

La diversità è la nostra forza

Guida all'apertura transculturale per le organizzazioni
affiliate alla Croce Rossa Svizzera



Abbreviazioni

AC CR	Associazione cantonale della Croce Rossa
CRS	Croce Rossa Svizzera
FSS	Federazione svizzera dei samaritani
IFRC	Federazione internazionale delle Società di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa
LStr	Legge federale sugli stranieri

N.B. Tutte le denominazioni sono valide per entrambi i sessi.

Impressum

Editore

© Dipartimento Sanità e integrazione
Servizio Sanità CRS

Indirizzo di contatto

Dipartimento Sanità e integrazione
Servizio Sanità
Werkstrasse 18
3084 Wabern
Telefono 058 400 75 75
gi-gesundheit@redcross.ch
redcross.ch/ctc

Autrice

Jenny Pieth

Un ringraziamento alle associazioni cantionali della Croce Rossa di Basilea Campagna, Basilea Città, Berna, Lucerna, San Gallo, Vaud e Zurigo, alla Croce Rossa Gioventù del Cantone di Argovia e alla FSS per la collaborazione.

Rilettura

Urs Frieden

Data di pubblicazione

2019
Prima edizione

Foto pagina 4

© AC CR Vaud

Indice

1	La guida	5
2	Cosa si intende per «apertura transculturale»	7
3	Perché l'apertura transculturale?	9
	Vantaggi dell'apertura transculturale	10
4	In che momento un'organizzazione può definirsi aperta alla transculturalità?	11
	Un modello per l'apertura transculturale	13
5	Apertura transculturale e politica in materia di diversità della CRS	15
6	Campi d'azione e misure	17
	Tema I: volontà e impegno	18
	Campo d'azione 1: direttive strategiche	18
	Campo d'azione 2: monitoraggio	20
	Campo d'azione 3: partnership e advocacy	22
	Tema II: cultura d'impresa	24
	Campo d'azione 1: sensibilizzazione alla competenza transculturale e tutela dalle discriminazioni	24
	Campo d'azione 2: comportamenti	26
	Tema III: risorse	28
	Campo d'azione 1: gestione del personale e dei volontari	28
	Campo d'azione 2: budget e finanziamento	34
	Campo d'azione 3: competenze	36
	Campo d'azione 4: infrastruttura	38
	Tema IV: offerte	40
	Campo d'azione 1: ciclo del progetto	40
	Campo d'azione 2: rilevamento dei dati	46
	Campo d'azione 3: informazione e comunicazione	48
	Campo d'azione 4: coordinamento e collaborazione	51
	Tema V: comunicazione	54
	Campo d'azione 1: comunicazione interna e sistema dei feedback	54
	Campo d'azione 2: comunicazione esterna e copertura mediatica	56
7	Allegati	59
	Tavola sinottica delle basi della politica della CRS in materia di diversità	59
	Tavola sinottica di temi, campi d'azione e indicatori	64
8	Bibliografia	71



1 La guida

La diversità è la nostra forza – il titolo delinea già l'intento di questa guida: ottenere l'apertura transculturale delle organizzazioni affiliate alla Croce Rossa Svizzera.

Il fine ultimo è *migliorare l'accesso da parte di tutta la popolazione all'offerta, alle strutture e ai servizi delle organizzazioni*.

Soltanto così le organizzazioni possono beneficiare al meglio di vissuti, prospettive, realtà, opinioni e risorse diverse.

L'apertura transculturale giova e fornisce valore aggiunto a un'organizzazione da diversi punti di vista. Ad esempio, può contribuire a migliorare la qualità dei servizi *e l'orientamento ai gruppi target, o ad ampliare la rete di potenziali clienti, collaboratori e volontari*.

Questa guida offre consigli pratici alle organizzazioni affiliate alla Croce Rossa interessate a mettere in atto un processo di apertura transculturale. Fornisce nozioni teoriche, informazioni relative ai principali campi d'azione e agli indicatori dell'apertura transculturale nonché misure possibili ed esempi di buone prassi.

Le organizzazioni affiliate alla Croce Rossa dispongono dunque di un vademecum per verificare e attuare l'apertura transculturale in base ai **temi e ai campi d'azione** seguenti.

	Campi d'azione
Tema I: volontà e impegno La direzione abbraccia in maniera decisa l'apertura transculturale e ne assicura il monitoraggio	1. Direttive strategiche 2. Monitoraggio 3. Partnership e advocacy
Tema II: cultura d'impresa Sensibilizzazione al tema all'interno dell'organizzazione, definizione di una cultura d'impresa adeguata	1. Sensibilizzazione alla competenza transculturale e tutela dalle discriminazioni 2. Comportamenti
Tema III: risorse Concessione di risorse, gestione mirata del personale e dei volontari	1. Gestione del personale e dei volontari 2. Budget e finanziamento, competenze 3. Infrastruttura
Tema IV: offerte Definizione di servizi destinati a persone con background migratorio e apertura dell'offerta generale a queste ultime	1. Ciclo del progetto, rilevamento dei dati 2. Informazione e comunicazione 3. Coordinamento e collaborazione
Tema V: comunicazione Garanzia duratura del processo	1. Comunicazione interna e sistema dei feedback 2. Comunicazione esterna e copertura mediatica

Gruppi target

La guida si rivolge principalmente a:

- membri del comitato direttivo,
- direttori,
- coordinatori dei volontari e dei servizi,
- responsabili del personale,
- responsabili di programma e di progetto delle organizzazioni affiliate alla Croce Rossa.

La guida è inoltre uno strumento a disposizione di chiunque sia interessato a questa tematica nonché dei collaboratori e dei volontari delle organizzazioni affiliate alla Croce Rossa.

Struttura

I **capitoli 2 e 3** sono dedicati alla definizione dei concetti di base mentre nel **capitolo 4** viene presentato un modello per l'apertura transculturale che illustra obiettivi, temi centrali, campi d'azione, risultati attesi ed effetti. In seguito, il **capitolo 5** analizza la posizione della CRS nei confronti della tematica in oggetto.

Il **capitolo 6** è dedicato invece alla presentazione dei singoli temi, dei campi d'azione, degli indicatori e di esempi di misure di attuazione. Tali concetti sono schematizzati nelle tabelle sinottiche riportate **nell'allegato**. Gli esempi provengono da due progetti avviati dalla Sede CRS in collaborazione con le organizzazioni affiliate alla Croce Rossa¹.

¹ DIVERSO FSS e Fokus Migration

2 Cosa si intende per «apertura transculturale»

L'**apertura transculturale** è una risposta allo sviluppo demografico e sociale, ma può anche rappresentare una **politica consapevole in materia di diversità** di un'impresa che ha a cuore la propria responsabilità sociale oppure venire utilizzata come uno strumento per migliorare la qualità. È un concetto che, tramite un'offerta mirata, può contribuire ad abbattere ostacoli e barriere per le persone con un passato migratorio, nonché ad accelerare l'apertura di offerte e strutture esistenti.

La **politica in materia di diversità** (*diversity management*) si occupa di gestire la varietà che caratterizza collaboratori e volontari; sono misure volte a valorizzare gli aspetti positivi della diversità e a beneficiarne, ma anche a contrastare le discriminazioni. Integrare il *diversity management* all'interno della propria politica d'impresa significa partire dal presupposto che la varietà porta con sé numerose opportunità: prospettive diverse generano un sapere di ampio respiro e innovazione, le imprese dispongono di reti più estese e raggiungono gruppi target più diversificati. Il *diversity management* classifica la diversità in base agli aspetti seguenti: da una parte, genere, età, disabilità, nazionalità e provenienza e, dall'altra, fattori legati all'esperienza come know-how, esperienze lavorative e formazione. L'**apertura transculturale** intesa come tassello del *diversity management* si concentra sulla dimensione della provenienza.

L'apertura transculturale non implica solamente la maturazione di una competenza transculturale da parte dei singoli specialisti e l'assunzione di migranti, ma indica piuttosto un cambiamento radicale e duraturo dell'intera organizzazione, della struttura e dell'atteggiamento di tutti i collaboratori a favore di un migliore accesso delle minoranze all'offerta, alle strutture e ai servizi dell'organizzazione². Di pari passo è necessario eliminare le dinamiche che escludono determinati gruppi.

I punti seguenti rivestono particolare importanza:

- L'apertura transculturale è un **processo** che interessa l'intera organizzazione.
- Si distingue tra un **livello strutturale** (cambiamento delle dinamiche) e un **livello individuale** (cambiamento dei comportamenti).
- Il processo viene avviato dalla **direzione** e monitorato trasversalmente.
- L'attuazione consiste in un'**apertura dell'organizzazione sia verso l'interno** (strutture) sia **verso l'esterno** (offerte e servizi).

² CRS (2004)



3 Perché l'apertura transculturale?

La Svizzera possiede una società multiculturale, nella quale la diversità non è solo una realtà ma anche una condizione normale. La molteplicità di esperienze di vita, famiglie e interazioni appartiene al nostro quotidiano.

Nonostante le differenze, ciascuno di noi appartiene a questa società e contribuisce a plasmarla. Lo fa in quanto partner, cliente, paziente, collega, volontario. Le istituzioni, gli specialisti e i volontari che si muovono in un simile contesto devono essere in grado di gestire la diversità con professionalità, di percepirla come normalità e sfruttarne il potenziale.

Ad oggi, però, sono molte le istituzioni e le organizzazioni che (ancora) non riflettono la realtà della società odierna. Per determinati gruppi l'accesso a risorse sociali quali un impiego o i servizi o, più in generale, alla partecipazione risulta particolarmente difficile³. Le cause sono disparate: disposizioni di legge legate, ad esempio, allo status di soggiorno o al riconoscimento dei diplomi esteri, mancanza di informazioni e conoscenze o scarse competenze linguistiche. Ci sono inoltre molte organizzazioni che auspicherebbero mettere in atto un'apertura transculturale ma che finora sono state impossibilitate a farlo a causa di svariati fattori.

³ Ettlin, R. (2017)

Vantaggi dell'apertura transculturale

Un'organizzazione in grado di riconoscere la realtà sociale e di configurare servizi e offerte che rispondano a necessità specifiche beneficia di un'ampia gamma di vantaggi:

- Migliore qualità dei servizi e dell'orientamento ai gruppi target
- Impiego di risorse diversificate
- Ingrandimento della rete di potenziali clienti, collaboratori e volontari
- Soddisfazione di clienti, collaboratori e volontari
- Acquisizione e integrazione di risorse e competenze importanti
- Maggiore grado di motivazione di collaboratori e volontari
- Spinta all'innovazione
- Miglioramento dell'accesso ai servizi, agli impieghi e alle attività di volontariato per tutti i gruppi della popolazione
- Promozione delle pari opportunità e tutela dalle discriminazioni
- Miglioramento dell'immagine dell'azienda

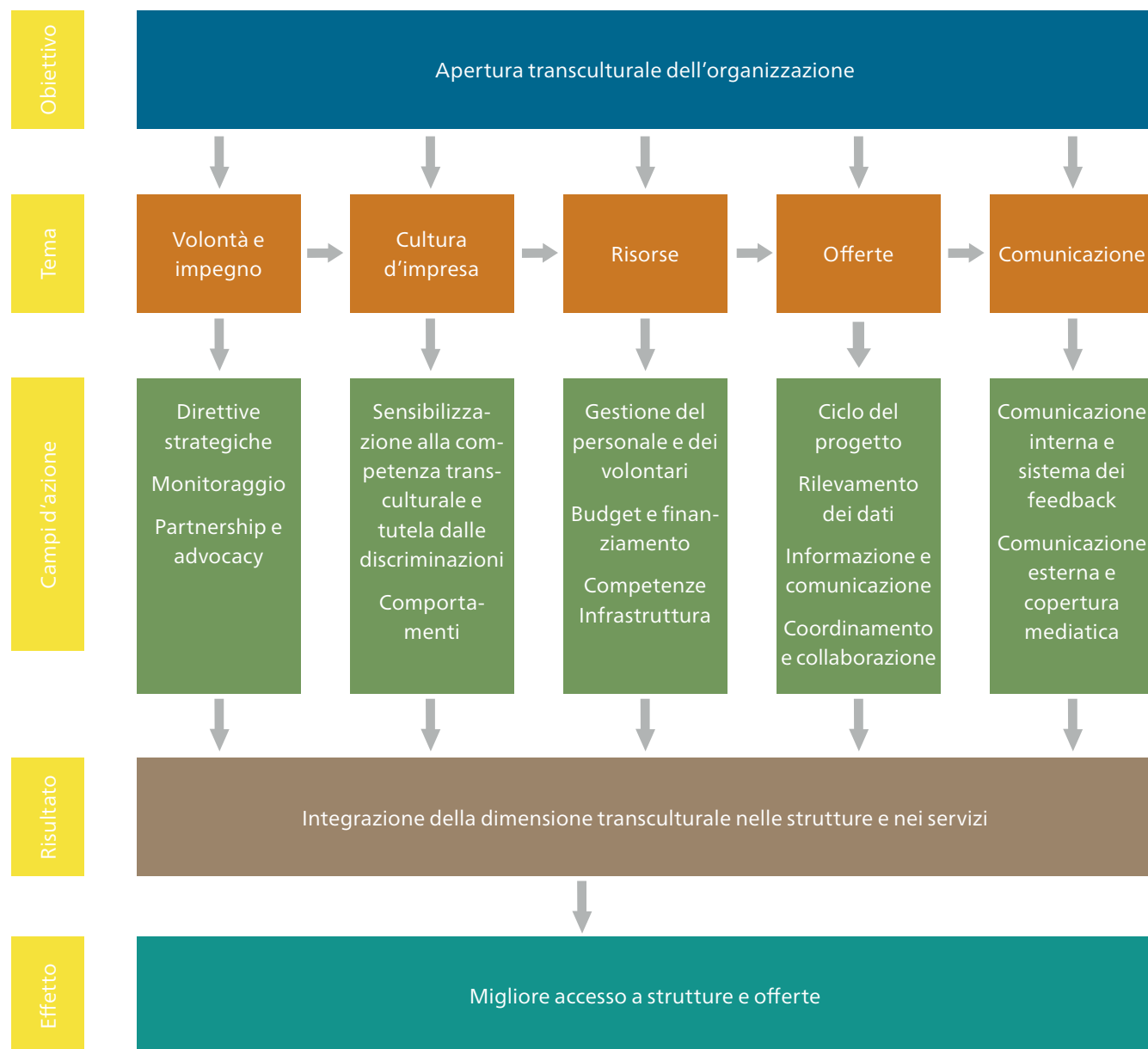
4 In che momento un'organizzazione può definirsi aperta alla transculturalità?

