividere o meno con il resto del gruppo.</p> <p><u>Spunti di discussione:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Qual è la differenza fra ansia e stress da lavoro? - Perché è importante riconoscere i sintomi dello stress da lavoro? - In che modo possiamo aiutare gli altri a individuare i segni dello stress da lavoro? - In che modo è possibile gestire i sintomi di un esaurimento emotivo? - Che cosa pensi possa alleviare la sensazione di esaurimento emotivo? <p><u>Indicazioni e raccomandazioni per i formatori:</u> Il formatore può selezionare alcuni aspetti teorici in merito al tema dello stress da lavoro da illustrare ai partecipanti. È importante fare in modo che i partecipanti sappiano a chi rivolgersi quando avvertono/riconoscono negli altri i primi sintomi dello stress da lavoro.</p> <p><u>Un po' di teoria</u></p> <p>TEMI CONSIGLIATI:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ In che cosa consiste lo stress da lavoro? ○ Cause dello stress da lavoro. ○ Strategie per gestire lo stress da lavoro, tecniche per prevenirlo o ridurne l'impatto. ○ Riconoscere i sintomi dello stress da lavoro. ○ Il ruolo dell'organizzazione nella riduzione o prevenzione degli effetti dello stress da lavoro | | |



“Solo se impareremo a prenderci cura di noi stessi, potremo aiutare gli altri”. (Nancy B. Roof, 1994)

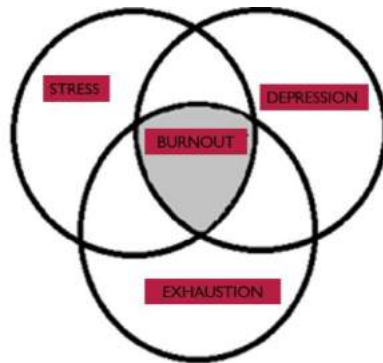
INTRODUZIONE:

Gli studi dimostrano che gli assistenti sociali che lavorano con i migranti, i richiedenti asilo ed i rifugiati sono **incapaci di riconoscere i sintomi dello stress da lavoro**. Essi, infatti, sono esposti ogni giorno a un forte stress dovuto al contesto in cui operano. L'esposizione continua alle esperienze traumatiche vissute da loro richiede delle enormi riserve di energia e rende i lavoratori sensibili a tali patologie. **La qualità del loro lavoro, tuttavia, è legata al loro stato di salute e benessere**. Le conseguenze negative dello stress da lavoro riguardano non solo gli operatori, ma ricadono anche sulle persone che essi assistono.

Sebbene le difficoltà e i disagi causati dalla continua esposizione alla particolare condizione dei rifugiati non possano essere eliminate, è possibile alleviare il carico di lavoro di queste figure professionali individuando delle strategie specifiche da adottare a livello personale e organizzativo.

STRESS DA LAVORO

- *Lo stato di esaurimento fisico, emotivo e psicologico dovuto a un'esposizione prolungata a un carico di lavoro particolarmente gravoso (Pines in Arnson 2011).*
- *Una reazione al logorio emotivo determinato dal contatto professionale con persone bisognose afflitte da problemi (Schmiedel 2011).*
- *Uno stato cronico di malessere psicofisico ed esaurimento emotivo (Pšeničny 2006).*



burnout = stress + depression + esaurimento

| | |
|--|--|
| | <p>CAUSE</p> <ul style="list-style-type: none"> • CARATTERISTICHE PERSONALI introversione, instabilità emotiva, mancanza di fiducia in sé stessi • CARATTERISTICHE AMBIENTALI carichi di lavoro eccessivi, mancanza di controllo, assenza di gratifiche economiche, legami comunitari insufficienti, ingiustizie e conflitti valoriali (Maslach e Leiter 2002) → Impatto negativo sulla salute fisica, mentale, emotiva, l'efficienza lavorativa e la soddisfazione personale. <p>3 DIMENSIONI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Spersonalizzazione Atteggiamenti negativi e poco empatici nei confronti degli utenti • Esaurimento emotivo Mancanza di entusiasmo nei confronti del proprio lavoro • Un ridotto senso di soddisfazione nei confronti del proprio lavoro Sensazione di non essere sufficientemente competenti per svolgere il proprio lavoro <p>RAGIONI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mancanza di risultati • Incapacità di fornire il proprio aiuto • Assenza di progressi visibili • Contatti frequenti con gli utenti • Casi difficili... <p>(Maslach in Jakson, Farber in Heifetz 1982)</p> <p>PREVENZIONE</p> <p>A) SUPPORTO ESTERNO</p> <ul style="list-style-type: none"> • A casa |
|--|--|

