La città interculturale costruita passo per passo

Guida pratica per l'applicazione del modello urbano di integrazione interculturale

Edizione aggiornata

INTERCULTURAL CITIES
CITÉS INTERCULTURELLES

COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

La città interculturale costruita passo per passo

Guida pratica per l'applicazione del modello urbano di integrazione interculturale

Aggiornamento a cura di
Anne Bathily

Redazione e coordinamento a cura di
Ivana D'Alessandro

Consiglio d'Europa

Le opinioni espresse in questa pubblicazione sono di esclusiva responsabilità degli autori e non riflettono necessariamente la posizione ufficiale del Consiglio d'Europa.

Tutte le richieste relative alla riproduzione o alla traduzione completa o parziale del documento devono essere indirizzate alla Direzione della Comunicazione (F-67075 Strasbourg Cedex o publishing@coe.int). Ogni altra corrispondenza relativa a questa pubblicazione deve essere indirizzata alla Commissione Antidiscriminazioni.

Copertina: Cabildo de Tenerife – Progetto "Juntos en la misma dirección"

Layout photos:
Binam Montréal (p. 16)
Ivana D'Alessandro (pagine 5, 6, 7, 10, 11, 12, 13, 25, 31, 36, 41, 42, 44, 48, 50)
Getxo (p. 35)
Francesca Lionetti (pagine 26, 33, 37, 51)
Montréal (p. 52)
Angelo Palmieri (p. 9)
Patras (p. 27)
Nika Pektovic (p. 39)
Ravenna (p. 14)
Sandro Weltin (p. 46, 54)

Copertina e layout: Servizio produzione documenti e pubblicazioni (SPDP), Consiglio d'Europa

© Consiglio d'Europa, settembre 2020

Stampato presso la tipografia del Consiglio d'Europa

Indice

PREFAZIONE	**5**
INTRODUZIONE	**6**
Definizioni chiave	7
COMPRENDERE L'INTEGRAZIONE INTERCULTURALE	**9**
1. La nuova era della diversità	9
2. Perché l'interculturalismo?	10
3. Il vantaggio della diversità	11
4. I principi guida per l'integrazione interculturale	12
5. Le condizioni necessarie per sfruttare il potenziale della diversità	13
6. Come si presenta una città interculturale?	14
COSTRUIRE UNA CITTÀ INTERCULTURALE	**16**
1. Sviluppare una visione interculturale della città	16
2. Preparare una strategia interculturale	19
3. Costruire la strategia interculturale della città	21
ELEMENTI DI UNA STRATEGIA INTERCULTURALE	**26**
1. Interazione	27
2. Partecipazione	29
3. Lotta alla discriminazione	32
4. Accoglienza dei nuovi arrivati	35
5. Educazione	35
6. Politiche abitative e quartieri	38
7. Servizi pubblici	39
8. Imprese e mercato del lavoro	41
9. Vita culturale e sociale	43
10. Spazio pubblico	45
11. Mediazione e risoluzione dei conflitti	47
12. Lingue	48
13. Media e comunicazione	51
14. Prospettiva internazionale	53
15. Intelligenza e competenza interculturale	54
16. Leadership e cittadinanza	55
MONITORAGGIO DELL'IMPLEMENTAZIONE E VALUTAZIONE DEI PROGRESSI	**58**
1. Raccolta dei dati	58
2. Individuazione degli indicatori	60
3. Monitoraggio dei progressi	60
ALLEGATI	**62**
Testi normativi del Consiglio d'Europa	62
Altre letture	64

Prefazione

L'aumento della diversità è diventato una caratteristica delle città contemporanee. Le mutevoli tendenze dei flussi migratori globali nel secondo dopoguerra hanno generato movimenti di persone appartenenti alle più varie nazionalità, etnie, lingue e religioni. Allo stesso tempo è aumentata la disuguaglianza tra individui, gruppi e territori, aggravata dalla riduzione dei livelli di welfare registrata in molti paesi. La questione di come garantire la coesione all'interno di società culturalmente diversificate ha acquistato rilevanza sempre maggiore in alcune aree del mondo, e le città rappresentano un luogo privilegiato per individuare e sperimentare soluzioni.

Il Consiglio d'Europa e le sue città partner hanno sviluppato e validato un approccio interculturale per l'integrazione e l'inclusione, che consenta ai centri urbani di sfruttare i benefici e minimizzare i rischi legati alle migrazioni umane e alla diversità culturale. A distanza di oltre un decennio ci sono prove crescenti che la diversità, quando è trattata come una risorsa, produce risultati positivi in termini di creatività, benessere e sviluppo economico.

Il Programma Città Interculturali (ICC) invita le città d'Europa, e non solo, a valutare e applicare approcci che mettano la diversità al servizio dello sviluppo umano e sociale, trasformandola in un fattore positivo su cui basare le politiche pubbliche.