Come stabilire se il processo di apertura transculturale è stato attuato con successo e se un'organizzazione rispetta tale principio?

Per poter rispondere a questo quesito bisogna innanzitutto definire i **campi d'azione** e gli **indicatori** in base ai quali misurare il grado di apertura transculturale – un'operazione che si profila complicata, vista l'estrema varietà delle tipologie e del funzionamento di tale processo. Di seguito sarà presentato un modello per l'apertura transculturale che fornisce indicatori per i singoli campi d'azione. Questi ultimi devono essere adeguati agli obiettivi concreti e ai piani di attuazione di un'organizzazione. La tabella può essere completata con indicatori specifici della propria organizzazione.



Un modello per l'apertura transculturale⁴



⁴ Modello ispirato alle versioni ideate dalla CRS (2004), da Domenig (2007) e dall'IFRC (2016).

Obiettivi per lo sviluppo sostenibile



5 Apertura transculturale e politica in materia di diversità della CRS

L'apertura transculturale, in quanto aspetto della politica in materia di diversità, è un importante compito trasversale delle organizzazioni affiliate alla Croce Rossa; un concetto in base al quale suddette organizzazioni devono orientare strutture e servizi alle necessità di una popolazione diversificata. Il risultato dev'essere un'integrazione della dimensione transculturale all'interno dell'offerta, garantendo alla popolazione con un passato migratorio un migliore accesso ai servizi, agli impieghi e alle attività di volontariato.

La diversità figura già tra i Principi fondamentali del Movimento internazionale della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa; in particolar modo, se ne parla a proposito del Principio di Imparzialità.

«Il Movimento internazionale della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa non fa alcuna distinzione di nazionalità, razza, religione, di condizione sociale o di appartenenza politica. Si dedica esclusivamente a soccorrere gli individui a seconda della gravità e dell'urgenza delle loro sofferenze».

Sono molti gli accordi in ambito internazionale che promuovono il rispetto delle differenze e la lotta alle discriminazioni; in questo settore, anche la CRS si è impegnata nella promozione della diversità firmando direttive e aderendo a svariate iniziative. Ad esempio, un quadro di riferimento è fornito dai 17 obiettivi di sviluppo sostenibile (OSS) adottati dagli Stati ONU. Tutti gli Stati membri, tra cui la Svizzera e, di conseguenza, la CRS, sono tenuti ad orientare le proprie politiche all'Agenda 2030. Particolare importanza in riferimento all'argomento trattato dalla presente guida ricopre l'obiettivo n° 10, che si prefigge di ridurre le disuguaglianze.

Simili quadri di riferimento esistono anche a livello nazionale; è il caso delle Raccomandazioni in materia di diversità della CRS, adottate dal Consiglio della Croce Rossa nel 2007. Le basi nazionali e internazionali sono riportate nelle tabelle presentate nell'allegato.



6 Campi d'azione e misure

Le pagine seguenti presentano nel dettaglio temi e campi d'azione. Dopo un breve **passaggio introduttivo** segue l'elenco e la descrizione degli **indicatori**. Ciascun campo d'azione è corredato da **esempi** di misure tratte dalla prassi.

Nella pratica i campi d'azione non sono differenziabili l'uno dall'altro come illustrato nel modello; al contrario molto spesso si sovrappongono e perdono i loro contorni. Ma il modello può comunque essere utile per una definizione mirata di processi e misure.

Perché si possa dire che un'organizzazione ha attuato l'apertura transculturale non è necessario che essa adempia a tutti gli indicatori, esattamente nell'ordine in cui sono presentati. L'adempimento di determinati indicatori in vari campi d'azione rappresenta già una situazione ottimale. Tuttavia, anche concentrarsi su un determinato campo d'azione o sull'adempimento di singoli indicatori in uno o più campi d'azione è una valida strategia. In un primo momento restringere il campo a un singolo ambito può favorire l'avvio e l'attuazione del processo. Bisogna tuttavia evitare di adottare singole misure che non abbiano alcun legame tra loro senza disporre di una visione d'insieme; infatti, l'attuazione del processo di apertura transculturale a tutti i livelli, servizi e strutture, combinato con una collaborazione interna mirata può, ad esempio, facilitare sensibilmente i processi di reclutamento e diversificazione dei volontari.

Tema I: volontà e impegno

Campo d'azione 1: direttive strategiche



Introduzione

Il successo di un processo di apertura dipende in gran parte dal grado di riconoscimento con esso della direzione dell'organizzazione, che deve orientarlo secondo un approccio top-down. Solo così ci sarà la garanzia che il processo non abbia effetti solo sui singoli collaboratori o non venga attuato di tanto in tanto in determinati progetti, ma riesca anche a influenzare l'organizzazione nel suo insieme. Solamente la direzione di un'organizzazione può autorizzare modifiche strutturali, predisporre risorse in termini di finanze e tempo per un processo di apertura e assicurare che il cambiamento interessi l'organizzazione in modo trasversale. Ciò non significa mirare sin dall'inizio all'apertura dell'intera organizzazione; al contrario, il processo può iniziare con l'apertura di un determinato settore o di una specifica offerta per essere poi esteso all'intera organizzazione.

Indicatori

Esistenza di una politica e/o di una strategia in materia di diversità

Per prima cosa la direzione di un'organizzazione dovrebbe adoperarsi in maniera attiva per integrare l'apertura transculturale in tutte le sue unità. In questo senso, le organizzazioni affiliate alla CRS si basano sulla Strategia CRS 2020 nonché sull'Agenda 2030 dell'ONU⁵ e sui relativi obiettivi di sviluppo sostenibile (OSS), che costituiscono il quadro di riferimento per l'elaborazione della nuova Strategia CRS 2030, la quale entrerà in vigore dopo il 2020.

Analisi della situazione reale e auspicata in materia di diversità e apertura transculturale

La strategia in materia di diversità di un'organizzazione parte dall'analisi della situazione di partenza a livello strategico. È inoltre importante prendere in considerazione anche le basi strategiche esistenti su scala nazionale e internazionale.

⁵ ONU: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/sustainable-development-goals/> (in inglese)
Confederazione: <https://www.eda.admin.ch/agenda2030/it/home.html>

Integrazione della diversità nella strategia, nei principi e in altre direttive interne dell'organizzazione

La decisione della direzione e i risultati dell'analisi della situazione di partenza devono essere inseriti nelle **direttive strategiche** dell'organizzazione.

Composizione delle commissioni strategiche con attenzione particolare alla diversità

La diversità sociale è un fattore da tenere in considerazione nella formazione di commissioni responsabili della strategia dell'organizzazione.

Pianificazione dell'attuazione sulla base della strategia con una definizione chiara dei tempi e obiettivi misurabili

L'attuazione della strategia dovrebbe venire effettuata tramite una pianificazione operativa con tempi ben definiti e obiettivi misurabili ed essere integrata nei principi e in altre direttive interne dell'organizzazione.

Esempi

Documenti quali la **Strategia CRS 2020**⁶, la **Strategia parziale 2020 per le associazioni cantonali della Croce Rossa** e per il dipartimento Sanità e **integrazione della CRS** sono casi esemplificativi in cui la diversità è stata presa in considerazione. Questioni come la promozione della diversità e le pari opportunità vengono citate a più riprese a proposito di misure e obiettivi strategici. L'estratto seguente è tratto dalle direzioni strategiche della Strategia CRS 2020:

- ci impegniamo per la solidarietà e la coesione sociale come anche per condizioni quadro atte ad agevolare l'integrazione, in particolare quella dei più vulnerabili;
- promuoviamo la diversità e le pari opportunità per i nostri collaboratori a tutti i livelli;
- destiniamo ancora di più le nostre prestazioni a persone particolarmente vulnerabili e svantaggiate, isolate e anziane.

⁶ <https://www.redcross.ch/it/organizzazione/strategia-crs-2020/strategia-e-obiettivi-prioritari>

Campo d'azione 2: monitoraggio



Introduzione

Un processo di apertura transculturale riuscito è incentivato, sostenuto e monitorato regolarmente dalla direzione dell'organizzazione. È pertanto fondamentale che quest'ultima si identifichi profondamente con la tematica.

Per gestire il processo di apertura transculturale possono essere impiegati anche strumenti di gestione di progetto e sviluppo dell'organizzazione.

- Le analisi del contesto e delle necessità permettono di delineare **la situazione attuale e quella auspicata** in materia di apertura transculturale. Vengono così esaminate eventuali barriere di accesso, le necessità dei gruppi target ed eventuali modifiche da apportare a strutture e servizi nonché lo stato della concorrenza.
- I progetti e i **piani di attuazione** permettono di definire gruppi target, obiettivi, misure, tempi e budget.
- Gruppi target e stakeholder importanti sia esterni che interni all'organizzazione vengono **coinvolti** sin dall'inizio nella pianificazione del progetto e sono tenuti costantemente al corrente della strategia e dello stato dell'attuazione.
- Lo stato dell'attuazione e il raggiungimento degli obiettivi sono sottoposti a **controllo** costante. Gli indicatori dell'apertura transculturale sono soggetti a valutazione e gli obiettivi suscettibili di eventuali modifiche.

Indicatori

Monitoraggio costante ed eventuali modifiche nella fase di attuazione

Affinché non resti una mera dichiarazione d'intenti, all'impegno della direzione devono far seguito sia una definizione dei processi, sia il monitoraggio e la verifica della fase di attuazione.

Modifiche strutturali (ove necessarie)

Concessione di risorse per l'attuazione

Anche eventuali modifiche alla struttura dell'organizzazione o la concessione di risorse sono sottoposte a approvazione. È questo, ad esempio, il caso della creazione di un ufficio responsabile per questo tema trasversale o di altre strutture di scambio.

Questo sistema garantisce che l'apertura transculturale non si attui solamente nell'ambito di determinati servizi, ma che permei invece l'intera organizzazione.

Comunicazione interna relativa alla strategia e al piano di attuazione

La comunicazione interna relativa alla strategia e al piano di attuazione nonché lo scambio di informazioni tra i vari settori e programmi interni e la collaborazione non sono aspetti da sottovalutare. Vanno invece monitorati costantemente proprio come avviene per il dialogo con le istituzioni esterne.

Esempio

Il responsabile Migrazione e Integrazione della AC CR di San Gallo commenta il processo di apertura transculturale:

«È un processo che ha un impatto sull'intera organizzazione e non soltanto su singoli settori o progetti. L'impegno della direzione riveste a mio avviso un ruolo fondamentale: spetta ad essa riconoscersi con tale processo e stabilire la direzione da intraprendere».

Alberto Baumeler, responsabile Migrazione e Integrazione AC CR San Gallo

Campo d'azione 3: partnership e advocacy



Laura Bastianetto, Croce Rossa Italiana (fonte: IFRC⁷)

Introduzione

Il termine **advocacy** designa le attività di intercessione e di lobbying per gli interessi di determinati temi o gruppi target. Può riguardare anche le problematiche dell'apertura transculturale e della politica in materia di diversità. Durante l'attuazione le organizzazioni possono continuare le attività di advocacy sia individualmente che formando **partnership** con altre organizzazioni.