- Sul lavoro
- Misure adottate a livello nazionale e internazionale

B) SUPPORTO INTERNO (RISORSE PERSONALI)

- Contatti personali → amici, colleghi e familiari
- Attività ricreative → hobby
- Riflettere sui propri bisogni → stabilire dei limiti e imparare a dire di NO!

LETTURE DI APPROFONDIMENTO

- *Guidelines for the primary prevention of mental, neurological and psychosocial disorders. 5: Staff burnout.* 1994. Geneva: Division of mental health, World health organization. http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/60992/1/WHO_MNH_MND_94.21.pdf.
- Horvath-Lindberg, Judit in Miseres, Diana. 1991. *Working with refugees and asylum seekers: a handbook for Red Cross / Red Crescent staff and volunteers.* Geneva: League of Red Cross and Red Crescent Societies.
- Inter-Agency Standing committee (IASC). 2017. *IASC Guidance on Mental health and psychosocial Support in Emergency Settings.* 2007. Geneva: IASC. http://www.who.int/mental_health/emergencies/guidelines_iasc_mental_health_psychosocial_june_2007.pdf
- Lim, Andrew George in Shwee Oo, Eh Kalu. 2015. Chapter 9: Vicarious Traumatization and Resilience of Health Workers. 219-241. V Aalden, Kathleen, Nancy Murakami, and Cynthia Maung. 2015. *Trauma and Recovery on War's Border. A Guide for Global Health Workers.* Dartmouth: Dartmouth College Press.
- Lopes Cardozo, Barbara, Gotway Crawford, Carol, Eriksson, Cynthia, Zhu, Julia, Sabin, Miriam, Ager, Alastair Foy, David, Snider, Leslie, Scholte, Willem, Kaiser, Reinhard, Olf, Miranda, Rijnen, Bas and Simon Winnifred. 2012. *Psychological Distress, Depression, Anxiety, and Burnout among International Humanitarian Aid Workers: A Longitudinal Study.* PLoS ONE 7(9).
- Mikuš Kos, Anica. 1997. *They talk, we listen.* Ljubljana: Center for Psychosocial Help to Refugees, Slovene foundation.

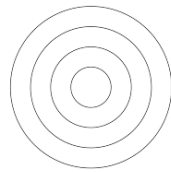
| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - ---. 2005. Training teachers in areas of armed conflict: a manual. Supplement to <i>Intervention</i>, Vol 3, No 2. The Netherlands: Intervention Foundation. - Roof B., Nancy. 1994. <i>The impact of War on Humanitarian Service Providers: a workbook on Secondary Traumatic Stress and Burnout</i>. Zagreb: Center for Psychology and Social Change. - Shah Siddharth Ashvin, Garland Elizabeth in Katz Craig. 2007. Secondary Traumatic Stress: Prevalence in Humanitarian Aid Workers in India. <i>Traumatology</i>, Volume 13, Number 1, 59-70. Sage Publications. - Warner, Rosemary. 2006. <i>Report of Preliminary Desk Research on the Front Line Stress Management Project</i>. - World Health Organization, War Trauma Foundation and World Vision International. 2011. <i>Psychological first aid: Guide for field workers</i>. WHO: Geneva. - http://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0044948 - https://www.psychologytoday.com/intl/blog/high-octane-women/201311/the-tell-tale-signs-burnout-do-you-have-them - https://www.helpguide.org/articles/stress/burnout-prevention-and-recovery.htm/ |
|--|--|

Attività n. 21: Disegniamo le nostre reti sociali

| | | | |
|---------------|-----|-------------------|---|
| Durata | 15' | Occorrente | <ul style="list-style-type: none"> • Carta e penna per ciascun partecipante • Una lavagna su cui tracciare le reti sociali ed illustrare i vari temi <p>Gruppi target: persone che lavorano con cittadini provenienti da Paesi terzi</p> |
|---------------|-----|-------------------|---|

