

HARRAGA²

Processi di inclusione
per minori migranti non accompagnati



Linee guida
per i facilitatori linguistico – culturale
all'interno dei laboratori

Indice

1. Introduzione alla guida	3
2. Cosa è un percorso laboratoriale?	4
3. Perché i laboratori sono importanti per i giovani?	5
4. Le difficoltà dei partecipanti che si possono riscontrare durante un laboratorio	6
5. Chi è il facilitatore linguistico – culturale?	7
6. Differenze tra facilitatore linguistico – culturale, mediatore culturale e interprete	8
7. Quali caratteristiche deve possedere un facilitatore linguistico-culturale?	9
8. Quali funzioni svolge un facilitatore nei laboratori?	11
9. Quali sono le strategie che un facilitatore può adottare in una fase di conflitto interculturale?	14
10. Come ti comporteresti tu, in quanto facilitatore o facilitatrice, davanti a situazioni delicate? Casi studio	15





1. Introduzione alla guida

Queste linee guida sono frutto di riflessioni attivate durante un percorso di formazione, all'interno del progetto Ragazzi harraga2, coordinato dal CIAI, di cui il CESIE è partner, rivolto ad ex minori stranieri non accompagnati, sul ruolo del facilitatore linguistico-culturale all'interno dei laboratori. Il corso di formazione ha avuto due cicli e ha coinvolto in totale 25 ragazzi e ragazze con background migratorio che in due periodi distinti, hanno approfondito, attraverso casi studio, presentazioni video e attività dinamiche non formali, il ruolo del facilitatore linguistico e culturale all'interno di un setting preciso quale il laboratorio con partecipanti con diverso background culturale e linguistico.

Questo documento è infatti rivolto a coloro che vogliono conoscere questa professione che è diversa da quella del mediatore culturale e dell'interprete, nonostante abbiano alcuni elementi in comune.

2. Cosa è un percorso laboratoriale?

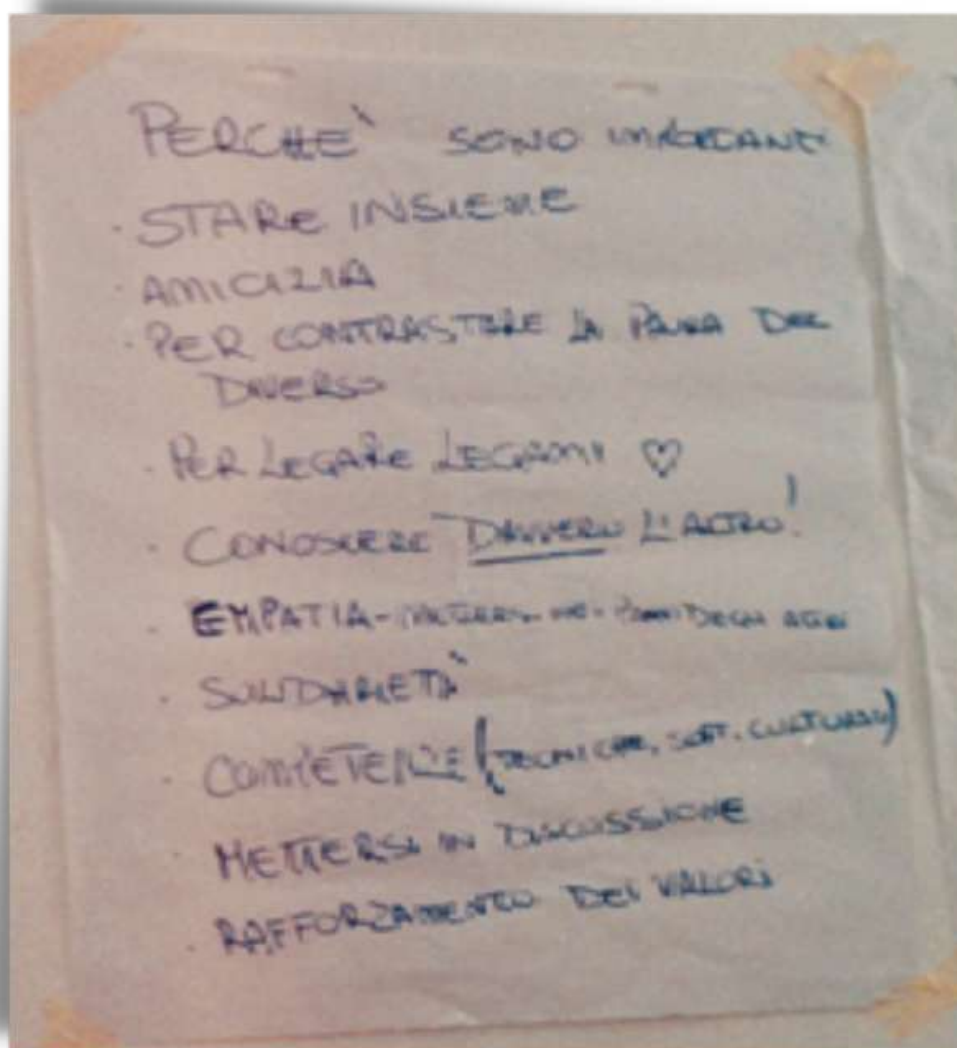
Un laboratorio è un'esperienza protetta di gruppo che permette di rafforzare nei partecipanti un set di competenze personali, sociali (competenze trasversali) e anche professionali a seconda dell'argomento del laboratorio (Laboratorio video, teatro, Intercultura, storytelling, orientamento alla città etc.).