⁷ <http://media.ifrc.org/ifrc/2017/10/27/words-understanding-solidarity-campaign-italian-red-cross-encyclopaedia-treccani/>

Indicatori

Prese di posizione pubbliche

L'attività di advocacy⁸ ha molto a che fare con la comunicazione esterna di un'organizzazione, dal momento che riguarda la difesa di interessi e tematiche e il posizionamento dell'organizzazione. Questa sorta di auto-presentazione all'esterno è fondamentale anche per la legittimazione di un'organizzazione.

Partnership, comunità di interessi con altre organizzazioni, partecipazione a campagne

L'immagine a pagina 22 mostra una possibile forma di advocacy. La Croce Rossa Italiana ha lanciato una campagna per la promozione dei valori umanitari proponendo termini chiave in italiano; un'iniziativa volta a influenzare positivamente il dibattito pubblico spesso caratterizzato da paura e disapprovazione, illustrando il significato di termini fondamentali spesso travisati come migrazione, dialogo, umanità e accoglienza.

⁸ CRS (2017) Grundlagenpapier des SRK zu Lobbying und Advocacy

Un altro esempio è rappresentato dalla campagna di sensibilizzazione sul problema della dequalificazione dei migranti in possesso di una buona formazione chiamata «Égalité des Chances» e promossa dall'EPER (donnez-une-chance.eper.ch).

Promozione dell'offerta tra il pubblico: comunicati stampa, partecipazione a conferenze, newsletter

Le basi in materia di diversità della CRS stabiliscono che la nostra organizzazione debba trasmettere le proprie esperienze in materia di diversità ad altre organizzazioni, assumendo così un ruolo esemplare. Importante è anche informare il pubblico sui servizi attualmente disponibili⁹ tramite reti di contatti personali, partecipazione a conferenze, newsletter, mailing e articoli di stampa.

⁹ CRS (2013): 5

Esempi

La direttrice della AC CR zurighese si esprime sulla questione dell'advocacy:

«Se il nostro approccio non deve essere costantemente discusso e giustificato all'interno dell'associazione, nei confronti della popolazione l'atteggiamento da tenere è di segno opposto, e deve mostrare la nostra vicinanza alle problematiche dei gruppi interessati e il nostro impegno in loro favore. È una buona prassi che ci fa costantemente guadagnare credibilità».

Silvia Wigger, direzione AC CR Zurigo

Newsletter della AC CR vodese dedicata alla presentazione del programma di integrazione Vivre ici¹⁰:

¹⁰ <http://www.croixrougevaudoise.ch/nos-activites/social-et-benevolat/domaines-d-intervention/integration-sociale-et-maintien-a-domicile/vivre-ici.html>



Tema II: cultura d'impresa

Campo d'azione 1: sensibilizzazione alla competenza transculturale e tutela dalle discriminazioni



©AC CR Berna

Introduzione

La competenza transculturale è la capacità di entrare in contatto con altre persone senza giudicare la loro situazione personale, gestendo la diversità con professionalità. Metterla in atto richiede conoscenze, capacità di autoriflessione ed empatia; un giusto impiego di questa competenza permette di riconoscere e gestire problematiche del settore della migrazione. È importante sia per gli specialisti del settore sia per i volontari poiché consente loro di fornire un'assistenza di qualità elevata e li libera da generalizzazioni infondate e pregiudizi su un singolo o su un gruppo di persone.¹¹

¹¹ Il servizio Sanità della Sede CRS offre documenti sul tema (disponibili in francese e tedesco) e formazioni per volontari e specialisti del settore in materia di competenza transculturale all'indirizzo: <https://www.redcross.ch/it/integrazione-sociale/migrazione/affrontare-la-diversita-in-modo-professionale>

Indicatori

Eventi di formazione e sensibilizzazione su tematiche quali l'apertura transculturale, la competenza transculturale nonché la tutela dalle discriminazioni per collaboratori e volontari

Sebbene il processo di apertura transculturale debba avvenire con un approccio top-down, ad esso devono partecipare tutti i collaboratori di un'organizzazione. Una misura intelligente consiste nell'organizzare formazioni obbligatorie rivolte a collaboratori e volontari in materia di competenza transculturale e tutela dalle discriminazioni.

Esempi

La Sede nazionale della CRS e diverse associazioni cantonali offrono a collaboratori e volontari formazioni in materia di competenza transculturale. L'offerta della Sede CRS è consultabile all'indirizzo: <https://www.redcross.ch/it/integrazione-sociale/migrazione/affrontare-la-diversita-in-modo-professionale>

Le formazioni della Sede vengono offerte anche da alcune associazioni cantonali; ad esempio, le associazioni cantonali di Berna e Argovia formano personale che poi terrà a sua volta formazioni per collaboratori, volontari e gruppi target esterni. Oltre a sensibilizzare collaboratori e volontari, le formazioni in materia di competenza transculturale rappresentano anche un punto di partenza per altre misure volte a promuovere l'apertura transculturale. La responsabile della formazione della AC CR di Berna si esprime come segue:

«Offriamo formazioni continue in materia di competenza transculturale a volontari e collaboratori nella speranza di incentivare la realizzazione di ulteriori iniziative e progetti in diversi settori».

Barbara Zahrli, responsabile Formazione AC CR Berna

Formazioni per le sezioni samaritane del progetto DIVERSO

Con il progetto **DIVERSO** anche le sezioni samaritane hanno maturato esperienze significative fornendo formazioni in materia di competenza transculturale o su sottotemi concreti quali gli ostacoli rappresentati dalle barriere linguistiche, l'integrazione di persone con un passato migratorio all'interno dell'associazione e l'insegnamento di corsi a gruppi eterogenei. Di seguito l'opinione della presidente di una sezione samaritana:

«La formazione continua in materia di competenza transculturale ha rappresentato un importante punto di partenza per l'intera sezione. Oltre ad aver aperto gli occhi a molti, le reazioni alla formazione sono servite anche a saggiare l'apertura della sezione».

La presidente di una sezione samaritana

Compétence transculturelle
Une gestion professionnelle de la diversité



Croix-Rouge suisse 

Campo d'azione 2: comportamenti



Introduzione

Per ottenere e configurare una cultura d'impresa caratterizzata da apertura transculturale è necessario, oltre che sensibilizzare i collaboratori, anche stabilire regole di comportamento e direttive interne. Importante è anche la definizione di una persona o di un servizio neutrale che sia a disposizione del personale in caso di discriminazioni.

Indicatori

Promozione di un comportamento caratterizzato da competenza transculturale tramite direttive linguistiche e norme di comportamento relative a umorismo, commenti discriminatori, ecc.

L'organizzazione si mostra intransigente nei confronti di comportamenti e commenti discriminatori. Tale posizione viene definita in una guida linguistica, che delinea le caratteristiche di un linguaggio appropriato e comportamenti rispettosi della componente transculturale.

Codice di condotta per i volontari o accordo di collaborazione

In maniera simile a quanto avviene per le direttive strategiche e i valori fondanti di un'organizzazione, anche per i volontari può essere sottoscritto un codice di comportamento o un accordo di collaborazione.

Cambiamento di atteggiamenti e comportamenti di collaboratori e volontari

L'efficacia delle misure può essere valutata in base ai comportamenti assunti da collaboratori e volontari.

Esempi

Un esempio di suddette regole di comportamento è rappresentato dai **Principi fondamentali della Croce Rossa**, i cui dettagli attuativi sono stabiliti nel **codice di condotta per volontari della CRS**¹²:

1. Rispetto i Principi fondamentali della Croce Rossa e mi impegno ad agire in accordo con essi e con le direttive in materia di volontariato della CRS.

I punti 6 e 7 tutelano concretamente l'integrità individuale e la parità di trattamento dei beneficiari:

6. Nell'ambito della mia attività volontaria per la CRS, mi impegno a comportarmi in modo tale da preservare la dignità, i diritti e l'integrità fisica e sessuale delle persone. Non faccio ricorso

a nessuna forma di violenza fisica o psichica, come minacce, pressioni o coercizioni. Evito di umiliare, sminuire o disprezzare le persone a me affidate.

7. Mi impegno ad assicurare la parità di trattamento a tutte le persone con cui vengo in contatto nell'ambito della mia attività di volontariato. Evito qualsiasi discriminazione basata su genere, nazionalità, età, lingua, caratteristiche genetiche, origine etnica o sociale, posizione sociale, forma di vita, orientamento sessuale, credenze religiose o filosofiche, opinioni politiche, o handicap.

¹² Codice di condotta per i volontari della CRS, Centro di competenze Volontariato, 30.1.2014

Tema III: risorse

Campo d'azione 1: gestione del personale e dei volontari



Bitia Rezaallah e Zeinab Mousavi, rispettivamente volontaria e assistita del programma **Salute** della AC CR di Basilea Campagna

Introduzione

Un campo d'azione centrale dell'apertura transculturale è costituito dalla gestione e dallo sviluppo del personale e dei volontari. Oltre che giovare alla responsabilità sociale dell'impresa, disporre di un team di collaboratori diversificato apporta anche notevole valore aggiunto all'organizzazione. Ecco l'opinione della direttrice dell'AC CR zurighese in merito alle possibili difficoltà e ai vantaggi dischiusi da un team di collaboratori diversificato:

«Ritengo che tutte le organizzazioni, e dunque non solo le associazioni della CRS, debbano imperativamente disporre di un team di collaboratori quanto più diversificato possibile. Parlo di eterogeneità di progetti di vita, background culturali, orientamenti sessuali, di rappresentanza di uomini e donne. (...) Maggiore è il grado di diversificazione, soprattutto a livello di direzione, migliori sono i risultati. Certo, le discussioni animate non mancano (...), ma il nostro successo è reso possibile proprio dall'incontro di così tante prospettive diverse. (...) Un ambiente variegato permette anche una migliore collaborazione. A volte è difficile, ma è un dettaglio trascurabile se pensiamo al valore aggiunto di cui disponiamo».

Silvia Wigger, direttrice AC CR Zurigo

Indicatori

Numero di collaboratori e volontari con un passato migratorio all'interno dell'organizzazione/Numero di quadri con un passato migratorio

Il **numero di collaboratori, volontari e quadri con un passato migratorio** all'interno dell'organizzazione sono importanti indicatori di apertura transculturale. Una quota elevata testimonia l'accessibilità non solo dell'offerta, ma anche delle strutture interne e dell'organizzazione in generale.

Grado di soddisfazione dei collaboratori e dei volontari con un passato migratorio

Anche il grado di soddisfazione di collaboratori e volontari è un parametro importante per misurare l'apertura transculturale. Sentono di essere rispettati e che le loro necessità sono prese in considerazione? Dispongono delle stesse opportunità di formazione e sviluppo degli altri collaboratori e volontari?

Opportunità di formazione e sviluppo

Questo campo d'azione riguarda sia la gestione sia lo sviluppo di personale e volontari. Vengono prese in considerazione le opportunità di formazione e formazione continua e altre misure di sostegno disponibili indistintamente per tutto il personale. Anche ai migranti dovrebbe essere offerta la stessa possibilità di ampliare le proprie competenze e di usufruire di opportunità di sviluppo professionale. In questo caso un buon indicatore è rappresentato dalla quota di collaboratori con un passato migratorio che ricoprono una funzione di quadro.

Inclusione delle dimensioni della diversità negli strumenti di rilevamento per volontari e collaboratori, rilevamento mirato delle risorse

Per poter documentare un eventuale aumento del numero di collaboratori e volontari con un passato migratorio è necessario rilevare il background di migrazione di collaboratori e volontari vecchi e nuovi. Il criterio più praticabile in base al quale effettuare il rilevamento sembra essere la lingua materna, contrariamente ad altri indicatori quali il passato migratorio secondo la definizione dell'Ufficio federale della statistica (UFS), la nazionalità o lo stato del soggiorno.

Oltre a **rilevare la quota di collaboratori con passato migratorio**, l'apertura transculturale può essere valutata anche **rilevando risorse e competenze** finora non ancora impiegate o riconosciute. Infatti collaboratori e volontari con un passato migratorio dispongono di risorse importanti per l'assunzione, la diffusione di informazioni e l'integrazione di nuovi potenziali collaboratori o volontari. Ecco come una volontaria dell'AC CR di Basilea Campagna descrive le sue competenze speciali:

«È vero (...), dopo tutto, siamo tutti esseri umani. Ma ci sono spesso differenze nel modo in cui cresciamo, differenze che spesso ci vuole tempo per individuare. Sono cresciuta in Medio Oriente, e so come ci si sente ad essere una donna. So che a volte non sanno esprimersi alla perfezione o che non osano fare richieste dirette. Perché gli è stato insegnato così. È questo il mio punto di forza: capisco il loro background e le loro difficoltà».