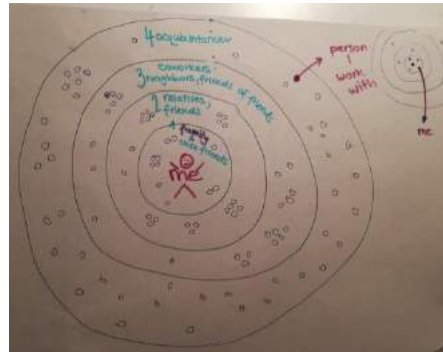
| | |
|--------------------|--|
| Descrizione | <p><u>Obiettivi dell'attività:</u> comprendere per quale ragione i cittadini provenienti da Paesi terzi sviluppano dei legami molto forti con le persone che si occupano di loro (assistenti sociali e volontari).</p> <p><u>Istruzioni:</u> Il formatore distribuirà carta e penna a tutti i partecipanti e chiederà di disegnarsi al centro del foglio di carta. Quindi dovranno tracciare intorno a loro dei cerchi concentrici (immagine n.1).</p> |
|--------------------|--|





All'interno del primo cerchio, dovranno **disegnare le persone che sono più vicine** a loro (amici e familiari), mediante simboli e punti, e ritrarre i legami che intercorrono fra loro. Nella seconda cerchia, dovranno inserire **amici e familiari** con i quali intrattengono dei legami meno forti. La terza cerchia comprende, invece, **I colleghi, i vicini, gli amici di amici**. Nella quarta cerchia, potranno includere **mere conoscenze**.

Il formatore potrà disegnare la propria rete sociale sulla lavagna, mentre illustra il procedimento ai partecipanti, come mostra la figura qui sotto:



Quindi, dovrà spiegare il senso di questa attività:

Le cerchie rappresentano le nostre reti sociali, le persone che conosciamo. Quella più piccola ospita le persone che sono più vicine a noi (familiari e amici intimi), la seconda comprende familiari e amici, la terza colleghi e amici meno vicini a noi, la quarta solo le nostre conoscenze. Si parte sempre dalla cerchia più piccola, perché è

quella fondamentale.

Di solito ciascuna cerchia comprende almeno un paio di persone. Quando cominciamo a lavorare con qualcuno lo poniamo inizialmente nell'ultima cerchia, fino a quando non impariamo a conoscerlo e ad avvicinarci. Migranti, richiedenti asilo e rifugiati spesso non hanno un'ampia rete di conoscenze nel Paese ospitante, pertanto spesso capita loro di inserire gli assistenti sociali nella prima cerchia. Li definiscono amici e cercano di trascorrere con loro più tempo possibile. È facile comprendere le cause di questo fenomeno. I migranti, i richiedenti asilo ed i rifugiati si lasciano le loro famiglie e i loro amici, quindi tentano di sopperire a questo vuoto instaurando dei nuovi legami. In questi casi è necessario reagire e stabilire dei limiti, senza però umiliare gli altri.

Spunti di discussione

- Come bisogna reagire di fronte a un attaccamento eccessivo?
- Quali strategie bisogna adottare per stabilire dei limiti?

Indicazioni e raccomandazioni per i formatori:

L'attività offre numerosi spunti di discussione che potrebbero permettere ai partecipanti di raccontare le loro esperienze.



**Salute mentale (di migranti e rifugiati):
vulnerabilità, meccanismi di coping e fattori di crescita**

1. TUTELARE LA SALUTE MENTALE DI MIGRANTI, RICHIEDENTI ASILO E RIFUGIATI: VULNERABILITÀ, MECCANISMI DI COPING E FATTORI DI CRESCITA