È un'occasione per giovani italiani e stranieri di vivere un **incontro interculturale**, sviluppare maggiore conoscenza di sé e degli altri, prendere contatto con i propri stereotipi, conoscere tradizioni, abitudini e cornici culturali diverse dalle proprie, mettersi in discussione, relativizzando la propria cultura cominciano a considerarla una tra le tante, né migliore né peggiore; migliorare la capacità di lavorare in gruppo, la gestione del tempo, l'autostima e sicurezza in sé, la capacità di parlare in pubblico ecc. Per giovani arrivati da poco in Italia è una opportunità di migliorare la comprensione ed espressione della lingua italiana e per conoscere nuove persone e crearsi degli amici e delle amiche, per i giovani palermitani è una opportunità per conoscere da vicino la realtà della migrazione e le persone vittime di stereotipi e pregiudizi a livello mediatico, e conoscere queste persone sviluppando rapporti di amicizia.

Per tutti i partecipanti un percorso laboratoriale permette di scoprire talenti e passioni, quindi aumentare la consapevolezza di sé, della realtà circostante e dei propri obiettivi personali e professionali.

3. Perché i laboratori sono importanti per i giovani?

Nei laboratori si creano RELAZIONI SIMMETRICHE



4. Le difficoltà che si possono riscontrare durante un laboratorio da parte dei partecipanti

PAURA

...di sbagliare

...di essere giudicato

...di non essere capito

...di non integrarsi nel gruppo

...di non sentirsi a suo agio

...di parlare in pubblico

PREGIUDIZI

INCOMPRENSIONI

CONFLITTI





5. Chi è il facilitatore linguistico-culturale?

Il facilitatore linguistico-culturale è una figura professionale con background migratorio che, all'interno di percorsi laboratoriali, facilita l'interazione tra i partecipanti di diversa origine e cultura e tra i partecipanti e i formatori con lo scopo di favorire, nei percorsi di apprendimento, una comunicazione efficace e rispettosa di ogni persona che veicola una cultura diversa.