Bitra Rezaallah, volontaria AC CR Basilea Campagna

Oltre all'esperienza di vita a cavallo tra due culture, anche le competenze linguistiche di Bita Rezaallah sono importanti per lei e per l'AC CR di Basilea Campagna. Accenna anche alla possibile funzione di modello svolto da persone di una determinata provenienza nei confronti di connazionali con lo stesso passato migratorio. I connazionali possono infatti identificarsi con questi buoni esempi e trarne motivazione.

Collaboratori e volontari con un passato migratorio possono dunque assumere un ruolo chiave che deve però essere regolato formalmente. La tematica dell'apertura transculturale non dev'essere automaticamente delegata a questi collaboratori, in quanto sussiste il pericolo che la direzione e gli altri collaboratori si sentano esonerati dalle loro responsabilità.

Assunzioni mirate (misura di azione positiva)

Al settore del personale e della gestione dei volontari spetta un ruolo importante. Infatti, se da un lato devono creare condizioni quadro conformi al principio della parità di trattamento e della non-discriminazione durante le **procedure di assunzione** e in materia di informazione, sistema salariale, promozione, istruzione e integrazione¹³, dall'altro devono **assumere** collaboratori e volontari con un passato migratorio

¹³ Ulteriori informazioni sulle condizioni quadro e sulle possibilità di trattamento nella pubblicazione della CRS disponibile in francese e tedesco «*Promouvoir la diversité culturelle – prévenir la discrimination raciale – Guide pratique à l'usage des cadres dirigeants et du personnel des institutions du système de santé*» (2011)

Esempi

Il volantino a lato presenta un esempio di ricerca di volontari con un passato migratorio creato dal servizio di visite e accompagnamento dell'associazione cantonale di Basilea Campagna¹⁴:

«Buongiorno. Hola. Boa tarde.»

Freiwillige besuchen fremdsprachige Senioren



«Gespräche in der Muttersprache schaffen ein Stück Heimat»

Personen, die vor langer Zeit in die Schweiz emigrierten, kommen nun ins Seniorenalter. Der Austausch in der Muttersprache und soziale Kontakte sind wichtig für ein zufriedenes Alter werden.

Freiwillige Besucherinnen und Besucher sprechen ihre Muttersprache. Sie nehmen Teil an ihrem Alltag, bringen Abwechslung und tragen zur Lebensfreude bei.

Nutzen Sie das Angebot und machen Sie mit!
Ihr Engagement bringt Farbe ins Leben anderer.

Rotes Kreuz Baselland
Das Symbol für Menschlichkeit

Momente für Menschen

Besuchsdienst für Migrantinnen und Migranten

Luigi kam vor fünfzig Jahren in die Schweiz. Heute lebt er alleine; seine Frau ist vor drei Jahren verstorben. Kinder hatte das Paar keine. Die sozialen Kontakte wurden weniger seit dem Tod seiner Frau. Dank dem Besuchsdienst für fremdsprachige Betagte vom Roten Kreuz Baselland ist Luigi Alltag kurzer geworden. Plötzlich ist sein kulturelles Netzwerk. Er hat für sich eine sinnvolle Beschäftigung gesucht und beim Roten Kreuz Baselland gefunden: Er macht in der Woche spielen die beiden Karten, sie gehen spazieren oder sie analysieren die Spiele der italienischen Fussballliga. Die Tage sind kürzer dank diesen Besuchen.

Möchten Sie besucht werden?

Gespräche in der Muttersprache
Ihre Besuchsperson kommt regelmässig bei Ihnen zu Hause vorbei. Sie bestimmen zusammen, wie Sie die gemeinsame Zeit gestalten möchten: sei es ein kleiner Schwatz bei einem Kaffee, ein Gesellschaftsspiel spielen oder sich ein Buch vorlesen lassen. Oder Sie gehen gemeinsam spazieren oder besuchen eine Ausstellung.

Für Sie da
Die Besucherin oder der Besucher richtet sich nach Ihren Bedürfnissen. Pflegerische Leistungen, Haushalt- und Gartenarbeiten oder Fahrdienste gehören nicht dazu. Die Besuche sind kostenlos.

Möchten Sie sich engagieren?

Geschultes Miteinander
Sie schenken fremdsprachigen Seniorinnen und Senioren Ihre Zeit. Sie bereichern ihren Alltag, geben Halt und tragen zur Lebensfreude bei. Dabei sprechen Sie die gemeinsame Muttersprache.

Interessiert?
Das Rote Kreuz Baselland bereitet Sie sorgfältig auf Ihre Aufgabe vor und begleitet Sie während der Einsatzdauer. Sie können Weiterbildungen besuchen und sich mit anderen Freiwilligen austauschen.

Wir freuen uns auf Sie!

Informationen und Kontakt
Rotes Kreuz Baselland
Friedenstrasse 17 | 4010 Liestal
Telefon 061 905 82 00
www.rk-baselnd.ch
info@rk-baselnd.ch

Rotes Kreuz Baselland
Das Symbol für Menschlichkeit

¹⁴ <http://www.srk-baselnd.ch/besuchsdienst-fuer-migrantinnen-und-migranten>

Anche le organizzazioni della Croce Rossa Gioventù offrono numerosi esempi di questo processo: si rivolgono a volontari con un passato migratorio, li inseriscono in vari servizi o creano direttamente insieme a loro nuove offerte. Per fare un esempio, la **Croce Rossa Gioventù del Canton Argovia**¹⁵ si è posta l'obiettivo di aumentare la diversità all'interno del proprio team di volontari. L'obiettivo del 2018 era far sì che, dei dieci nuovi volontari che avrebbero raggiunto l'organizzazione, la metà avessero un passato migratorio alle spalle. La Croce Rossa Gioventù ha realizzato anche materiale informativo pensato proprio per la fase di reclutamento. Joun Chamas, uno dei volontari in foto, ci spiega le motivazioni dietro al suo impegno nel numero 4/2017 di *Humanité*:

«La vita può cambiare da un giorno all'altro. Perciò nei periodi positivi è bello condividere con gli altri la propria gratitudine».

Joun, 24 anni, è cresciuto ad Aleppo, in Siria, Paese da cui è fuggito in Svizzera allo scoppio della guerra. Impegnarsi come volontario presso la Croce Rossa Gioventù gli ha aperto molte porte. Oggi si impegna a condividere questa sua esperienza¹⁶.



O pensiamo al caso di Freselam, proveniente dall'Eritrea. Oggi si impegna in un progetto intergenerazionale promosso dalla **Croce Rossa Gioventù** di Zurigo rendendo visita a persone anziane che vivono nell'istituto di Adlergarten. La storia, raccontata nel numero 2/2017 della rivista *ready*, rappresenta un esempio riuscito di apertura transculturale di un'offerta regolare¹⁷.

¹⁵ <http://www.srk-aargau.ch/jugendrotkreuz>

¹⁶ Fischio d'inizio per l'integrazione. In: *Humanité* 4/2017: p. 8.

¹⁷ *Humanité sans frontières*: In: *ready* 2/2017: p. 16.



Richiedenti l'asilo e profughi impegnati come membri o volontari

Nel momento in cui un'organizzazione decide di aumentare il numero di volontari con un passato migratorio, le prime questioni da risolvere riguardano l'obbligo di permesso per richiedenti l'asilo e profughi che desiderano diventare volontari o membri.

I cittadini stranieri che desiderano svolgere un impiego in Svizzera, sia esso retribuito o su base volontaria, sono sottoposti alla legge federale sugli stranieri (LStr). Conformemente all'articolo 11 capoverso 2 della LStr, lo straniero che intende esercitare un'attività lucrativa in Svizzera necessita di un permesso. Nella pratica, il volontariato è considerato attività lucrativa anche se non prevede un compenso e, in quanto tale, è anch'esso sottoposto all'obbligo di autorizzazione. Per poter svolgere un'attività di volontariato, gli stranieri necessitano dunque di un permesso di lavoro.

Tutte le persone in possesso di un permesso di soggiorno B, F, S e N necessitano di un permesso di lavoro. A queste ultime dev'essere chiesto esplicitamente se desiderano impegnarsi in un'attività di volontariato, anche nel caso in cui quest'ultima preveda un carico orario inferiore alle 12 ore settimanali. Con l'eccezione del permesso C, il possesso di un permesso di soggiorno

non implica in alcun modo il possesso di un permesso di lavoro.

Anche i volontari minorenni soggiacciono all'obbligo di un permesso. Rappresentano un'eccezione i minorenni titolari di un permesso C e gli studenti provenienti dall'UE in possesso di un permesso di dimora per stranieri senza attività lucrativa. Mentre nel primo caso i minorenni possono esercitare un'attività di volontariato senza alcuna limitazione, nel caso degli studenti l'impegno non può superare le 15 ore settimanali, che devono essere comunicate alle autorità preposte all'emissione del permesso.

L'autorità preposta al mercato del lavoro del Cantone determina se una specifica attività di volontariato costituisce un'attività lucrativa per la quale è necessario un permesso. In caso di dubbi riguardo alla necessità o meno di ottenere un permesso, è dunque consigliabile rivolgersi a suddetta istanza.

Maggiori informazioni nella scheda informativa della CRS relativa ai volontari provenienti dall'estero disponibile alla pagina seguente: <http://www.toolkit-benevolat.ch/aspects-juridiques>.

Campo d'azione 2: budget e finanziamento



Introduzione

Come indicato già nel tema I (volontà e impegno), la direzione di un'organizzazione deve pianificare e mettere a disposizione le risorse in termini di personale, fondi e tempo necessarie per un processo di apertura.

Indicatori

Budget per misure di apertura transculturale e strategia di finanziamento

Le misure previste necessitano di un budget e di una strategia di finanziamento.

Creazione di nuovi posti a tempo indeterminato o integrazione di compiti aggiuntivi per funzioni già esistenti

A seconda delle possibilità possono essere creati o pianificati posti a tempo determinato o indeterminato. A seconda delle misure previste, determinati ruoli possono essere svolti anche da funzioni già esistenti.

Esempio

L'AC CR di Basilea Città offre un esempio virtuoso di questo tipo di pianificazione: ha creato infatti un nuovo posto al 30% volto a diversificare **il servizio di visite e accompagnamento**¹⁸ e renderlo più accessibile a migranti anziani e isolati dal punto di vista sociale. La creazione del nuovo posto è stata possibile pianificandone l'attuazione e raccogliendo i mezzi necessari tramite una raccolta fondi.

Besuchs- und Begleitsdienst für Migrantinnen
Bem-vindo • Benvenuto • Hoşgeldiniz



Schweizerisches Rotes Kreuz
Kanton Basel-Stadt



¹⁸ <https://www.srk-basel.ch/dienstleistungen/entlastungsdienste/besuchsdienst>

Campo d'azione 3: competenze



Introduzione

Applicare il processo di apertura transculturale non necessita soltanto di impegno e di controllo al livello della direzione, ma anche di competenze sul piano dell'attuazione. In un primo tempo le competenze specialistiche possono essere ricercate all'esterno. Successivamente, però, è preferibile che ne vengano sviluppate di interne per far sì che il processo si integri durevolmente in seno all'organizzazione e per far fronte a eventuali incertezze sulle modalità di azione concrete.

Indicatori

Scelta di una persona responsabile in materia di apertura transculturale o creazione di una struttura interna trasversale

L'apertura transculturale è un compito trasversale. È quindi necessario designare **una persona incaricata di integrare questa dimensione nelle strutture e nelle offerte che disponga di adeguate competenze tecniche**, oppure, in alternativa, creare una struttura interna trasversale. L'incarico della persona responsabile può includere svariati compiti tra cui la creazione di una rete di contatti, lo sviluppo e l'adattamento delle offerte, la formazione e la sensibilizzazione interna fino all'adattamento in chiave migratoria di materiale informativo e documenti (linee guida, strumenti di valutazione, regolamenti, ecc.). In concreto i suoi compiti variano a seconda del contesto nonché dell'orientamento adottato nella strategia e nell'attuazione.