Si tratta dell'unica iniziativa che:

- Si basa sui diritti umani, la democrazia e il rispetto della legalità.
- Ha una forte vocazione alla ricerca e alla valutazione dei risultati.
- Si proietta sul lungo periodo (oltre i limiti del singolo progetto) promuovendo cambiamenti sostenibili nelle politiche delle città partecipanti.
- Adotta un approccio multidisciplinare e attento agli interessi delle diverse parti in causa, coinvolgendo un'ampia gamma di attori e assicurando così l'efficacia e la sostenibilità dei cambiamenti adottati dalle amministrazioni cittadine.
- È sostenuta da un'organizzazione intergovernativa, il Consiglio d'Europa, che garantisce un più ampio raggio d'azione e un maggiore appoggio politico.

Gli effetti del Programma Città Interculturali sono stati misurati a più riprese fin dal suo lancio nel 2008.[1] I risultati confermano la sua efficacia nel costruire comunità locali coese, con un maggiore livello di sicurezza e meno conflitti. Dopo oltre un decennio di esperienza, più di 130 città europee e non solo (Australia, Canada, Israele, Giappone, Messico, Marocco e Stati Uniti) hanno aderito al Programma Città Interculturali, utilizzandone gli strumenti e arricchendone la metodologia. Questa guida aggiornata è fondata sull'esperienza di città che hanno sviluppato e testato il modello di integrazione interculturale.

Quello che è partito dieci anni fa come progetto pilota è ormai una vivace comunità di apprendimento.

1. Results and impact of the Intercultural Cities programme.

Introduzione

Attraverso il Programma Città Interculturali (ICC), le città hanno dimostrato che la diversità può essere gestita come una risorsa, accrescendo i benefici sociali ed economici delle comunità eterogenee e minimizzandone i potenziali effetti negativi. Nonostante l'enorme complessità delle comunità non omogenee e i conflitti che ne possono derivare, le città possono riuscire a gestire la diversità e addirittura trarre grandi benefici da ciò che i migranti e le minoranze possono offrire. Per fare ciò, tuttavia, è necessario rivedere una serie di istituzioni, servizi e politiche, creare strutture di governance appropriate e meccanismi che aiutino a rimuovere gli ostacoli, migliorando l'integrazione di migranti e minoranze e valorizzando il loro contributo allo sviluppo delle città.

Questa guida è uno strumento attraverso il quale le città possono applicare il modello urbano di integrazione e inclusione interculturale. Essa riflette l'assimilazione delle lezioni apprese e mostra in che modo prassi e standard nella gestione della diversità culturale si siano evoluti nel tempo. La guida si rivolge in primo luogo (ma non esclusivamente) a città con almeno 30.000 abitanti e un livello significativo di diversità, i cui dirigenti siano fortemente impegnati nell'obiettivo di rendere la diversità un vantaggio nella pianificazione urbana e siano disposti a investire capitale politico, tempo e risorse nello sviluppo di tale approccio. Tuttavia, il modello si sta lentamente ma decisamente diffondendo anche a livello regionale e nazionale. Principi, strumenti ed esempi presentati possono diventare un'ispirazione per i decisori politici di ogni livello, per le pubbliche amministrazioni e per i professionisti alla ricerca di idee e soluzioni che assicurino uguaglianza, inclusione e coesione sociale in ambiti culturalmente diversificati. In questo senso, il modello di integrazione interculturale può trovare applicazione anche in ambiti di diversità non culturale, ma anche di genere, identità sessuale, età, status socioeconomico, ecc.

Il modello delle Città Interculturali non è una soluzione unica e uguale per tutti, con una sequenza rigidamente predeterminata di attività e procedure. Pertanto la guida contiene raccomandazioni e suggerimenti su come, quando e in che ordine agire per ottenere i migliori risultati. Tuttavia, auspichiamo che ogni città che aderisce al Programma Città Interculturali possieda già le competenze e l'indipendenza di pensiero necessarie per adattare in modo creativo i concetti generali e le azioni descritte in questa guida alle specificità delle situazioni locali. Siamo anche consapevoli che nessuna delle città che decidono di partecipare al processo è una "lavagna bianca", e che ognuna parte da presupposti diversi e segue una traiettoria di sviluppo unica e irripetibile. Pertanto questo documento non vuole essere un manuale di istruzioni, ma piuttosto un menu e una "cassetta degli attrezzi".