6. Differenza tra MEDIATORE / INTERPRETE / FACILITATORE

FACILITATORE

- Capacità di osservazione
- Prevenzione di conflitti
- Non traduce letteralmente
- Comprende interlocutore
- Traduzione Non neutra
- Rappresenta un PONTE
- Lavora in un setting preciso (laboratori)
- Avvicina la traduzione al mondo culturale

MEDIATORE

- Fa da ponte tra operatori e ragazzi
- Mette il suo bagaglio culturale
- Ponte tra cittadini immigrati-organizzazioni-società locale
- Accompagna entrambe le parti
- Comprensione Reciproca
- Spiega i concetti
- Mediazione e facilitazione dei conflitti
- Favorisce la rimozione di barriere

INTERPRETE

- Traduce letteralmente
- Neutro
- Conoscenza specifica di 2 lingue
- Si limita a tradurre utilizzando il codice del lavoro (no giudizi o interpretazioni)
- Nessun coinvolgimento emotivo o relazionale



7. Quali caratteristiche deve possedere un facilitatore linguistico-culturale?

Il ruolo del facilitatore si colloca idealmente nel mezzo, è un ruolo “**ponte**” fra le culture.

Il suo intervento ha al centro la **relazione**, o meglio il livello di relazione della comunicazione. Si basa sulla convinzione che è possibile comunicare efficacemente anche tra persone che appartengono a culture molto distanti.

Caratteristiche essenziali del facilitatore sono quindi:

- Pazienza
- Empatia
- Autocontrollo
- Sensibilità interculturale
- Senso di responsabilità
- Atteggiamento diplomatico
- Buona capacità comunicativa in almeno due o più lingue
- Buone capacità relazionali con persone con un background diverso dal proprio
- Profonda conoscenza della cultura di appartenenza e una buona conoscenza della cultura del paese d'arrivo
- Forte competenza interculturale, intesa come capacità di interpretare il quadro di riferimento e il sistema valoriale di persone appartenenti a diversi background culturali

Tra abilità essenziali che deve possedere un facilitatore si ricordano invece:

- Spirito critico di osservazione, ossia la capacità di osservare attivamente delle situazioni e trarre delle deduzioni e spunti di riflessione dalle dinamiche esaminate.
- Autoconsapevolezza del proprio quadro di riferimento e della relatività dei propri valori. Essere consapevoli del valore soggettivo del nostro sistema valoriale e considerare come validi anche i principi e i valori che non condividiamo.
- Capacità di prevedere potenziali conflitti e risoluzione ottimale di questi. Si intende in questo caso la capacità di prevedere quelli che sono gli argomenti sensibili e le potenziali aree di scontro tra persone appartenenti a culture diverse. Una volta che queste aree di scontro sono emerse e che quindi il conflitto è avvenuto il facilitatore interviene per depotenziare il conflitto permettendo a tutti gli interlocutori di esprimere il proprio punto di vista e li guida alla ricerca di una negoziazione, se la situazione lo richiede.
- Consapevolezza del carattere neutrale del proprio ruolo. Un facilitatore competente è consapevole del carattere neutrale del proprio ruolo, tende quindi a non schierarsi nella gestione dei conflitti ma piuttosto individua soluzioni in cui tutti gli interlocutori coinvolti siano soddisfatti del risultato del processo comunicativo intrapreso.