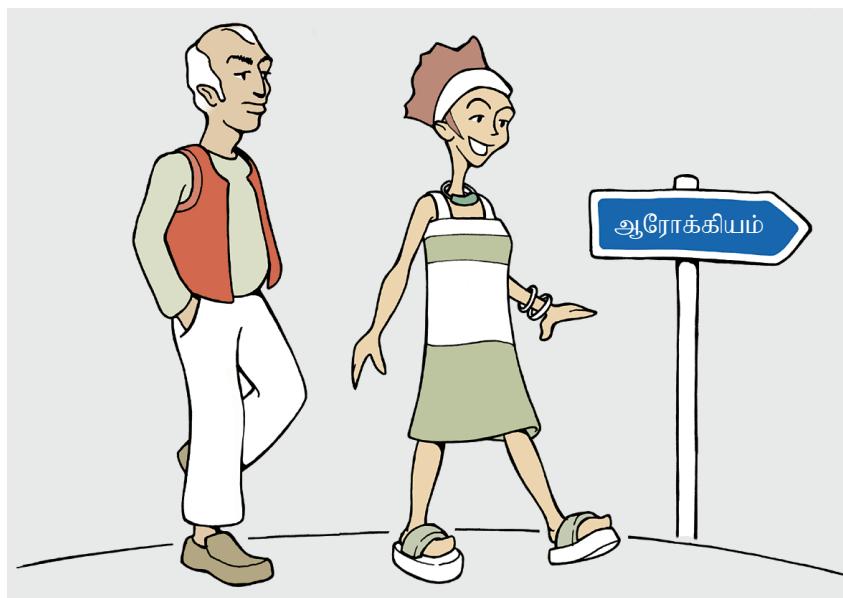
Sviluppo della competenza transculturale di collaboratori e volontari

Per facilitare l'integrazione della dimensione transculturale è opportuno **sviluppare la competenza transculturale** di collaboratori e volontari. Al riguardo consultare anche le considerazioni e gli **esempi** del tema II (Cultura d'impresa, campo d'azione 1: sensibilizzazione alla competenza transculturale e tutela dalle discriminazioni).

Utilizzo di materiale specialistico (linee guida, strumenti, manuali)

Non tutte le competenze devono necessariamente essere sviluppate internamente partendo da zero. Per la messa in atto del processo si consiglia l'impiego di materiale già esistente quali linee guida, strumenti e manuali sul tema dell'apertura transculturale.

Campo d'azione 4: infrastruttura



Introduzione

Questo campo di azione riguarda l'adeguamento dell'infrastruttura a seconda delle esigenze.

Indicatori

L'infrastruttura dell'organizzazione è adatta alle esigenze (p. es. edifici e materiale comunicativo accessibili a tutti, spazi riservati alla preghiera e all'allattamento)

Per «infrastruttura adatta alle esigenze» non si intende esclusivamente un'infrastruttura che risponde ai diversi bisogni, ma anche accessibile a tutti. Un'infrastruttura, un edificio o un'offerta informativa sono «accessibili a tutti» quando ciascuno può utilizzarli e/o consultarli senza bisogno di aiuto.

L'infrastruttura delle offerte esterne è adatta agli utilizzatori (p.es. creazione e messa a disposizione di locali a prezzi moderati, orari di apertura, consulenza e formazione adeguati)

Rientra in questa categoria anche la diffusione di materiale comunicativo adeguato. Quest'ultimo punto viene trattato approfonditamente nel tema IV (Offerte, campo d'azione 3: informazione e comunicazione).

Esempio

L'AC CR di San Gallo ha reso il suo **servizio di informazione e consulenza** ancora più accessibile offrendo le sue prestazioni una volta a settimana nei locali della *Offene Kirche*.

Tema IV: offerte

Campo d'azione 1: ciclo del progetto



Introduzione

Questo tema tratta l'eliminazione di eventuali barriere che impediscono ai migranti di accedere alle offerte delle organizzazioni. Lo sviluppo di tali offerte prende principalmente la forma di progetti o programmi; il campo d'azione «ciclo del progetto» include pertanto le varie fasi di un progetto o di un programma.

Indicatori

Analisi della situazione attuale e auspicata in relazione alle offerte esistenti

Per prima cosa è necessario fare il punto della **situazione reale e della situazione auspicata** relativa a offerte e servizi, vale a dire stabilire il numero di clienti con un passato di migrazione già raggiunti, rilevare il loro livello di soddisfazione e identificare eventuali lacune.

Analisi delle esigenze dei gruppi target e dei detentori di interessi in relazione alle nuove offerte

Se sono state individuate lacune è necessario procedere all'analisi del **bisogno** locale/regionale **nonché delle esigenze concrete** dei potenziali clienti con un passato di migrazione. Trattandosi di una fascia della popolazione molto eterogenea, vale la pena di definire precisamente il gruppo che si vuole raggiungere (giovani/anziani/donne migranti, rifugiati, ecc.) al fine di ottenere indicazioni precise e utili per elaborare l'offerta. I bisogni dei sotto-gruppi specifici sono infatti ben distinti così come gli attori e le reti interessate.

Considerazione di aspetti specifici della migrazione, coinvolgimento di persone chiave per la pianificazione di nuove offerte

Diversificazione dell'offerta: sviluppo di offerte specifiche per la migrazione o adeguamento delle offerte esistenti

Avere una visione chiara della situazione permette di sviluppare, plasmare e pianifi-

care **misure e/o modifiche delle offerte esistenti mirate al gruppo target e con il coinvolgimento di quest'ultimo**. Per esperienza le misure di assistenza linguistica, le iniziative a bassa soglia (accessibilità dei locali, manifestazioni organizzate nelle vicinanze, coinvolgimento di persone chiave, offerte a prezzi modici o sovvenzionate, eventi senza carattere vincolante, lezioni di prova, ecc.) o le misure destinate alle famiglie (p. es. custodia di bambini) possono dare ottimi risultati. A questo riguardo una collaboratrice dell'AC CR di San Gallo racconta:

«Se nessuno di noi parla la lingua richiesta ci rivolgiamo agli interpreti di un'organizzazione di San Gallo. Curiamo inoltre i contatti con persone chiave che possono fornirci servizi di interpretazione telefonica».

Romy Graf, Migrazione e integrazione,
AC CR San Gallo

Valutazione delle offerte in relazione a indicatori specifici della migrazione

In merito alle offerte non solo è importante integrare aspetti specifici della migrazione nella loro pianificazione ed attuazione, ma anche sottoporle regolarmente a una valutazione relativa agli indicatori del contesto migratorio.

Esempi

Vi sono vari esempi di offerte rivolte specificamente ai migranti, come il programma di accompagnamento *Salute: Gotte und Götli für Migrantinnen und Migranten sowie Flüchtlinge*¹⁹ dell'AC CR di Basilea Campagna, *Eins zu Eins*²⁰ dell'AC CR di Basilea Città e *Familienbegleitung SRK*²¹ dell'AC CR di Berna. I volontari che vi partecipano si incontrano con migranti adulti per sostenerli nel processo di integrazione quotidiana, ad esempio dando loro indicazioni sulla vita in Svizzera, accompagnandoli nei vari uffici, aiutandoli nella redazione di lettere, ampliando i loro contatti sociali e, talvolta, anche sostenendoli nella ricerca di un lavoro e di un'abitazione. Questi programmi sono organizzati in modo da garantire un accesso a bassa soglia e rispondere alle esigenze concrete dei beneficiari, che si rivolgono alla CRS su indicazione di organizzazioni e professionisti.

Anche il programma *VIA*²² delle AC CR di Basilea Campagna e Berna costituisce un esempio di offerta destinata ai migranti. Si tratta infatti di corsi specifici tenuti nella loro lingua da altri migranti su temi quali la promozione della salute e il sistema sanitario in Svizzera.

Anche diverse **sezioni samaritane** organizzano corsi rivolti a gruppi di rifugiati in collaborazione con associazioni di migranti e centri di integrazione. Negli ultimi anni, ad esempio, i samaritani di Zurigo 2 hanno sviluppato un'intensa cooperazione con l'organizzazione zurighese di asilo AOZ per promuovere corsi mirati e postazioni sanitarie durante gli eventi dell'organizzazione. Dai contatti così creati ne sono nati altri e il passaparola ha aperto ai samaritani l'accesso a nuovi partecipanti e potenziali beneficiari delle loro offerte. In collaborazione con la rete di solidarietà locale, la sezione samaritana di Wil propone invece un corso incentrato sulle emergenze con i bambini piccoli per madri eritree. Infine la sezione samaritana di Les Grands Rocs ha organizzato insieme a un centro di accoglienza per richiedenti l'asilo due corsi di rianimazione con interpretazione in tigrino e arabo. La rivista della Federazione svizzera dei samaritani ha parlato del corso nell'articolo riportato di seguito²³.

¹⁹ <https://www.srk-baselland.ch/fuer-sie-da/soziales-und-integration/fuer-fremdsprachige-erwachsene/salute-gotte-oder-goetti-fuer>

²⁰ <https://srk-basel.ch/integration-1/individuelle-begleitung-im-migrationsbereich/eins-zu-eins>

²¹ <https://www.srk-bern.ch/de/migration/familienbegleitung-srk/>

²² <https://www.srk-bern.ch/fr/formation/pour-les-institutions-organisations/>

²³ Samariter n. 04/16: pagg. 18–19

Généreuse initiative des samaritains Les Grands Rocs

Aller de l'avant et tenter des expériences est une des caractéristiques de la section de samaritains valaisanne Les Grands Rocs. En mars dernier, elle réunissait pour la première fois des Chamosards et des pensionnaires d'un foyer pour requérants d'asile dans le cadre d'un cours de Réanimation.

Yek, do, se, chahār ... see – deux insufflations – un, deux, trois, quatre ... trente, avec détermination, les participants au cours de *Réanimation BLS-AED* appliquent les gestes que le moniteur Ludovic Moret leur a montrés tout à l'heure. Après qu'un mannequin récalcitrant a été maîtrisé et une fois que chacune et chacun a pu prendre ses marques, tout le monde s'en sort parfaitement bien. Sauf que quand on leur demande d'estimer le temps qu'ils ont passé à masser leur patient, les participants sont un peu perplexes à l'annonce de la durée effective par rapport aux quinze à vingt minutes pendant lesquels il faudrait tenir le coup dans une situation réelle.

Un auditoire très attentif

Ludovic a de la chance. Aujourd'hui, son auditoire est particulièrement attentif et motivé. Bien qu'il ne puisse pas échanger verbalement avec la majorité des participants, il expose la matière avec enthousiasme et émaille ses propos d'exemples et d'anecdotes qui la rendent très vivante. Il a d'ailleurs accompli un travail préparatoire formidable sur les présentations Powerpoint fournies par l'Alliance. Dans la mesure du possible, il a regroupé les versions françaises et anglaises sur une même diapositive, évitant ainsi une projection sur double écran. Et heureusement, il peut compter sur les services d'un interprète, car sept participants sont d'origine afghane et parlent un farsi très musical, mais parfaitement hermétique pour nous.

Ce jeudi 17 mars, le cours a commencé à neuf heures précises à l'auberge *Le Temps de Vivre*, reconvertie en foyer d'accueil pour

candidats réfugiés, située aux Mayens-de-Chamoson. Le foyer a ouvert ses portes au mois de juin 2015 et abrite actuellement pour l'essentiel des personnes en provenance d'Afghanistan et d'Érythrée.

Le cours a lieu dans la salle à manger du rez-de chaussée, suffisamment spacieuse pour faire salle de classe et permettre d'étaler tous les mannequins. Le temps étant au beau fixe, il a même été possible de mettre le nez dehors. Sept participants sont des pensionnaires du foyer d'accueil. Il s'agit de jeunes Afghans âgés entre dix-sept et dix-huit ans. Trois autres sont des personnes recrutées parmi la population de Chamoson et le onzième participant est nul autre que l'interprète qui, tant qu'à faire, a demandé à effectuer lui aussi les exercices et jouer le jeu comme les autres. C'est d'ailleurs peut-être lui qui a le mieux assimilé la théorie puisqu'il a dû traduire les propos tenus par le moniteur.

Une motivation universelle

Vers la fin de l'après-midi, au moment de prendre congé, les visages sont souriants. La présidente et le moniteur de la section des Grands Rocs ainsi que Martial Dorsaz, jeune moniteur en fin de formation de Fully venu parfaire ses connaissances, sont heureux d'avoir pu réaliser ce projet. Helen Baumann, représentante de l'Alliance suisse des samaritains, ne cache pas son enthousiasme et imagine déjà des extensions thématiques et tout le monde est unanime pour saluer la qualité du travail accompli. L'expérience est une pleine

Diverso et la section Les Grands Rocs

Quatre supporteurs pour le projet

La section de samaritains Les Grands Rocs, à cheval entre le Bas-Valais et le Valais Central, couvre le territoire des communes de Saillon, Leytron, Chamoson et Ardon et entretient un flirt très poussé avec les samaritains de Saxon. Forte de vingt-cinq membres, la section présidée par Nicole Martinet a toujours aimé essayer des nouveautés. Ainsi, elle a été la première en Valais romand à proposer le cours e-sauveteur et concernant le projet *Diverso*, elle fait carrément œuvre de pionnière à l'échelon national. Si d'autres sections ou associations ont tenté ou tentent des rapprochements avec des personnes issues de la migration, la formule imaginée par les samaritains des Grands Rocs est tout à fait inédite. Le plan était d'offrir gratuitement un cours de Réanimation conjointement à la population de la commune de Chamoson et aux personnes hébergées dans le foyer d'accueil pour candidats réfugiés des Mayens-de-Chamoson. L'idéal aurait été une participation répartie équitablement entre migrants et indigènes, mais les horaires du centre et les contraintes des uns et des autres n'ont pas permis cet équilibre parfait.