| 4.1. L'IMPATTO DEI CONFLITTI ARMATI E DELLE MIGRAZIONI SULLA SALUTE MENTALE | | | |
|--|---|--|---|
| Obiettivi: | <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>comprendere l'impatto che l'esperienza della migrazione forzata può avere sulla salute mentale, sui fattori di rischio e sui fattori protettivi per la salute mentale;</i> ✓ <i>comprendere che il benessere psichico dei migranti dipende anche dalla qualità della vita che conducono nel Paese ospitante.</i> | | |
| Risultati apprendimento: | di | <ul style="list-style-type: none"> - <i>familiarizzare con il concetto di salute mentale alla luce della sua dimensione culturalmente connotata;</i> - <i>conoscere i fattori protettivi e i fattori di rischio che influiscono sulla salute mentale dei migranti, richiedenti asilo e rifugiati;</i> - <i>comprendere le difficoltà che i migranti si trovano ad affrontare e sfatare alcuni miti;</i> - <i>conoscere e rimuovere gli ostacoli che i migranti si trovano di fronte per accedere ai servizi di salute mentale.</i> | |
| Durata: | 70' | | |
| Attività n.22: Salute mentale dei migranti / attività <i>brainstorming</i>, discussione | | | |
| Durata | 20' | Occorrente | <ul style="list-style-type: none"> • lavagna a fogli mobili • pennarelli • Computer, proiettore, schermo; • Presentazione PowerPoint: Allegato 15 Salute Mentale IT |
| Descrizione | <p>Fase 1: I partecipanti devono individuare dei concetti da associare a quello di “salute mentale”. Il formatore riporta i loro suggerimenti sulla lavagna, quindi introduce la definizione data dall’OMS. Il formatore modera una discussione sul concetto di salute mentale e sull’incidenza della dimensione culturale.</p> <p>Fase 2: I partecipanti riflettono sui fattori che influiscono sulla salute mentale dei migranti, richiedenti asilo e rifugiati. Il formatore riporta i loro suggerimenti sulla lavagna, suddividendoli in tre colonne (fattori individuali, sociali, ambientali). Il formatore tira le somme della discussione presentando i fattori che influiscono sulla salute mentale dei migranti, richiedenti asilo e rifugiati.</p> | | |

| | | | |
|---|---|-------------------|---|
| Attività n.23: Fattori di rischio e fattori protettivi per la salute mentale dei migranti, richiedenti asilo e rifugiati / Attività di gruppo, discussione | | | |
| Durata | 30' | Occorrente | <ul style="list-style-type: none"> • Lavagna a fogli mobili, nastro adesivo • pennarelli • Computer, proiettore, schermo; • Presentazione PowerPoint: Allegato 15 Salute Mentale IT |
| Descrizione | <p>Fase 1: I partecipanti sono suddivisi in 3 gruppi misti. Ciascun gruppo riceve dei pennarelli e un grande foglio di carta suddiviso in due da una riga. Ciascun gruppo dovrà analizzare i fattori di rischio per la salute mentale associati a una delle seguenti fasi:</p> <p>Gruppo n.1: prima dell'esperienza migratoria; Gruppo n.2. durante l'esperienza migratoria; Gruppo n.3: al termine dell'esperienza migratoria.</p> <p>Al termine della discussione, i gruppi dovranno presentare il risultato del loro lavoro, riportando i fattori di rischio individuati per ciascuna fase. Il formatore inviterà i partecipanti a dare il loro contributo.</p> <p>Fase 2: Quando tutti i partecipanti avranno completato la presentazione e discusso i fattori di rischio, dovranno tornare a riflettere su, discutere e scrivere i fattori ambientali, sociali e personali che consentono di mantenere un buono stato di salute mentale. Dopo circa 5 minuti, dovranno presentare nuovamente il loro lavoro e discutere insieme agli altri partecipanti dei fattori protettivi.</p> <p>I poster creati dai partecipanti saranno appesi alle pareti. Infine, il formatore riepiloga i fattori di rischio e i fattori protettivi per la salute mentale dei migranti, richiedenti asilo e rifugiati e aggiunge quelli che non sono stati menzionati dai partecipanti.</p> | | |
| Attività n.24: Disturbi mentali più comuni per la salute mentale dei migranti – miti e realtà / presentazione | | | |
| Durata | 10' | Occorrente | <ul style="list-style-type: none"> • lavagna a fogli mobili • pennarelli • Computer, proiettore, schermo; • PowerPoint presentation: Allegato 15 Salute Mentale IT |
| Descrizione | <p>Il formatore presenta miti e realtà legati al benessere psichico dei migranti, richiedenti asilo e rifugiati e illustra i principali disturbi con cui sono costretti a confrontarsi.</p> | | |