Una differenza importante tra i progetti di apprendimento internazionali di tipo classico e il Programma Città Interculturali è che quest'ultimo non si limita a un gruppo sociale particolare, a un singolo dipartimento comunale o a un settore specifico. I cambiamenti più significativi e durevoli si verificano con maggiore probabilità quando organizzazioni e persone vengono mobilitate in modo trasversale per realizzare una determinata visione, non semplici modifiche tecniche. Spesso succede che un'amministrazione particolarmente attiva scopra l'esistenza di un progetto ben riuscito in un'altra città, per esempio in tema di sicurezza o biblioteche, e lo importi con successo nella propria realtà locale, ma l'impatto complessivo è limitato se tutto intorno le cose vanno avanti come prima. Lo spirito delle Città Interculturali

prevede invece la mobilitazione di politici, funzionari pubblici, imprese e professionisti, gruppi di cittadini e addirittura dei media in vista di un obiettivo comune: creare una città inclusiva che sia fiera della propria diversità interna e ne risulti rafforzata.

Questa guida è concepita come un'integrazione all'insieme di documenti e strumenti sviluppati dal Programma Città Interculturali. Essa fornisce una breve panoramica del concetto di integrazione interculturale e alcune indicazioni sui passi e le misure che possono aiutare le città a sviluppare una strategia interculturale. Gli elementi di tale strategia sono illustrati con domande analitiche, suggerimenti ed esempi di pratiche adottate da varie città in Europa e non solo. Dove possibile, la guida fa riferimento anche a documenti e altre risorse che possono aiutare il lettore ad analizzare tematiche e aspetti specifici in modo più dettagliato.

Definizioni chiave

Migrante/i: L'Organizzazione Internazionale per le Migrazioni delle Nazioni Unite (IOM) definisce "migrante" un individuo che risiede per più di un anno in un paese estero, indipendentemente dalle cause, volontarie o involontarie, e dalle modalità, regolari o irregolari, utilizzate per migrare. In base a tale definizione, coloro che viaggiano per periodi più brevi per turismo o affari non sarebbero considerati migranti. Tuttavia, nell'uso comune si parla di migranti anche per riferirsi a persone che si spostano per brevi periodi, come gli stagionali che viaggiano per lavorare nella semina o nella raccolta di prodotti agricoli[2]. I discendenti dei migranti sono talvolta erroneamente definiti migranti o persone con background migratorio, per indicare la loro appartenenza multipla. In questa guida, sebbene i principi dell'interculturalismo vengano applicati a tutti, il termine "migrante" non include i discendenti dei migranti.

Migrante senza documenti: Persona di nazionalità estera che entra o soggiorna in un paese senza possedere la documentazione appropriata. Questa categoria include, tra gli altri: persone che (a) non possiedono i documenti legali per entrare in un determinato paese ma riescono a farlo clandestinamente, (b) entrano o soggiornano usando documenti falsi, (c) dopo essere entrati usando documenti legali, soggiornano oltre il termine consentito o violano altrimenti i termini di ingresso e soggiornano senza autorizzazione[3].

Minoranza: Nel suo senso più ampio, ossia non riferendosi esclusivamente alle minoranze nazionali protette dalla Convenzione Quadro del Consiglio d'Europa per la Protezione delle Minoranze Nazionali, il termine "minoranza" all'interno di questa guida si riferisce a un gruppo che è numericamente inferiore al resto della popolazione di uno Stato e si trova in una posizione non dominante.

Rifugiato: Un rifugiato è qualcuno che è stato costretto a fuggire dal proprio paese a causa di persecuzioni, guerre o violenza. Un rifugiato ha il fondato timore di essere perseguitato per motivi di razza, religione, nazionalità, opinioni politiche o appartenenza a un particolare gruppo sociale. Con ogni probabilità non può ritornare in patria o ha paura di farlo. La definizione di rifugiato si ritrova nella Convenzione del 1951 e negli strumenti regionali relativi ai rifugiati (tra cui l'Organizzazione per l'Unità Africana o la Dichiarazione di Cartagena del 1984), così come nello Statuto dell'UNHCR[4].

Sfollati interni: Persone che "sono state forzate o costrette a fuggire o ad abbandonare le proprie case o i luoghi di residenza abituale, in particolare a causa di, o per evitare, gli effetti di un conflitto armato, situazioni di violenza generalizzata, violazioni dei diritti umani o disastri naturali o causati dall'uomo e che non hanno attraversato le frontiere di uno Stato riconosciuto a livello internazionale "[5].