C'est lors de l'Assemblée générale 2015 de sa section que la présidente a lancé l'idée. Un patient travail de persuasion lui a permis de gagner la confiance de l'Office de l'asile du canton du Valais et celle de la commune de Chamoson, le soutien de l'ASS et de la Croix-Rouge suisse lui étant acquis.

Financièrement, l'ASS a offert la documentation, les attestations et l'indemnisation du moniteur, la commune de Chamoson s'est chargée de la publicité et de l'annonce sur son site tandis que l'État du Valais a assumé les frais de repas et d'interprète. Le matériel a été mis à disposition par la section. Un second cours est prévu le 21 avril, cette fois à l'intention de personnes venues d'Érythrée.

Nicole Martinet, présidente des samaritains Les Grands Rocs, se tient volontiers à disposition pour fournir des précisions aux personnes intéressées : info@lesgrandsrocs.ch ; www.lesgrandsrocs.ch.

Par ailleurs, des informations sont disponibles sur l'extranet de l'ASS sous informations > projets > Diverso.

réussite. À la question de votre servante pourquoi les jeunes gens ont choisi de participer à cette formation, la réponse fuse : « Pour pouvoir porter secours s'il arrive quelque chose à quelqu'un. » Au delà de la barrière des langues ou des cultures, cette motivation

universelle reflète magnifiquement le principe d'humanité cher à Henry Dunant.

Chantal Lienert, texte et photos



Les compressions sont-elles efficaces ?



Respire-t-il ?



Tirons ce bricoleur du dimanche de ce mauvais pas.



Les autres pensionnaires du foyer suivent avec attention les étapes de la réanimation.



Le défibrillateur va bientôt entrer en service.



L'équipe presque au complet : les participant au cours entourent Helen Baumann (devant), Martial Dorsaz (fine moustache), Ludovic Moret, Nicole Martinet et l'interprète Gholam Khatibi.

Un altro esempio concreto offerto dalla Federazione dei samaritani è mostrato nel filmato «**DIVERSO – forti insieme**» (disponibile su www.migesplus.ch/it/pubblicazioni/diverso-forti-insieme), che presenta la multiculturalità in seno all'organizzazione.

Un esempio dell'adeguamento di un'offerta esistente sono invece le misure di sostegno per migranti integrate nella formazione per **collaboratrici e collaboratori sanitari CRS**, impartita da varie AC CR.

Presso l'AC CR di Berna queste misure consistono in corsi linguistici preparatori alla formazione oppure in una formazione modulare denominata **SESAMO**, la quale mira ad aprire le porte del mercato del lavoro ai migranti – principalmente rifugiati riconosciuti e persone ammesse provvisoriamente. I partecipanti ottengono i certificati validi a livello nazionale di «Collaboratrice sanitaria/collaboratore sanitario CRS» o di «Collaboratrice/collaboratore in economia domestica e assistenza CRS».

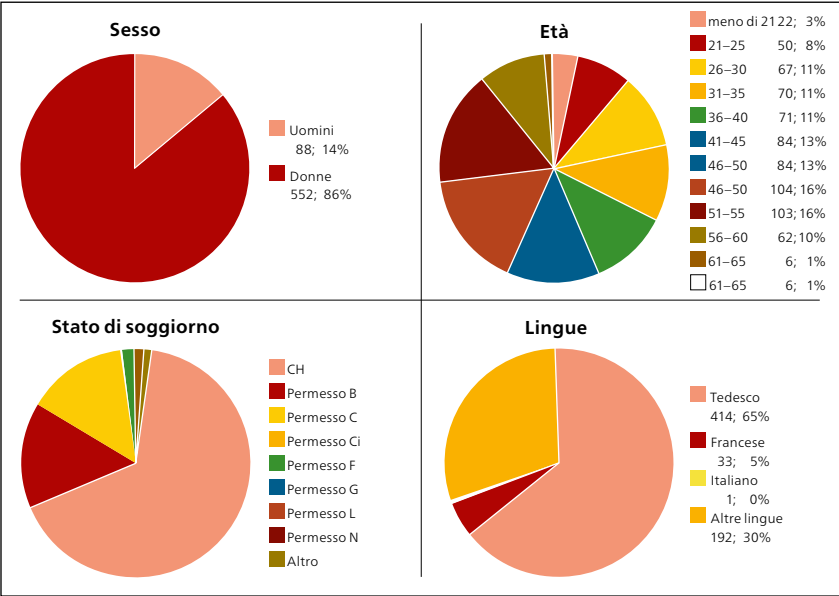
Informazioni per collaboratori e volontari a contatto con rifugiati traumatizzati

La piattaforma della CRS trauma.migesplus.ch presenta informazioni e offerte di sostegno rivolte a professionisti e accompagnatori che lavorano a contatto con giovani profughi traumatizzati. Sul sito sono inoltre pubblicate le offerte di formazione continua e le manifestazioni legate a questo tema. La brochure dell'Ambulatorio CRS per vittime della tortura e della guerra «Imparare, comprendere, agire consapevolmente – Informa-

zioni per collaboratori e volontari che lavorano a contatto con rifugiati traumatizzati» approfondisce le conoscenze di base sul trauma, i disturbi ad esso legati e su come gestire i contatti con rifugiati traumatizzati:

<https://www.migesplus.ch/it/pubblicazioni/imparare-comprendere-agire>

Campo d’azione 2: rilevamento dei dati



Risultati della formazione di collaboratrice sanitaria CRS 2017 (2018), AC CR Berna

Introduzione

Il rilevamento dei dati serve principalmente a fornire una panoramica del numero di persone raggiunte e del loro grado di soddisfazione.

Indicatori

Numero di clienti e pazienti con un passato migratorio

Per valutare la situazione attuale e quella auspicata per quanto riguarda le offerte e i servizi, è necessario rilevare il numero di clienti e pazienti con un background di migrazione.

Grado di soddisfazione di clienti e pazienti con un passato migratorio

Oltre al numero delle persone raggiunte si possono rilevare il grado di soddisfazione, i bisogni e le eventuali lacune.

Integrazione dell'aspetto della diversità negli strumenti di rilevamento

In molti casi un rilevamento di dati di questo tipo richiederà che gli strumenti usati per effettuarlo vengano adattati o sviluppati ulteriormente.

Esempio

L'illustrazione presente all'inizio di questo campo d'azione mostra i risultati di un sondaggio online effettuato dall'AC CR bernese tra i partecipanti alla formazione per collaboratrici e collaboratori sanitari CRS. Il sondaggio è stato condotto al fine di rilevare le loro caratteristiche demografiche. Oltre all'età e al genere, viene loro richiesto di indicare la lingua madre e lo stato di soggiorno.

Ihre Muttersprache: *

☐ Deutsch

☐ Französisch

☒ Italienisch

☐ Andere Sprache, welche:

Ihr Aufenthaltsstatus in der Schweiz *

Bitte wählen...

Seite 2

Grobbeurteilung *

	sehr zufrieden	zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden
Wie ist Ihr Gesamteindruck über diesen Lehrgang?	☐	☐	☐	☐

Administration und Anmeldeverfahren *

	sehr zufrieden	zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden
Wie beurteilen Sie	☐	☐	☐	☐

Campo d'azione 3: informazione e comunicazione



©Thinkstock

Introduzione

Oltre al contenuto delle offerte nuove ed esistenti è necessario analizzare anche il modo in cui vengono comunicate: la comunicazione attualmente adottata raggiunge il gruppo target desiderato? Bisogna modificare il materiale informativo e comunicativo esistente oppure svilupparne di nuovo? Come vengono diffuse le informazioni riguardanti le offerte e le prestazioni dell'organizzazione?

Un'analisi svolta dalla CRS nel 2014 sulle informazioni sanitarie in contesto migratorio²⁴ ha dimostrato che esistono notevoli differenze riguardanti la loro accessibilità fra le comunità di migranti nonché all'interno delle comunità stesse. Vi sono infatti diversi fattori che influenzano il modo in cui le informazioni vengono assimilate dai destinatari e in particolare: l'età, il genere, la provenienza, la capacità di leggere e scrivere, il livello di conoscenze sulla salute, la posizione socio-economica e lo stato di soggiorno. A questi elementi se ne aggiungono altri che dipendono invece da chi crea e/o diffonde l'informazione. Ad esempio, elaborare materiale (contenuti, immagini, ecc.) senza tenere adeguatamente conto della diversità della popolazione e delle specifiche esigenze del gruppo target significa rischiare che il messaggio non giunga a destinazione.

Dall'analisi della CRS è inoltre emerso che tali differenze sono più facili da sormontare diffondendo le informazioni in maniera differenziata. Comunicare in varie forme (compreso nella lingua dei migranti) e attraverso vari media facilita la trasmissione delle informazioni.

È pertanto nell'interesse delle organizzazioni affiliate alla Croce Rossa adottare questo tipo di comunicazione multilingue e diffonderla tramite canali diversi.

²⁴ Kaya, Bülent (2014)

Indicatori

Informazioni accessibili a tutti

Come già indicato nel tema III (Risorse) con «accessibile a tutti» si intendono edifici, infrastrutture e offerte informative che ciascuno può utilizzare e consultare senza bisogno di aiuto.

Coinvolgimento dei gruppi target nell'adeguamento e nello sviluppo delle informazioni a loro destinate (traduzioni, immagini, lingua, ecc.)

Comunicazione e diffusione attiva, eventualmente accompagnate da misure di sostegno linguistico e con il coinvolgimento di persone chiave

Per sviluppare e diffondere materiale informativo è necessario adottare un approccio partecipativo. Il gruppo target andrebbe coinvolto in tutte le fasi di elaborazione: dalla progettazione, allo sviluppo, all'impiego, a prescindere dal tipo di materiale di cui si tratta. A seconda dei destinatari, è possibile

farlo in vari modi, ad es. organizzando focus group o colloqui singoli oppure per mezzo di un gruppo di accompagnamento o della consulenza di rappresentanti della comunità che si vuole raggiungere.

Le immagini riflettono la diversità sociale

Il materiale informativo non consiste solo in testi scritti, ma anche in immagini. È quindi importante che queste riflettano la realtà e la diversità sociale in modo che tutte le comunità interne alla popolazione si sentano rappresentate.

Comunicazione multiforme e uso di diversi canali (p.es. media dei migranti)

Per la diffusione dell'informazione si è dimostrato molto utile collaborare attivamente con il gruppo target e adottare misure di sostegno linguistico (p.es. presenza di un interprete). Per raggiungere i destinatari non va infine tralasciato l'impiego dei media dei migranti, possibilità spesso sottovalutata.

Esempi

Il portale della CRS [migesplus.ch](https://www.migesplus.ch)²⁵ offre aiuto e consigli su come elaborare correttamente materiale informativo destinato a gruppi target diversi. Vi si possono ad esempio scaricare liste di controllo per la sua produzione e traduzione oppure domandare i contatti di traduttori a cui rivolgersi. Sul sito è infine disponibile una grande quantità di informazioni sulla salute in numerose lingue.



Fonte: migesplus.ch

²⁵ www.migesplus.ch

Un esempio di collaborazione con i rappresentanti del gruppo target per l'adattamento e la traduzione di materiale informativo è l'opuscolo del **centro di consulenza e informazione**²⁶ dell'AC CR di San Gallo.

Per crearlo è stato utilizzato un opuscolo già esistente in tedesco che, con il sostegno di rappresentanti della comunità di migranti anziani di San Gallo, è stato analizzato, leggermente modificato e tradotto in italiano, turco e bosniaco/serbocroato. In una seconda fase è stato invece realizzato l'adattamento di immagini, contenuti e testimonial.

Secondo la responsabile, però, l'aspetto più importante del progetto non sono state tanto queste modifiche quanto il nuovo modo di diffondere l'informazione sull'offerta dell'AC CR sangallese.

Il centro di consulenza e informazione è infatti stato presentato nell'ambito del programma *Age et migration* di EPER²⁷ e dal vivo agli incontri della Missione Cattolica in presenza di interpreti. La responsabile del centro è infine presente ogni settimana presso la *offene Kirche* per offrire consulenza ai migranti.

Info- und Beratungsstelle
für Menschen in schwierigen Situationen.