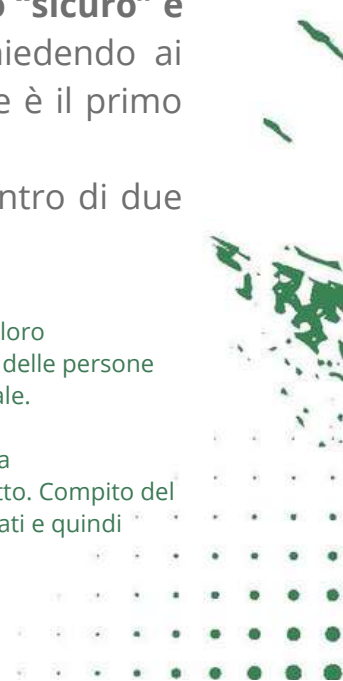


8. Quali funzioni svolge un facilitatore nei laboratori?

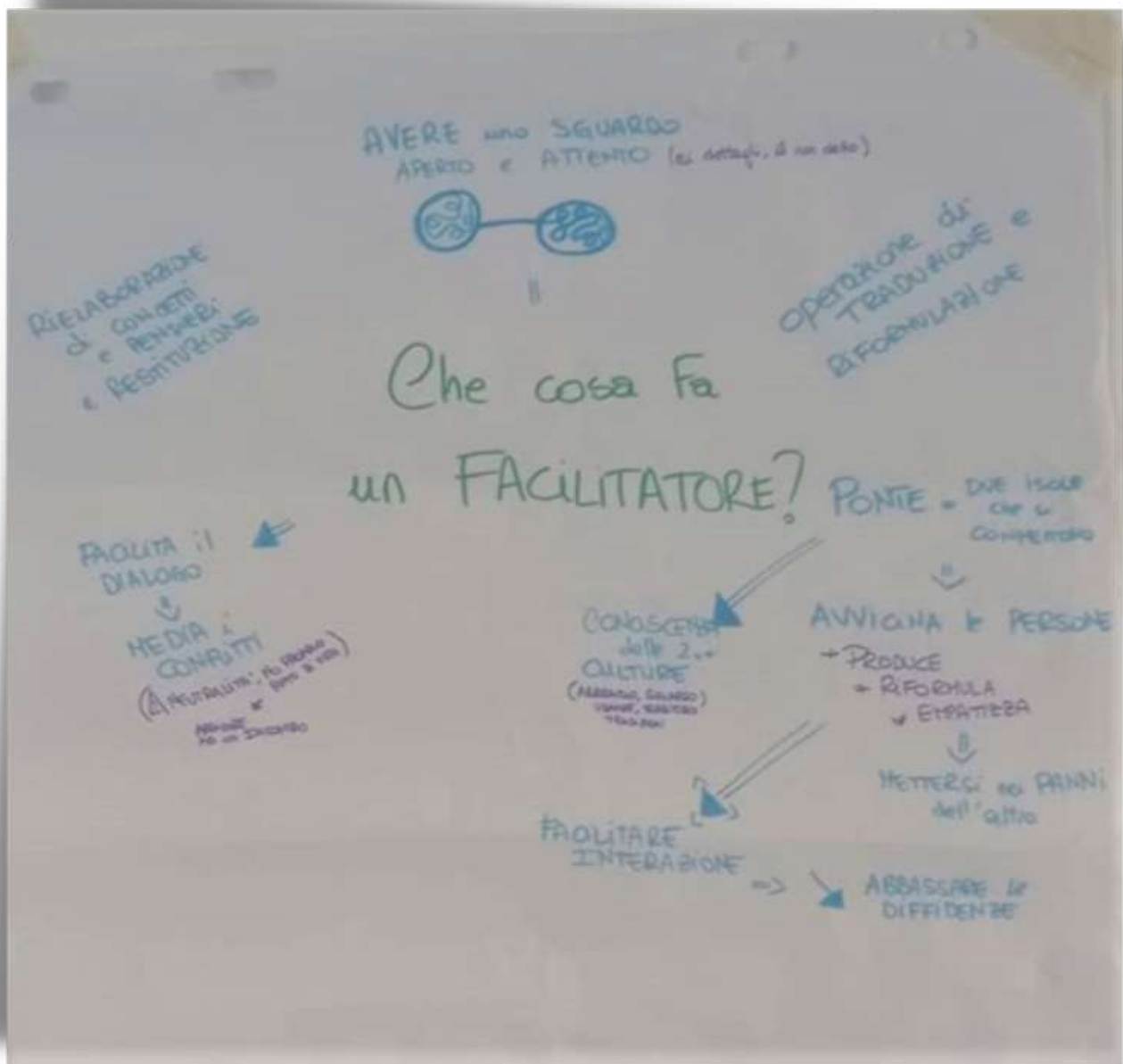
- **Interpreta e modera il significato diretto e quello indiretto delle parole** per facilitare l'interazione tra due o più persone.
- **Intrepreta i segni e i significati della comunicazione non-verbale** (postura, sguardo, tono della voce e movimenti del corpo) [1]
- **Traduce.** Non riporta solo la traduzione letterale delle parole, ma riformula il significato di queste fornendo una chiara interpretazione di quanto detto.
- **Veicola** contenuti culturalmente orientati (occidentali) forniti dagli esperti e li riformula per poterli fare comprendere ai partecipanti, nel rispetto dei loro tabù e delle loro "zone sensibili" (domini culturali e sistemi valoriali nel sistema di riferimento delle persone).
- **Gestisce e facilita la comunicazione tra i partecipanti di diversa origine e i formatori:** in maniera attenta, interviene con riformulazioni o chiedendo ai partecipanti l'avvenuta comprensione di quanto detto dal formatore e viceversa, si assicura che il formatore pian piano si renda conto del quadro culturale di riferimento dei partecipanti e adegui le sue modalità comunicative.
- **Individua dei punti di incontro e di contatto tra le persone coinvolte** per ottimizzare il processo comunicativo e la comprensione reciproca
- **Coinvolge i partecipanti e individua delle strategie per farli sentire a proprio agio:** insieme al formatore, valorizza i contributi di tutti i partecipanti, provando a coinvolgerli, nel rispetto dei loro tempi, assicurandosi che tutt* stiano bene e si sentano a proprio agio.
- **Valorizza il contributo di ogni partecipante:** ogni qualvolta un partecipante esprime il proprio punto di vista e le proprie istanze, viene valorizzato e rinforzato positivamente.
- **Supporta il formatore nella creazione di un clima di gruppo "sicuro" e "non giudicante":** scrivere insieme le regole del gruppo, chiedendo ai partecipanti di definire le regole affinché ognuno si senta bene è il primo passo.
- **Previene i conflitti** che potrebbero scaturire dall'incontro/scontro di due o più culture. [2]