Richiedente asilo: Persona che cerca protezione da una persecuzione o dal rischio di subire gravi danni in un paese diverso dal proprio, e che è in attesa di una decisione circa il suo status di rifugiato in base agli strumenti internazionali, regionali e nazionali.[6]

Assimilazione: Non esiste una definizione rigorosa di questo termine, tuttavia esso viene comunemente riferito a un modello teorico e politico che considera

2. IOM, Legge Internazionale sulla Migrazione, Glossary on Migration, 2° edizione, 2011.

3. IOM, Legge Internazionale sulla Migrazione, Glossary on Migration, 2° edizione, 2011.
4. Convenzione e Protocollo relativo allo Status di Rifugiato.
5. Principi guida sugli sfollati interni, Agenzia delle Nazioni Unite per i Rifugiati (UNHCR).
6. Cfr UNHCR: https://www.unhcr.org/asylum-seekers.html.

l'integrazione come il processo attraverso il quale le differenze culturali sono assorbite nella cultura della società ospite fino a scomparire, al fine di creare società omogenee. Nelle società in cui si applica questo modello, l'aspettativa è che i nuovi arrivati abbandonino la propria eredità culturale per diventare parte della cultura dominante. Le differenze e le specificità culturali non vengono incoraggiate e possono addirittura essere scoraggiate o soppresse se ritenute una minaccia per l'integrità del gruppo maggioritario[7].

Multiculturalismo: Il multiculturalismo è un diverso modello teorico e politico secondo cui culture, razze ed etnie, in particolare quelle dei gruppi di minoranza, meritano un riconoscimento speciale delle proprie differenze all'interno della cultura dominante. Questo approccio si sforza di rimuovere la stigmatizzazione, l'esclusione e la collocazione di questi gruppi in una posizione di inferiorità. Così facendo, i multiculturalisti tendono a classificare i gruppi per appartenenza etnica, razza o religione. In pratica questo può portare a un'enfasi eccessiva sulle differenze tra i vari gruppi e, di conseguenza, talvolta crea le condizioni che portano alla separazione, marginalizzazione o segregazione di gruppi culturalmente diversi[8].

Interculturalismo: L'interculturalismo è un modello politico che mira a garantire uguaglianza e coesione nelle società culturalmente diversificate. Questo approccio incoraggia la mescolanza e l'interazione tra persone di differente origine, cultura e background nella prospettiva di costruire un'identità collettiva che abbracci il pluralismo culturale, i diritti umani, la democrazia, la parità di genere e la non-discriminazione[9]. Esso si basa sull'applicazione simultanea dei principi di uguaglianza dei diritti e delle opportunità, di diversità come fattore positivo, e di interazione positiva come mezzo per mobilitare i contributi di tutti coloro che risiedono in un territorio ai fini dello sviluppo della società.

Vantaggio della diversità: Il vantaggio della diversità è sia un concetto, sia un approccio. Parte dal presupposto che la diversità può essere fonte di innovazione, apportando preziosi benefici a organizzazioni, comunità e imprese, se gestita con competenza e in uno spirito di inclusione. Il vantaggio della diversità è anche il risultato di politiche che sviluppano il potenziale della diversità, minimizzando al tempo stesso i rischi legati alla mobilità delle persone e alla diversità culturale.

Integrazione interculturale: Il risultato di un processo bilaterale basato sulla Raccomandazione CM/Rec(2015)1 sull'integrazione interculturale e sul modello politico delle Città Interculturali, che consiste nella gestione efficace, positiva e sostenibile della diversità, sulla base di un riconoscimento reciproco e simmetrico, all'interno del quadro di riferimento dei diritti umani.

Cittadinanza urbana: Un'alternativa contemporanea al concetto giuridico di cittadinanza, che si basa sul contesto locale e deriva direttamente dalla residenza come dato di fatto. Essa si fonda su processi di costruzione delle relazioni, sviluppando e valorizzando legami forti e un senso di appartenenza a un dato territorio urbano. La cittadinanza urbana prevede l'effettiva partecipazione e rappresentanza di tutti i gruppi nella vita cittadina, e costruisce fiducia sia tra i gruppi, sia nei confronti delle istituzioni.

Identità di genere: L'identità di genere si riferisce all'esperienza profonda e individuale di ogni persona rispetto al proprio genere, che può corrispondere o meno al sesso assegnato alla nascita, e include la percezione personale del corpo e altre espressioni di genere come l'abbigliamento, il modo di parlare e di atteggiarsi. Il sesso di una persona di solito viene assegnato alla nascita e da quel momento in poi diventa un dato sociale e legale. L'identità di genere deve essere distinta dall'orientamento sessuale[10].

Orientamento sessuale: L'orientamento sessuale si riferisce alla capacità del singolo di provare profonda attrazione emotiva, affettiva e sessuale e di sperimentare relazioni intime e sessuali con individui di genere diverso (eterosessuale) o dello stesso genere (omosessuale, lesbica, gay) o di più di un genere (bisessuale)[11].

Intersezionalità: Coniato nel 1989 da Kimberlé Crenshaw, femminista nera, attivista dei diritti civili e studiosa di giurisprudenza, per sollevare la questione delle donne nere che si confrontano con razzismo e discriminazione multipla, il termine "intersezionalità" è stato incluso nell'Oxford English Dictionary nel 2015 con la seguente definizione: "La natura interconnessa delle categorizzazioni sociali come razza, classe e genere, considerata all'origine della creazione di sovrapposizioni e sistemi interdipendenti di discriminazione o svantaggio; un approccio teorico basato su tale premessa[12]." Nella definizione del Merriam-Webster, intersezionalità è "la modalità complessa e cumulativa in cui gli effetti di forme multiple di discriminazione (come razzismo, sessismo e classismo) si combinano, si sovrappongono o si intersecano, specialmente nell'esperienza di individui o gruppi emarginati[13]."