Schweizerisches Rotes Kreuz
Kanton St. Gallen



²⁶ <http://www.srk-sg.ch/beratungsstelle>

²⁷ *Age et migration* è un progetto avviato da EPER nella Svizzera orientale per migranti dai 55 anni in su. In questo ambito vengono organizzati eventi informativi in varie lingue in seno ad associazioni culturali, comuni e imprese su temi quali assicurazioni sociali e salute durante la vecchiaia. Maggiori informazioni su www.eper.ch/project-explorer/age-et-migration-suisse-orientale

Campo d'azione 4: coordinamento e collaborazione



Introduzione

Il miglior modo per raggiungere persone con un background migratorio è passare per i rappresentanti delle loro comunità oppure per associazioni di migranti. Così facendo si ha la certezza di tenerne in considerazione le esigenze nonché di progettare e attuare insieme sin dall'inizio programmi e collaborazioni.

Indicatori

Contatti e collaborazione con organizzazioni operanti nel settore della migrazione e dell'integrazione

Un modo efficace per entrare in contatto con la popolazione migrante è avere **collegamenti con altre organizzazioni** quali associazioni di migranti, uffici competenti in materia di migrazione o altri enti che ricoprono un ruolo importante per l'offerta considerata (p.es. nell'ambito della terza età o del volontariato). Tali strutture facilitano l'accesso alla popolazione migrante e di conseguenza a potenziali collaboratori, volontari, clienti o partecipanti all'elaborazione delle offerte.

Partecipazione a eventi tematici e alla loro organizzazione

Anche partecipare a eventi incentrati su temi specifici o contribuire alla loro organizzazione aiuta ad ampliare la propria rete di contatti professionali.

Coinvolgimento di organizzazioni partner e/o rappresentanti dei gruppi target per sviluppo, elaborazione e messa in atto delle offerte

Per non rischiare che una rete di contatti resti limitata alla persona che se ne occupa e vada persa se questa abbandona l'organizzazione, il **coinvolgimento dei migranti** nella pianificazione ed elaborazione di un programma, nella struttura di un'organizzazione e nell'utilizzo dei locali messi a disposizione per una determinata offerta va formalizzato.

Creare una rete di contatti e dare vita a una collaborazione richiede tempo e lavoro, ma ne vale la pena. **Rappresentano possibili organizzazioni partner:**

- Uffici competenti in materia di integrazione²⁸
- Associazioni di migranti²⁹
- Organizzazioni della terza età³⁰
- Organizzazioni di volontariato³¹
- Organizzazioni affiliate alla Croce Rossa³²
- Indirizzatori³³

²⁸ Autorità di cantoni e città responsabili dell'integrazione: www.sem.admin.ch > Chi siamo > Autorità cantonali

²⁹ Gli uffici competenti in materia di integrazione hanno generalmente accesso alle banche dati di indirizzi delle associazioni regionali di migranti.

³⁰ Su siti come il *Forum national Age et migration* (www.alter-migration.ch/index.php?id=1&L=1) sono disponibili numerosi indirizzi. La piattaforma ha lo scopo di migliorare la situazione sanitaria e sociale dei migranti anziani in Svizzera tramite reti nazionali e internazionali, attività di base, relazioni pubbliche e lobbying.

³¹ La Rete Svizzera Volontariato raduna varie organizzazioni di volontariato presenti in territorio elvetico: www.retevolontariato.ch/it

³² Gli indirizzi di tutte le organizzazioni affiliate alla Croce Rossa sono disponibili su www.redcross.ch

³³ Con «indirizzatori» si intendono organizzazioni e specialisti che indirizzano gli assistiti.

Esempi

Le AC CR di San Gallo, Basilea Campagna, Berna, Vaud e Zurigo hanno elaborato progetti e programmi basati su un intenso lavoro di networking. Prima di lanciare il progetto **Pontesano**³⁴, ad esempio, l'AC CR di Zurigo ha svolto un'analisi delle esigenze presso potenziali partner, organizzazioni e specialisti. Questa indagine le ha consentito sì di fare chiarezza sui bisogni, ma anche di costruirsi una rete di «indirizzatori». Anche la AC CR di Basilea Campagna ha tenuto conto prevalentemente di questi due aspetti nella sua opera di networking per il **servizio di visite ad anziani di lingua straniera**, curando contatti e scambi con diverse organizzazioni attive nel campo della migrazione e della terza età. Sempre in questo ambito l'AC CR di Berna organizza da alcuni anni insieme a Caritas Berna le cosiddette **tavole rotonde sul tema dell'anzianità e della migrazione**, che consentono a varie organizzazioni di intrattenere scambi regolari. Per il progetto **vivre ici** dell'AC CR vodese si è trattato da un lato di svolgere un'analisi di mercato e dell'altro di ottenere l'accesso a potenziali volontari tramite la rete di contatti. Per l'AC CR di San Gallo la priorità era quella di utilizzare una rete informativa per fare conoscere il suo **centro di informazione e consulenza**.

«Abbiamo creato una rete di contatti, organizzato eventi e tradotto opuscoli. Ora dobbiamo perseverare e continuare ad allacciare nuove relazioni. L'esperienza mi ha dimostrato che per attirare a noi le persone dobbiamo essere sempre presenti».

Romy Graf, Integrazione sociale AC CR San Gallo

L'opera di networking dà buoni risultati anche in seno alla Federazione svizzera dei samaritani. Le sue sezioni raggiungono la popolazione migrante soprattutto tramite organizzazioni e associazioni che hanno contatto diretto con questo gruppo target. Una delle sue sezioni ha potuto, ad esempio, utilizzare per le sue esercitazioni mensili i locali di un centro di integrazione e creare contatti in maniera molto più diretta. Parlando di questa esperienza il presidente della sezione ha affermato:

«È molto più bello lavorare qui, in questo centro di accoglienza, piuttosto che in una scuola vuota la sera dove non ci sono scambi [...] Qui c'è sempre un via vai di persone, è un punto di incontro».

Presidente di una sezione samaritana

³⁴ <https://www.srk-zuerich.ch/unterstuetzung-fuer-menschen-mit-psychischer-Belastung>

Tema V: comunicazione

Campo d'azione 1: comunicazione interna e sistema dei feedback



Introduzione

In questa sezione ci si concentra principalmente su come garantire durevolmente il processo di apertura transculturale. Come per il tema I, si tratta di fare in modo che le misure e la loro applicazione diventino obbligatorie. Si procede inoltre a valutare gli effetti delle misure già attuate, a comunicare gli eventuali insegnamenti appresi e a istituzionalizzare sistemi di riflessione e di feedback come, per esempio, riunioni di supervisione o intervizione, workshop di approfondimento e scambi di esperienze.

Indicatori

Creazione di un sistema per segnalare eventuali discriminazioni

Un modo per istituzionalizzare la comunicazione interna consiste nel creare un sistema o addirittura un organo a cui rivolgersi per segnalare eventuali casi di discriminazione. Il sistema o i dati di contatto di tale organo devono essere noti a tutti i collaboratori e i volontari e il loro accesso va reso il più possibile semplice e privo di ostacoli.

Comunicazione interna sullo stato di avanzamento dei lavori

Come già indicato nell'ambito del tema I, una gestione efficace dell'apertura transculturale include anche una comunicazione

interna sulla strategia e sul piano di attuazione nonché un flusso di informazioni tra settori/programmi interni. Tale comunicazione interna non deve tuttavia poter essere utilizzata solo come strumento gestionale top-down, ma anche viceversa, dal basso verso l'alto, come sistema di feedback. La sua forma e le possibilità di feedback variano a seconda della grandezza e della struttura dell'organizzazione; possono basarsi su supporti e canali informativi già esistenti oppure sulla creazione di nuove occasioni di scambio su temi specifici quali riunioni tra colleghi, formazioni approfondite, gruppi di intervizione, forum, notizie pubblicate su intranet, ecc.

Esempio

Un buon esempio di sistema di segnalazione è l'organo indipendente *safeCall*, al quale possono essere segnalati anche casi di discriminazione, e a cui i collaboratori della Sede nazionale della CRS possono rivolgersi in caso di necessità.



Safecall fournit un service entièrement indépendant, confidentiel, transparent et sûr aux personnes souhaitant signaler d'éventuelles atteintes aux Principes fondamentaux, des infractions à la loi, au règlement du personnel ou des cas de discrimination, de corruption ou de harcèlement sexuel. La prestation est offerte 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en français, allemand, italien, anglais, espagnol et d'autres langues encore.

Campo d'azione 2: comunicazione esterna e copertura mediatica



Introduzione

Anche la comunicazione esterna contribuisce a rendere obbligatorie sia la strategia sia le misure adottate. Consente inoltre di fare conoscere tali misure, promuovere offerte specifiche e sensibilizzare il pubblico alle esigenze e agli interessi dei gruppi target (tema I: volontà e impegno, campo d'azione 3: partnership e advocacy).

Indicatori

Comunicazione esterna sull'apertura transculturale e sulle offerte specifiche

Promozione della presenza nei media di contributi sull'apertura transculturale o su offerte specifiche

La comunicazione esterna può avvenire tramite i canali comunicativi e i media dell'organizzazione come siti web, social network, newsletter o riviste, ma anche tramite lo sviluppo di misure di marketing oppure mediante la promozione di contributi mediatici sul tema o su offerte specifiche.

Esempio

*Humanité*³⁵, la rivista della CRS, pubblica regolarmente **articoli** sulle varie prestazioni dell'organizzazione ed è un esempio di questo tipo di comunicazione. Nel numero 4 del 2014 è stata pubblicata la storia di un migrante divenuto volontario.



³⁵ www.redcross.ch/it/topic/rivista-humanite



7 Allegati

Tavola sinottica delle basi della politica della CRS in materia di diversità

Basi e direttive internazionali

Titolo	Contenuto	Fonte/link
I sette Principi fondamentali della Croce Rossa	Imparzialità «Il Movimento internazionale della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa non fa alcuna distinzione di nazionalità, razza, religione, di condizione sociale o di appartenenza politica. Si dedica esclusivamente a soccorrere gli individui a seconda della gravità e dell'urgenza delle loro sofferenze».	Proclamazione in occasione della 20ª Conferenza internazionale della Croce Rossa tenutasi nel 1965 a Vienna. Testo modificato degli Statuti del Movimento internazionale della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa, adottati nel 1986 durante la 25ª Conferenza internazionale a Ginevra www.redcross.ch/it/movimento-internazionale-della-croce-rossa-e-della-mezzaluna-rossa/principi-fondamentali-della-croce
Promoting Respect for Diversity and Non-Discrimination	Rapporto del Movimento internazionale della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa il quale invita le Società nazionali ad adottare una politica aperta alla diversità.	CICR (2005): Promoting Respect for Diversity, Fighting Discrimination and Intolerance, Guidance and Guiding Questions, consiglio dei delegati, Seoul, 16–18 novembre 2005 www.icrc.org/en/doc/resources/documents/resolution/council-delegates-resolution-3-2005.htm
Agenda 2030 dell'ONU	Nel 2015 gli Stati membri dell'ONU hanno fissato 17 obiettivi comuni di sviluppo sostenibile (OSS). L'Agenda 2030 rappresenta un punto di riferimento per tutti gli Stati membri, inclusa la Svizzera e quindi la CRS. L'obiettivo n. 10 «Ridurre le disuguaglianze» ricopre un'importanza particolare per la presente guida. 	ONU: www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/ Confederazione: www.eda.admin.ch/agenda2030/it/home.html

Titolo	Contenuto	Fonte/link
Gli impegni di Vienna	In occasione dell'8ª Conferenza regionale europea del Movimento internazionale della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa i membri si sono impegnati ad adottare «misure mirate per accrescere la diversità tra volontari, collaboratori e dirigenti nelle loro organizzazioni affinché queste ultime riflettano la composizione in continua evoluzione della popolazione e a garantire un migliore accesso alle comunità più vulnerabili».	IFRC (2010): Gli impegni di Vienna
Gender Pledge	Impegno ad adottare la strategia dell'IFRC sull'uguaglianza di genere, a integrare la prospettiva di genere nel proprio lavoro, a lottare contro discriminazioni di genere e a creare una struttura organizzativa che permetta di rappresentare equamente entrambi i sessi a tutti i livelli dell'organizzazione.	IFRC (2011): IFRC PLEDGE P2093 on Gender of the 31 st International Conference of the Red Cross and Red Crescent https://rcrcconference.icrc.org/pledges31/pledge.xsp?documentId=C3EB5967DF15134C12579510050F288&action=openDocument
IFRC Strategic Framework on Gender and Diversity Issues 2013–2020	Linee guida per il raggiungimento dell'uguaglianza all'interno della IFRC.	IFRC (2013–2020): IFRC Strategic Framework on Gender and Diversity Issues 2013–2020 https://media.ifrc.org/ifrc/document/ifrc-strategy-framework-on-gender-and-diversity-issues-2013-2020/
Minimum standard commitments to gender and diversity in emergency programming	Aggiornamento degli aiuti di emergenza e in caso di catastrofe comprendente gli aspetti legati al genere e alla diversità.	IFRC (2015) Minimum standard commitments to gender and diversity in emergency programming http://www.ifrc.org/Global/Photos/Secretariat/201505/Gender%20Diversity%20MSCs%20Emergency%20Programming%20HR3.pdf

