

progetto cofinanziato da



UNIONE
EUROPEA



Prefettura di Torino
Ufficio Territoriale del Governo



MINISTERO
DELL'INTERNO

Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

Progetto "Lo Stato per i nuovi cittadini Tre" – FEI, Azione 9 UTG, Anno 2013 –

CORSO DI AGGIORNAMENTO

Le relazioni interculturali nei servizi pubblici che si relazionano con utenza straniera

Sede: Ires Piemonte, Via Nizza 18, Torino (Metro Marconi - 61)
Marzo-Giugno 2015, ore 14,30-17,30

MODULO 1: Complessità del lavoro nei confronti dell'utenza straniera

19 marzo

- Accoglienza dei partecipanti con messa in gioco di alcuni sensi (vista e gusto) e spiegazione della loro implicazione nella relazione interculturale.
- Condivisione degli obiettivi del percorso
- Presentazione dei partecipanti tramite compilazione di una Carta d'identità
- Restituzione sul concetto di identità: affermata, attribuita, istituita
- Visione del video "The terminal": introduzione all'approccio interculturale

Consegna per l'incontro successivo: fotografare il fenomeno migratorio a partire dalla propria realtà lavorativa.

9 aprile

- Fotografia del fenomeno migratorio scattata dal proprio posto di lavoro (fase 1):
- percezione della complessità del contesto migratorio locale in relazione alla complessità
- dei servizi e ai bisogni dell'utenza
- gli aspetti generali dei fenomeni migratori: flussi, cause, statistiche, processi del fenomeno migratorio
- il ruolo delle rappresentazioni individuali e sociali
- Quali domande ci pone la comunicazione interculturale?
- Introduzione al metodo di Margalit Cohen-Emerique (1)

Consegna per l'incontro successivo: costruzione del proprio quadro di riferimento culturale

23 aprile

- Introduzione al metodo di Margalit Cohen-Emerique (2)
- gli atteggiamenti degli operatori dei servizi
- le fasi di: decentramento, scoperta del quadro di riferimento dell'Altro, negoziazione/mediazione
- riflessione sui modelli comparativo e relazionale (limiti, potenzialità, integrazioni)

- la cultura e l'identità culturale
- Presentazione del concetto di choc culturale: blob video e analisi di choc
- il ruolo della narrazione nella formazione ed espressione dei valori (le nostre pietre miliari) e degli artefatti culturali (gli oggetti della propria identità)
- Scrittura di choc personali

Consegna per l'incontro successivo: definizione degli incontri di osservazione nel proprio servizio

MODULO 2: Mediazione linguistico culturale

7 maggio

- Analisi di alcune situazioni lavorative tramite video e materiale dei partecipanti: i filtri, i sensi, i desideri e le risorse
- incidenza della lettura dei bisogni e del ruolo professionale negli choc analizzati
- emersione dei modelli professionali: analisi delle zone sensibili dei propri quadri di riferimento
- Analisi delle risorse a cui attingere nella relazione interculturale:
- ruolo e funzione della mediazione interculturale
- potenzialità e limiti

Consegna per l'incontro successivo: osservazione con un mediatore

In questo periodo inizierà la fase di osservazione e accompagnamento sul posto di lavoro*

28 maggio

- Fotografia del fenomeno migratorio scattata dal proprio posto di lavoro (fase 2): quali bisogni soddisfano i nostri servizi?
- I rapporti con i servizi: il punto di vista del cittadino immigrato
 - visione del filmato Emergenza Integrazione
- Gli ostacoli e le risorse nella relazione con le persone portatrici di culture diverse
 - come integrare nel proprio servizio la funzione mediazione: condivisione delle pratiche

Consegna per l'incontro successivo: come scoprire il quadro di riferimento dell'Altro

MODULO 3: Co-progettazione e accompagnamento

18 giugno

- Regole deontologiche nel quotidiano
- Gestione eventuale effetto rigetto del sistema
- Ipotesi di cambiamento o sviluppo organizzativo
- la rete tra i servizi
- Valutazione del percorso

In base al numero dei partecipanti, le sessioni dei tre moduli si terranno sia in forma plenaria che attraverso la divisione in tre sottogruppi per favorire le dinamiche interattive necessarie a sviluppare i temi presentati.

*** ACCOMPAGNAMENTO**

Durante questa fase, i formatori si recheranno nei servizi di riferimento dei partecipanti in base ad una divisione in sottogruppi di pertinenza e ad un calendario definito a partire dal mese di maggio.

Sarà possibile in tal modo osservare singoli o *équipes* di lavoro, con l'obiettivo di

- mettere in pratica gli aspetti presentati nelle sessioni precedenti,

- raccogliere materiale utile sia ai singoli partecipanti, sia al servizio di riferimento
- raccogliere materiale utile a tutti i partecipanti al percorso attraverso una messa in comune negli incontri di maggio e giugno.

In questa fase di accompagnamento sarà possibile anche, eventualmente, approfondire alcune tematiche di interesse specifico, direttamente nei sottogruppi di pertinenza.

Alcune di queste finestre di approfondimento potrebbero riguardare:

- La sociologia delle migrazioni
- Le seconde generazioni
- La coesione sociale tra politiche di integrazione e strategie identitarie
- L'approccio comparativo-cognitivista e relazionale nella comunicazione interculturale
-altri temi proposti dai partecipanti