7. ICC, didactic video on Interculturalism.
8. ICC, didactic video on Interculturalism.
9. Paradigma aggiornato ICC: Bridging the equality, diversity and inclusion agendas : background paper – Novembre 2017.
10. Consiglio d'Europa, Unità Orientamento sessuale e identità di genere, Domande e Risposte. Va anche osservato che la Convenzione del Consiglio d'Europa sulla prevenzione e la lotta alla violenza contro le donne e la violenza domestica fornisce una definizione legale del termine "genere" come "ruoli, comportamenti, attività e attributi socialmente costruiti che una determinata società considera appropriati per donne e uomini".
11. Consiglio d'Europa, Unità Orientamento sessuale e identità di genere, Domande e Risposte.
12. Cfr https://www.lexico.com/en/definition/intersectionality.
13. Cfr https://www.merriam-webster.com/dictionary/intersectionality.

Comprendere l'integrazione interculturale

1. La nuova era della diversità

Il termine "diversità" viene spesso usato come un concetto-ombrello che copre una vasta gamma di differenze umane tra cui (ma non solo) razza, etnia, sesso, identità di genere, orientamento sessuale, età, classe sociale, abilità e caratteristiche fisiche, sistemi di valori religiosi o etici, nazionalità e convinzioni politiche. L'aumento dell'urbanizzazione, associato a globalizzazione, tecnologia e intelligenza artificiale, nonché il transnazionalismo, sono alcuni dei fattori che oggi contribuiscono a plasmare la diversità. Questi cambiamenti hanno generato nuove forme di diversità, nuove esperienze di spazi e interazioni, ma anche nuove tendenze di disuguaglianza e segregazione. I concetti emergenti di "super-diversità"[14] o "iper-diversità" rappresentano nuovi modi per cogliere le complessità quantitative e qualitative della diversità urbana. Tali concetti mettono in discussione anche i modi tradizionali di guardare ai rapporti di potere tra "nazionale-maggioranza" e "diverso-minoranza", all'identità e alla gestione della diversità. Ciò che viene enfatizzato sono gli aspetti multipli dell'identità, le varie radici che portano all'esclusione e alla segregazione, e la necessità di ideare nuove politiche e forme di governance per affrontare queste sfide.

"Non puoi mettermi in una scatola"

In un'era di super-diversità in cui le persone non si identificano attraverso identità singole e sperimentano conflitti di appartenenza (se non assenza totale di appartenenza) a gruppi predefiniti, l'attivismo su singoli temi viene percepito da molti come irrilevante e in effetti può non essere così efficace nell'affrontare le cause della disuguaglianza.

Anche le stesse categorizzazioni a cui ci affidiamo (per esempio, "nero", "gay", "asiatico" o "disabile") non sembrano più in grado di dirci molto su chi sono le persone, che vita conducono, con chi si identificano, o di quali servizi hanno bisogno da parte del governo e della società. Un approccio così categorizzante ignora un numero sempre più cospicuo individui che ricadono al di fuori delle classificazioni standard, o si collocano in modo trasversale. Tuttavia la società tratta le identità etniche come se fossero ben definite, statiche e significative, e le istituzioni pubbliche continuano a insistere su questo tipo di classificazioni.

Fanshawe, S. e Sriskandarajah, D. (2010) You Can't Put Me in a Box: Super Diversity and the End of Identity Politics. Londra: Institute for Public Policy Research, p. 11.

Nel passaggio dalla teoria alla pratica, il programma ICC parte dallo stesso presupposto: gli approcci *mainstream* alla gestione della diversità non bastano più per affrontare la nuova realtà delle città. Nel riconoscere le molteplici sfaccettature della diversità e le loro interconnessioni, il programma sceglie di concentrarsi sulla gestione della diversità basata sulle differenze culturali (etniche, religiose, linguistiche). Tuttavia i suoi principi e metodi potrebbero applicarsi a qualsiasi tipo di diversità: genere, età, professione, abilità e così via. Per applicare in modo efficace l'approccio ICC, è necessario trarre beneficio da ogni tipo di diversità e favorire la mescolanza di persone con diversi background, occupazioni, storie, posizioni, genere e età.