Titolo	Contenuto	Fonte/link
Gender and Diversity Organisational Assessment Toolkit	Guida per la valutazione del rispetto di genere e diversità in seno a un'organizzazione.	IFRC (2016) Gender and Diversity Organisational Assessment Toolkit. Pilot version. Introduction http://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/sites/5/2017/01/Book-1-GDO-assessment-toolkit-LR.pdf
Strategy 2020	All'inizio del documento vengono ricordati i valori fondamentali della IFRC tra cui la diversità, presentata come segue: «Rispettiamo la diversità delle comunità con cui lavoriamo, dei nostri volontari, dei nostri membri e del nostro staff applicando la non discriminazione e i nostri principi di imparzialità, unità e universalità». L'obiettivo strategico 3 invita inoltre a: Promuovere l'inclusione sociale e una cultura basata sulla pace e la nonviolenza. Lottiamo attivamente contro i pregiudizi sociali e promuoviamo la tolleranza e il rispetto verso le numerose prospettive che caratterizzano un mondo così diversificato.	IFRC (2010) Strategy 2020. Saving lives changing minds http://www.ifrc.org/Global/Publications/general/strategy-2020.pdf

Basi e direttive nazionali

Titolo	Contenuto	Fonte/link
Diversity im SRK: Empfehlungen	Nel rapporto viene formulata una lista di raccomandazioni tra cui: 1. Fissare il concetto di diversità nella strategia e nelle linee guida della CRS 2. Promuovere la diversità nella composizione degli organi direttivi della CRS 3. Tenere conto dell'aspetto della diversità per il reclutamento del personale 4. Tenere conto dell'aspetto della diversità per lo sviluppo del personale/ il sostegno alle nuove leve 5. Sensibilizzare alla questione della diversità all'interno della CRS 6. Svolgere opera di advocacy verso terzi a favore della diversità	CRS (2007): Diversity im SRK: Empfehlungen
Mandat Sounding board Diversity	In seno alla Sede della CRS l'organo consultivo competente in materia di diversità e pari opportunità ³⁶ è incaricato dell'attuazione delle raccomandazioni del 2007.	CRS (2013) Mandat Sounding board Diversity
Bericht zur Diversität im SRK	Questo rapporto analizza i vantaggi, ma anche le sfide rappresentate dalla diversità. Riporta così che un aumento del numero di collaboratori di lingua madre francese o italiana provoca attrito con un aumento di collaboratori con un passato migratorio, che non dispongono o dispongono solo limitatamente di conoscenze in francese e in italiano.	CRS (2013): Bericht zur Diversität im SRK. Redatto dall'organo consultivo in materia di diversità e pari opportunità della CRS
Strategia 2020 della CRS	Indirizzi e obiettivi strategici della CRS: 9.1 Incrementiamo il numero e la diversità dei nostri volontari e dei nostri giovani e li qualificiamo per un impegno duraturo. 14.3 Promuoviamo la diversità e le pari opportunità per i nostri collaboratori a tutti i livelli.	Strategia 2020 della CRS https://www.redcross.ch/it/topic/strategia-crs-2020

³⁶ L'organo consultivo in materia di diversità e pari opportunità è composto da un massimo di sette partecipanti appartenenti a diversi dipartimenti della Sede e con funzioni diverse (quadri, esperti, ecc.).

Titolo	Contenuto	Fonte/link
Glossaire de la santé, de la migration et de l'intégration	Con diversità la CRS intende la valorizzazione e l'impiego consapevole della varietà e dell'eterogeneità (provenienza, genere, religione, ecc.) in quanto risorsa a tutti i livelli. La gestione della diversità non solo tollera le differenze individuali, ma le valorizza.	CRS (2015): Dipartimento SI, Glossaire de la santé, de la migration et de l'intégration
Accesso facilitato ai servizi della Croce Rossa Svizzera per le persone vulnerabili	Gli individui con un passato migratorio rappresentano un gruppo target importante per la CRS, che le prestazioni e le offerte dell'organizzazione dovrebbero raggiungere. Essendo in molti casi socialmente svantaggiate queste persone sono esposte a un più alto rischio di vulnerabilità.	CRS (2013): Accesso facilitato ai servizi della Croce Rossa Svizzera per le persone vulnerabili

Tavola sinottica di temi, campi d'azione e indicatori

Tema I

Volontà e impegno

Campo d'azione 1		Direttive strategiche			
Indicatori	Esistenza di una politica e/o di una strategia in materia di diversità	Analisi della situazione reale e auspicata in materia di diversità e apertura transculturale	Planificazione dell'attuazione sulla base della strategia con una definizione chiara dei tempi e obiettivi misurabili	Integrazione della diversità nella strategia, nei principi e in altre direttive interne dell'organizzazione	Composizione delle commissioni strategiche con attenzione particolare alla diversità
Campo d'azione 2		Monitoraggio			
Indicatori	Comunicazione interna relativa alla strategia e al piano di attuazione	Monitoraggio costante ed eventuali modifiche nella fase di attuazione	Concessione di risorse per l'attuazione	Modifiche strutturali (ove necessarie)	
Campo d'azione 3		Partnership e advocacy			
Indicatori	Prese di posizione pubbliche	Promozione dell'offerta tra il pubblico: comunicati stampa, partecipazione a conferenze, newsletter	Partnership, comunità di interessi con altre organizzazioni, partecipazione a campagne		

Tema II **Cultura d'impresa**

Sensibilizzazione alla competenza transculturale e tutela dalle discriminazioni				
Campo d'azione 1	Indicatori	Eventi di formazione e sensibilizzazione su tematiche quali l'apertura transculturale, la competenza trans-culturale nonché la tutela dalle discriminazioni per collaboratori e volontari		
Campo d'azione 2	Indicatori	Promozione di un comportamento caratterizzato da competenza trans-culturale tramite direttive linguistiche e norme di comportamento relative a umorismo, commenti discriminatori, ecc.	Cambiamento di atteggiamenti e comportamenti di collaboratori e volontari	Codice di condotta per i volontari o accordo di collaborazione

Tema III
Risorse

Campo d'azione 1		Gestione del personale e dei volontari			
Indicatori		Numero di collaboratori e volontari con un passato migratorio all'interno dell'organizzazione/Numero di quadri con un passato migratorio	Grado di soddisfazione dei collaboratori e dei volontari con un passato migratorio	Inclusione delle dimensioni della diversità negli strumenti di rilevamento per volontari e collaboratori, rilevamento mirato delle risorse	Opportunità di formazione e sviluppo
					Assunzioni mirate (misura di azione positiva)
Campo d'azione 2		Budget e finanziamento			
Indicatori		Budget per misure di apertura transculturale e strategia di finanziamento	Creazione di nuovi posti a tempo indeterminato o integrazione di compiti aggiuntivi per funzioni già esistenti		
Campo d'azione 3		Competenze			
Indicatori		Sviluppo della competenza transculturale di collaboratori e volontari	Scelta di una persona responsabile in materia di apertura transculturale o creazione di una struttura interna trasversale	Utilizzo di materiale specialistico (linee guida, strumenti, manuali)	

Infrastruttura				
Campo d'azione 4	Indicatori			
	L'infrastruttura dell'organizzazione è adatta alle esigenze (p. es. edifici e materiale comunicativo accessibili a tutti, spazi riservati alla preghiera e all'allattamento)	L'infrastruttura delle offerte esterne è adatta agli utilizzatori (p.es. creazione e messa a disposizione di locali a prezzi moderati, orari di apertura, consulenza e formazione adeguati)		

Tema IV

Offerte

Ciclo del progetto				
Campo d'azione 1	Indicatori			
	Analisi della situazione attuale e auspicata in relazione alle offerte esistenti	Analisi delle esigenze dei gruppi target e dei detentori di interessi in relazione alle nuove offerte	Considerazione di aspetti specifici della migrazione, coinvolgimento di persone chiave per la pianificazione di nuove offerte	Diversificazione dell'offerta: sviluppo di offerte specifiche per la migrazione o adeguamento delle offerte esistenti
				Valutazione delle offerte in relazione a indicatori specifici della migrazione

Campo d'azione 2 Rilevamento dei dati				
Indicatori	Numero di clienti e pazienti con un passato migratorio	Grado di soddisfazione di clienti e pazienti con un passato migratorio	Integrazione dell'aspetto della diversità negli strumenti di rilevamento	
Campo d'azione 3 Informazione e comunicazione				
Indicatori	Informazioni accessibili a tutti	Coinvolgimento dei gruppi target nell'adeguamento e nello sviluppo delle informazioni a loro destinate (traduzioni, immagini, lingua, ecc.)	Le immagini riflettono la diversità sociale	Comunicazione e diffusione attiva, eventualmente accompagnate da misure di sostegno linguistico e con il coinvolgimento di persone chiave
				Comunicazione multiforme e uso di diversi canali (p.es. media dei migranti)
Campo d'azione 4 Coordinamento e collaborazione				
Indicatori	Contatti e collaborazione con organizzazioni operanti nel settore della migrazione e dell'integrazione	Partecipazione a eventi tematici e alla loro organizzazione	Coinvolgimento di organizzazioni partner e/o rappresentanti dei gruppi target per sviluppo, elaborazione e messa in atto delle offerte	

Tema V		Comunicazione			
Campo d'azione 1		Comunicazione interna e sistema dei feedback			
Indicatori		Creazione di un sistema per segnalare eventuali discriminazioni	Comunicazione interna sullo stato di avanzamento dei lavori		
Campo d'azione 2		Comunicazione esterna e copertura mediatica			
Indicatori		Comunicazione esterna sull'apertura transculturale e sulle offerte specifiche	Promozione della presenza nei media di contributi sull'apertura transculturale o su offerte specifiche		

8 Bibliografia

- Bollettino MMS #100 di aprile 2006: Domini, Transkulturelle Kompetenz im Umgang mit MigrantInnen. Der Weg zur gesundheitlichen Chancengleichheit
- CRS: Notice: exercice d'activités bénévoles par des étrangers – Précisions quant à l'obligation d'annonce
- CRS (2017): Lobbying und Advocacy im SRK. Grundlagen für ein Konzept am Beispiel der Geschäftsstelle SRK
- CRS (2013): Bericht zur Diversität im SRK. Redatto dall'organo consultivo in materia di diversità e pari opportunità della CRS
- CRS (2013): Accesso facilitato ai servizi della Croce Rossa Svizzera per le persone vulnerabili: fondamenti ed esempi tratti dalla realtà. Elaborato dal dipartimento Sanità e integrazione della Sede della CRS in collaborazione con le associazioni cantonali della Croce Rossa
- CRS (2011): Promouvoir la diversité culturelle – prévenir la discrimination raciale. Guide pratique à l'usage des cadres dirigeants et du personnel des institutions du système de santé
- CRS (2007): Diversity im SRK: Empfehlungen
- CRS (2004): Öffnung von Institutionen der Zivilgesellschaft Grundlagen und Empfehlungen zuhanden des Bundesamtes für Zuwanderung, Integration und Auswanderung IMES und der Eidgenössischen Ausländerkommission EKA
- Domenig (2007): Transkulturelle Organisationsentwicklung. In: Transkulturelle Kompetenz. Lehrbuch für Pflege-, Gesundheits- und Sozialberufe. A cura di Domenig: 341–368
- Domenig, Cattacin (2015): Gerechte Gesundheit. Grundlagen, Analysen, Management. Berna: Hogrefe Verlag
- Domenig, Cattacin (2012): Inseln transnationaler Mobilität. Freiwilliges Engagement in Vereinen mobiler Menschen in der Schweiz. Zurigo: Seismo Verlag
- Fischio d'inizio per l'integrazione. In: Humanité 4/2017
- Handschuck und Schröer (2011): Interkulturelle Orientierung und Öffnung: Theoretische Grundlagen und 50 Aktivitäten zur Umsetzung (Interkulturelle Praxis und Diversity Management)
- Humanité sans frontières. In: ready 2/2017
- Kaya, Bülent (2014): Migration et information sur la santé: revue de littérature. Croce Rossa Svizzera
- UFSPÖ (2012): La diversité culturelle dans les associations sportives Vivre ensemble – s'entraîner ensemble

Croce Rossa Svizzera

Dipartimento Sanità e integrazione

Servizio Sanità

Werkstrasse 18

3084 Wabern

Telefono 058 400 75 75

gi-gesundheit@redcross.ch redcross.ch/tkk



Croce Rossa Svizzera