4.2. IMPATTO E CONSEGUENZE PSICOLOGICHE DEGLI EVENTI TRAUMATICI

| | | | |
|---|---|-------------------|---|
| Obiettivi | <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>familiarizzare con l'impatto e le conseguenze psicologiche degli eventi traumatici legati a conflitti armati e all'esperienza migratoria;</i> ✓ <i>capire in che modo le caratteristiche e le capacità individuali influiscono sul tipo di impatto che gli eventi traumatici possono avere sui soggetti.</i> | | |
| Risultati di apprendimento: | <ul style="list-style-type: none"> - <i>imparare a comprendere in quale misura l'esperienza della migrazione incide sulla salute mentale dei soggetti</i> - <i>comprendere l'impatto degli eventi traumatici sulla vita personale del soggetto</i> - <i>sapere quali eventi traumatici caratterizzano l'esperienza dei migranti, richiedenti asilo e rifugiati.</i> | | |
| Durata | 70' | | |
| Attività n.25: Stress, crisi e traumi – similitudini e differenze / attività di brainstorming e presentazioni interattive | | | |
| Durata | 40' | Occorrente | <ul style="list-style-type: none"> • lavagna a fogli mobili e pennarelli • Computer, proiettore, schermo; • Presentazione PowerPoint: Allegato 15 Salute Mentale IT.pptx |
| Descrizione | <p>Il facilitatore divide il gruppo in 3 e dà ad ogni gruppo una relazione in cui è scritta una delle seguenti parole: stress, crisi, trauma. Ad ogni gruppo viene chiesto di fare un brainstorming e presentare in performance la parola che hanno sul foglio senza l'uso delle parole. (20')</p> <p>Poi ogni gruppo presenta la piccola performance e agli altri viene chiesto di esprimere le parole che la performance fa pensare. Dopo la fine il facilitatore presenta gli argomenti e ne approfondisce il significato. (20')</p> | | |
| Attività n.26: Eventi traumatici che caratterizzano l'esperienza dei migranti / attività di gruppo e presentazione interattiva | | | |
| Durata | 20' | Occorrente | <ul style="list-style-type: none"> • lavagna a fogli mobili e pennarelli • Computer, proiettore, schermo; • Presentazione PowerPoint: Allegato 15 Salute Mentale IT.pptx |
| Descrizione | <p>Il formatore appende tre fogli di carta alla parete, ciascuno dei quali riporta uno dei seguenti titoli: <i>prima dell'esperienza migratoria, durante l'esperienza migratoria e al termine dell'esperienza migratoria</i>. I partecipanti</p> | | |

| | | | |
|---|--|-------------------|---|
| | <p>sono suddivisi in tre gruppi che avranno il compito di riflettere sugli eventi traumatici vissuti dai migranti, richiedenti asilo e rifugiati in quel frangente. Il formatore ricorda ai partecipanti la definizione di trauma e fornisce loro delle indicazioni specifiche. Ciascun gruppo avrà circa 5 minuti per discutere su ciascuna fase dell'esperienza migratoria, per poi passare alla a quella successiva e aggiungere elementi che pensano siano stati trascurati dai loro compagni.</p> <p>Il formatore riepiloga i risultati del lavoro dei partecipanti e propone eventuali modifiche. È essenziale che ricordi ai partecipanti la varietà di strategie adottate dagli esseri umani per reagire di fronte alle difficoltà e che dipendono dalle capacità personali, dalla resilienza e dalle esperienze vissute da ciascuno.</p> | | |
| Attività n.27: Fasi del processo di recupero a seguito di un evento traumatico/ attività di gruppo e discussione | | | |
| Durata | 30' | Occorrente | <ul style="list-style-type: none"> • Lavagna a fogli mobili, pennarelli • Computer, proiettore, schermo; • Presentazione PowerPoint: Allegato 15 Salute Mentale IT.pptx • Casi studio. Allegato 16 Casi specifici |
| Descrizione | <p>Fase 1: Il formatore presenta il tema delle reazioni più comuni ad eventi traumatici e le conseguenze a breve e lungo termine, sottolineando che tali comportamenti sono stati osservati dagli studiosi, ma che ciascuno ha un proprio modo di rispondere ai traumi (ad esempio, i meccanismi di risposta immediata sono determinati da fattori biologici e dunque comuni a tutti gli esseri umani). Il formatore illustra anche le tre fasi del processo di recupero: vittimizzazione, sopravvivenza, arricchimento (10').</p> <p>Fase 2: I partecipanti sono suddivisi in 3 gruppi. Ciascuno di loro riceverà un caso studio con il compito di analizzare i rischi per la salute mentale che le persone hanno avuto prima durante e dopo l'esperienza migratoria ed a individuare le conseguenze a breve e a lungo termine dell'evento traumatico. Dovranno, quindi, decidere in quale fase del processo di recupero si trova il soggetto che ha subito il trauma e motivare la loro decisione. Dopo circa 10 minuti, i gruppi dovranno presentare il caso e le conclusioni alle quali sono pervenuti. Il formatore modera una discussione sulle fasi del processo di recupero. (20')</p> | | |
| Attività n.28: Resilienza e crescita/presentazione | | | |
| Durata | 15' | Occorrente | <ul style="list-style-type: none"> • Computer, proiettore, schermo • Presentazione PowerPoint (inclusa): Allegato 15 Salute Mentale IT.pptx |
| Descrizione | Il formatore illustra concetti di resilienza e crescita a seguito di un evento traumatico, approfondendo il concetto di | | |