14. Fran Meissner & Steven Vertovec, "Comparing super-diversity", *Ethnic and Racial Studies*, 38:4, 541-555, 2015.

2. Perché l'interculturalismo?

Il programma Città Interculturali è un progetto di sviluppo di competenze e politiche che supporta le città d'Europa, e non solo, nell'implementazione dell'approccio di integrazione interculturale. Tale modello si inserisce nel concetto di interculturalismo[15], che si differenzia da altri approcci tradizionali (assimilazione e multiculturalismo) in quanto considera la diversità come il punto di partenza e l'orizzonte delle città moderne. Mentre il modello assimilazionista si incentra su un concetto di uguaglianza che ignora la diversità, e il multiculturalismo enfatizza le differenze culturali, l'obiettivo dell'interculturalismo è realizzare l'uguaglianza e la coesione sociale in società diversificate.

Interculturalismo vs multiculturalismo

Multiculturalismo è un termine che non ha una definizione formale e universalmente accettata, ma è generalmente considerato come un insieme di politiche che permettono la convivenza fianco a fianco di culture diverse, nessuna delle quali ha la precedenza, o più valore rispetto alle altre. Ciò ha consentito alle culture di minoranza di conservarsi senza essere inghiottite o assimilate dalla cultura maggioritaria, ma ha anche finito per creare un insieme di identità fisse e a sé stanti, il che può dare origine a divisioni e tensioni e impedisce l'interscambio.

Anche l'*Interculturalismo* si propone di evitare i costi dell'assimilazione, ma riconosce che tradizioni culturali e identità sono dinamiche e possono intersecarsi e sovrapporsi, e che l'interazione tra culture all'interno di società sempre più globalizzate e diversificate è tanto inevitabile quanto desiderabile. L'interculturalismo suggerisce che tali cambiamenti debbano essere facilitati e sostenuti, e che l'identità debba essere vista come una scelta in continuo sviluppo.

Cantle T., (2012) Interculturalism – a rejoinder to Modood and Meer Political Insight Dic 2012

Sebbene l'interculturalismo abbia in comune con il multiculturalismo alcuni principi (tra cui il rispetto, la non-discriminazione, l'uguaglianza), i due approcci divergono notevolmente nel modo di intendere l'identità culturale e il tessuto sociale. Mentre l'interculturalismo ritiene che sottolineare i punti in comune tra individui e gruppi con differenti background, promuovendo contatti e interazioni positive tra gruppi, promuova la coesione e porti al superamento di alcune barriere che creano esclusione, il multiculturalismo si concentra sui rapporti di potere tra maggioranza e minoranze, enfatizzando le barriere tra gruppi distinti per appartenenza culturale. Il multiculturalismo non solo non è in grado di riconoscere l'evoluzione e la sovrapposizione delle identità e delle affinità, ma con la sua visione estrema delle differenze finisce per perpetrare il paradigma "noi/loro". Il multiculturalismo rafforza proprio ciò che vorrebbe superare.

Tale inadeguatezza è dovuta a una visione errata della dimensione culturale dell'integrazione, una visione semplicistica o distorta della cultura e della diversità, un'accentuazione eccessiva delle differenze che sfocia nella marginalizzazione delle culture migranti e nella perpetuazione di povertà ed esclusione attraverso i ghetti etnici.

L'interculturalismo, invece, riconosce l'importanza della cultura nella costruzione di comunità coese, nell'accesso ai diritti e nella realizzazione delle opportunità. Esso pone l'accento sulla necessità di permettere a ciascuna identità di sopravvivere e fiorire, ma sottolinea anche il diritto di tutte le culture a contribuire al panorama culturale della società in cui si trovano. L'interculturalismo deriva dalla consapevolezza che le comunità possono prosperare solo a contatto le une con le altre, non nell'isolamento. Questo approccio intende rafforzare l'interazione tra le culture, come mezzo per costruire la fiducia e consolidare il tessuto della collettività.

15. The ICC: What Interculturalism is about?

3. Il vantaggio della diversità

Il concetto di integrazione interculturale[16] affonda le sue radici nella nozione di vantaggio della diversità[17], che considera gli effetti benefici della diversità su singoli, comunità e organizzazioni. Gli effetti positivi della diversità a livello cognitivo sono stati oggetto di studi specifici, che hanno dimostrato come l'esposizione alla diversità renda gli individui in grado di pensare in modo più analitico e critico, in quanto la diversità apporta una maggiore gamma di idee e prospettive su un particolare problema[18]. Di conseguenza, un numero crescente di studi dimostra la necessità e l'effetto di una maggiore diversità all'interno di imprese e organizzazioni. La diversità opera a livello locale come una risorsa pubblica che rende i lavoratori più produttivi, ampliando la quantità di conoscenze a loro disposizione e alimentando le loro capacità di unire le idee generando qualcosa di nuovo. Altri studi hanno messo in luce la correlazione positiva tra immigrazione e crescita economica, sottolineando il contributo economico dei migranti (per esempio l'introduzione di nuove abilità e competenze, o la creazione diretta di nuove imprese in un'ampia gamma di ambiti e professioni, anche in settori innovativi)[19]. Ormai è sempre più riconosciuto che l'immigrazione produce una vasta gamma di effetti economici nei paesi ospitanti, in senso sia positivo, sia negativo.