[1] Ricorda però che anche i segni non verbali non hanno significato identico in tutte le culture, la loro interpretazione non è universale. È importante quindi considerare qual è la cultura di riferimento delle persone con le quali si interagisce per attribuire il giusto significato ai segni della comunicazione non verbale.

[2] In ambito interculturale nell'incontro tra persone di culture diverse è possibile che avvenga una contrapposizione di sistemi di valori, di simboli, di significati diversi e questo può portare al conflitto. Compito del facilitatore è quello di considerare come validi ognuno di questi sistemi di valori, simboli e significati e quindi mediare tra le diverse cornici culturali di riferimento dei partecipanti.



Se è vero che il ruolo del facilitatore è essenziale per depotenziare eventuali situazioni conflittuali allo stesso tempo tale figura, calata in un contesto multiculturale, deve essere consapevole che **i conflitti sono spesso inevitabili** poiché non sono altro che l'espressione diretta della propria diversità. In questo contesto il facilitatore deve cogliere la situazione di conflitto come **un'opportunità per individuare congiuntamente delle soluzioni che soddisfino tutte le parti coinvolte.**





Quindi il facilitatore dovrà:



- Accogliere e mitigare le emozioni delle persone coinvolte nel conflitto
- Evitare il proprio coinvolgimento all'interno delle dinamiche conflittuali
- Fornire una visione oggettiva della dinamica alle parti coinvolte nel conflitto
- Individuare un punto di incontro/soluzione che soddisfi tutti gli interlocutori, ma allo stesso tempo ridurre le aspettative rispetto al proprio ruolo. Il facilitatore deve prendere in considerazione come risultato anche il mancato raggiungimento di una soluzione al conflitto.

Il facilitatore all'interno di un conflitto NON deve:



- prendere decisioni sulla controversia
- schierarsi
- giudicare
- dare consigli personali

9. Quindi quali sono le strategie che un facilitatore può adottare in una fase di conflitto interculturale?

Fase 1. Decentramento.

In questa prima fase il facilitatore intraprende un lavoro di riflessione con il fine di prendere le distanze dal proprio quadro di riferimento culturale. Questo lavoro di decentramento permette al facilitatore di ottenere **una certa neutralità verso i propri valori e le proprie credenze**. Difatti una volta riconosciutasi come figura portatrice di una serie di norme e valori culturali, il facilitatore sarà in grado di riconoscere la relatività del proprio punto di vista.

Fase 2. Entrare nella logica dell'altro.