| | |
|--|---------------------------|
| | crescita post-traumatica. |
|--|---------------------------|

Allegati

| Titoli |
|--|
| 1.2. DIVERSITÀ CULTURALE |
| 1. Allegato 1 Cultura handout |
| 2. Allegato 2 Cultura Modello Iceberg |
| 1.3. COMBATTERE STEREOTIPI E PREGIUDIZI |
| 3. Allegato 3 Interrail à la carte |
| 2.1. DIFFERENZE CULTURALI (BARNGA) |
| 4. Allegato 4 Barnga Game |
| 2.2. LA TEORIA DELLO SHOCK CULTURALE DI COHEN-EMERIQUE |
| 5. Allegato 5 Decentramento.pdf |
| 6. Allegato 6 Shock Culturale Zone Sensibili |
| 7. Allegato 7 Handout Valori Emotivi |
| 8. Allegato 8 Incidenti Critici Handout |
| 2.3. IL MODELLO DI SVILUPPO DELLA SENSIBILITÀ CULTURALE – BENNETT |
| 9. Allegato 9 Interculturale-Multiculturale |
| 10. Allegato 10 DMIS Competenze Interculturali IT |

2.4. COMPETENZE INTERCULTURALI

11. [Allegato 11 Competenze Interculturali](#)

3.1. COMUNICAZIONE

12. [Allegato 12 Telefono senza fili](#)

13. [Allegato 13 Comunicazione Handout](#)

14. [Allegato 14 Comunicazione IT](#)

4.1. L'IMPATTO DEI CONFLITTI ARMATI E DELLE MIGRAZIONI SULLA SALUTE MENTALE

15. [Allegato 15 Salute Mentale IT](#)

4. 2. IMPATTO E CONSEGUENZE PSICOLOGICHE DEGLI EVENTI TRAUMATICI

16. [Allegato 16 Casi specifici](#)



This project was funded by the European Union's Asylum, Migration and Integration Fund.
The content of this communication represents the views of the author only and is his/her sole responsibility.
The European Commission does not accept any responsibility for use that may be made of the information it



Project info

The project is funded by European Union's Asylum, Migration and Integration Fund.
The purpose of the project is to contribute to pre-departure and post-arrival integration of persons in need of international protection, relocated within the EU or resettled from a third country.

Partners



Rehabilitation Centre
for Stress and trauma
Croatia
www.rctzg.hr



Südwind, Association for Development
policies and global justice
Austria
www.suedwind.at



Slovene Philanthropy
Slovenia
www.filantropija.org



Center for Peace Studies
Croatia
www.cms.hr



CESIE
Italy
www.cesie.org

Find more information, tools, training materials and join Community at

welcomm-europe.eu



This publication was funded by the European Union's Asylum, Migration and Integration Fund.

The content of this publication represents the views of the author only and is his/her sole responsibility.
The European Commission does not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.