Il vantaggio della diversità non si limita al miglioramento delle prestazioni cognitive. Alcuni studi dimostrano in modo molto convincente[20] il valore di un approccio inclusivo alla diversità per i gruppi e le comunità. I risultati empirici tendono a dimostrare che la diversità può ridurre la coesione sociale e aumentare la probabilità di conflitti socio-emotivi. Tuttavia, quando la diversità demografica ha una correlazione positiva con la diversità cognitiva (varietà di competenze, preferenze e conoscenze), i benefici possono compensare abbondantemente i costi. Uno studio recente[21] ipotizza che le persone che vivono in quartieri più diversificati siano più "propense alla socialità". Queste persone percepiscono maggiormente le affinità tra membri di gruppi diversi, si identificano più facilmente con qualsiasi essere umano e di conseguenza si comportano in modo "prosociale" nei confronti degli altri, e sono più interessati alla questione dei diritti umani a livello globale.

Infine, sebbene alcuni studi dimostrino che le comunità con un livello maggiore di diversità etnica possano essere meno disposte a condividere risorse per fornire beni pubblici, nel caso di mercati ben definiti in cui le persone comprendono l'importanza di contribuire ai costi dei servizi che utilizzano, non si verifica alcuna perdita di efficienza come conseguenza dell'eterogeneità. Vari autori hanno collegato la diversità con le agglomerazioni urbane, sottolineando che il buon funzionamento e la possibilità di prosperare di un agglomerato urbano dipendono dal livello di diversità di persone, beni e servizi che vi si ritrovano. Un ambiente urbano più multiculturale rende la popolazione nativa più produttiva e può aumentare il livello

16. Il modello è presentato in Recommendation CM/Rec(2015)1 of the Committee of Ministers to member States on intercultural integration.
17. The Intercultural City: Planning for Diversity Advantage, Phil Wood and Charles Landry, 2007.
18. Si veda per esempio, Galinsky, A. D., Todd, A. R., Homan, A. C., Phillips, K. W., Apfelbaum, E. P., Sasaki, S. J.,Maddux, W. W. Maximizing the gains and minimizing the pains of diversity: A policy perspective. Perspectives on Psychological Science, 10, 742-748, 2015.
19. Abigail Cooke & Thomas Kemeny. Spillovers from Immigrant Diversity in Cities, SERC Discussion Papers, Spatial Economics Research Centre, LSE., 2015.
20. Evidence of the Economic and Social Advantages of Intercultural Cities Approach Meta-analytic assessment, K. Khovanova-Rubicondo e D. Pinelli, 2012.
How the Intercultural integration approach leads to a better quality of life in diverse cities, A-L. Joki e A. Wolffhardt, Migration Policy Group, 2017.
21. People in More Racially Diverse Neighborhoods Are More Prosocial, J. Nai, J. Narayanan, I. Hernandez, K Savani, 2018.

di creatività. Alcune ricerche dimostrano che gli effetti positivi talvolta sono superiori solo se si prendono in considerazione le seconde e terze generazioni di migranti, il che suggerisce che i vantaggi maggiori si raggiungono quando ha avuto luogo un certo livello di integrazione tra le varie comunità.

4. I principi guida per l'integrazione interculturale

La visione delle Città Interculturali illustrata in questa guida è legittimata da diverse fonti: ricerche, pratiche sperimentate in varie città, strumenti e documenti legali internazionali. Si tratta di un approccio basato sui diritti, ciò significa che mira a realizzare il principio di uguale dignità per tutti gli esseri umani e il godimento pieno e paritario dei diritti umani e delle libertà fondamentali da parte di tutti i membri della società, come sancisce la Convenzione Europea sui Diritti Umani[22].

Inoltre il programma aderisce a tutti gli strumenti e gli standard adottati dal Consiglio d'Europa[23]. La teoria dell'interculturalismo è stata recentemente integrata nella "soft law", attraverso una Raccomandazione adottata dal Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa, organismo che rappresenta i suoi 47 stati membri (Consiglio d'Europa 2015).

Il motore di questo approccio è l'applicazione simultanea di tre principi: Uguaglianza, Vantaggio della Diversità e Interazione Interculturale positiva.

Uguaglianza: le autorità pubbliche che adottano l'approccio dell'Integrazione Interculturale si impegnano a garantire l'uguaglianza e la non-discriminazione in tutte le iniziative: nei confronti della propria forza lavoro e nelle relazioni con partner e fornitori, comprese le organizzazioni della società civile e le imprese. Porre l'accento solo sull'uguaglianza, tuttavia, può esacerbare le politiche identitarie e minare la solidarietà e la coesione sociale. Il tentativo di estendere il messaggio egualitario non solo alle minoranze ma anche alla "maggioranza", dedicando politiche e risorse a tutti in base ai loro bisogni e meriti, può servire a combattere gli effetti negativi delle politiche identitarie.