Una volta riconosciuta la relatività del proprio punto di vista è importante porsi in una posizione di apertura verso il sistema valoriale e comportamentale della persona con cui interagiamo. È indispensabile quindi accettare la validità del quadro di riferimento del nostro interlocutore anche se possiamo non dividerne i caratteri.

Fase 3. Negoziazione e mediazione interculturale.

Dopo aver intrapreso questo cambio di prospettiva sia su stessi che sull'altro si apre la fase della **negoziiazione e mediazione interculturale**. In questa fase ci si propone, attraverso il dialogo e lo scambio, di individuare dei punti di contatto e una base comune per raggiungere un accordo che sia condiviso e accettato da tutti.

10. Come ti comporteresti tu, in quanto facilitatore o facilitatrice, davanti a situazioni delicate come quelle descritte di sotto?

1) Durante un laboratorio interculturale, una partecipante italiana mostra un atteggiamento molto diffidente e a tratti ostile nei confronti di un partecipante di origine tunisina. Ogni volta che il giovane tunisino afferma delle cose del suo Paese, lei ride e/o parla sopra la sua voce. Il ragazzo tunisino reagisce spesso ai suoi "attacchi" e si crea un clima teso. L'esperto è in difficoltà, non sa come comportarsi, chiede consiglio al facilitatore.

2) Al laboratorio di teatro, alcuni ragazzi stranieri sembrano imbarazzarsi a svolgere delle attività sul corpo insieme alle ragazze, ridono e non portano al termine l'attività.

Le ragazze non capiscono cosa succede e anche loro si irrigidiscono e non si sentono al loro agio. Come si comporta il facilitatore?

3) Dopo il primo incontro di un laboratorio video, 2 partecipanti non vengono più. Cosa si fa?

4) La maggior parte dei partecipanti ad un laboratorio arrivano sempre in ritardo. Nonostante l'esperto abbia sottolineato l'importanza di arrivare puntuali, c'è sempre qualcuno che arriva anche dopo mezzora. Questa situazione è poco piacevole per tutti gli/le altri/e. Cosa può fare il facilitatore?

5) Durante un laboratorio interculturale, durante in particolare, la visita in moschea, due ragazze italiane si rifiutano di mettere l'ijab per entrare in moschea per la visita. Tutto il gruppo è già entrato, cosa può fare il facilitatore insieme all'esperto?

6) Durante un primo incontro in laboratorio una ragazza italiana stringe la mano e saluta calorosamente i compagni, uno di loro si tira indietro nel momento del saluto, la ragazza ci rimane male ma non dice niente, rimane in silenzio per il resto della lezione. Come può capirlo il facilitatore? Cosa sarà successo?

7) Durante un confronto acceso un ragazzo italiano e un ragazzo somalo si iniziano ad alterare perché per loro il concetto di rispetto della donna è diverso e non condividono la stessa opinione. È difficile mantenere la calma, anche per voi, ma cosa potreste per non farla degenerare?

8) Durante un laboratorio interculturale una ragazza francese invita i suoi compagni ad una manifestazione femminista; due ragazzi camerunensi cominciano a ridere e la ragazza indispettita chiede il motivo. Inizia una discussione accesa tra i due in francese sull'emancipazione della donna, mentre il resto del gruppo non capisce cosa stia succedendo. Come si comporta il facilitatore?

9) In un laboratorio interculturale, durante un incontro in cui si affronta il tema religioso, un ragazzo italiano dice di essere ateo. Il facilitatore spiega questo concetto ai ragazzi ma alcuni tra i ragazzi stranieri affermano che non può essere vero perché dio è ovunque, basta solo trovare la strada giusta. Il facilitatore, che ha una forte fede religiosa ed è d'accordo con questa affermazione, deve tradurre agli altri partecipanti quanto detto. Come gestisce la situazione?

HARRAGA²

Un progetto di:



In partnership con:



Progetto finanziato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri
con il fondo dell'otto per mille dell'IRPEF devoluto dai cittadini italiani alla diretta gestione statale.