Diversità: è essenziale intraprendere azioni positive per preservare la diversità come caratteristica intrinseca delle comunità umane, e come fonte di resilienza, vitalità e innovazione. L'interculturalismo si basa sull'idea che riconoscere esplicitamente la diversità di individui e gruppi sia la precondizione per la sua normalizzazione. Tuttavia porre l'accento sulla diversità, come avviene nel multiculturalismo, porta soltanto a minare il senso dei valori condivisi e a impedire la costruzione di ponti tra i diversi gruppi della società.

Interazione: questa è la chiave di volta della pedagogia urbana dell'integrazione interculturale. Sostenuta dalla teoria del contatto[24], l'interazione riguarda la creazione delle condizioni per un incontro quotidiano positivo e costruttivo tra le diversità culturali, o anche di sesso, identità di genere, orientamento sessuale, età, status socio-economico ecc. Tuttavia, la creazione di quartieri,

22. Guidelines of the Committee of Ministers to member States on the protection and promotion of Human rights in culturally diverse societies (adottato il 2 marzo 2016).
23. Cfr l'allegato: Testi normativi del Consiglio d'Europa.
24. Allport, G. W. *The nature of prejudice*. Cambridge/Reading, MA: Addison-Wesley, 1954.

scuole, spazi pubblici e organizzazioni con una composizione mista può essere controproducente, se non è accompagnata da misure per garantire l'uguaglianza e per accogliere e proteggere diversità che possono essere fragili.

Bridging the equality, diversity and inclusion agendas: background paper - Novembre 2017

5. Le condizioni necessarie per sfruttare il potenziale della diversità

Sebbene la ricerca fornisca numerose conferme degli effetti positivi della diversità sulla performance economica e politica, al tempo stesso mette in chiaro che la diversità comporta un continuo compromesso tra costi e benefici. C'è un ampio settore di letteratura dedicato all'impatto della segregazione residenziale sulla diversità. Se consideriamo valida la teoria del contatto, la segregazione residenziale dovrebbe peggiorare i risultati socioeconomici. I migranti di prima generazione che vivono all'interno di enclave etniche hanno tendenzialmente un reddito superiore e migliori condizioni di vita rispetto ai propri pari che vivono all'esterno di tali enclave. Queste enclave etnicamente omogenee tuttavia possono persistere nel tempo e finire per esercitare effetti deleteri sui propri abitanti e sulla società nel suo complesso. Il motivo è che l'enclave agisce come una barriera all'integrazione economica e sociale nella società ospite, ostacolando le possibilità dei migranti di sviluppare contatti e rapporti economici con l'esterno.

I costi e i benefici non dipendono solo dal numero e dalle dimensioni dei gruppi culturali che vivono nella città, ma anche dal loro livello di integrazione e dall'ambiente istituzionale e politico che incoraggia o meno tale integrazione, e in ultima analisi l'inclusione.

Il ruolo delle politiche di integrazione e inclusione è quello di intervenire per annullare (o evitare che si formino) le "fratture" di diversità che potrebbero emergere in modo endogeno dalle scelte dei singoli o dalla segregazione spaziale. Ciò richiede un'azione a più livelli e in molteplici ambiti – scuole, luoghi di lavoro e spazi pubblici urbani – per incrementare le opportunità di incontro e mescolanza trasversali ai confini etnici e sociali di altro tipo.

Spetta ai dirigenti e agli amministratori cittadini il compito di creare le condizioni appropriate per sviluppare i benefici sociali ed economici della presenza di comunità eterogenee. Istituzioni, valori e meccanismi di governance hanno un ruolo importante nel mettere in relazione la diversità con i risultati socioeconomici. Nel complesso sembra che la diversità, se sostenuta da istituzioni efficienti, possa rappresentare un valore prezioso per la società.

In particolare, sembra che le istituzioni democratiche e un ambiente aperto, che permetta alle differenze di esprimersi e interagire liberamente, siano i requisiti essenziali per sfruttare i benefici della diversità. Un'ampia fetta di letteratura, soprattutto nell'ambito delle scienze politiche, mette in evidenza i limiti della democrazia rappresentativa nella rappresentazione della molteplicità di interessi, visioni e identità che caratterizza le nostre società complesse. Pertanto il concetto di governance si presenta come una nozione molto ampia, che include e trascende quella di governo e vede una pluralità di attori, comprese le organizzazioni non ufficiali (a fini di lucro e non) insieme con le strutture di governo, coinvolti nei processi di co-creazione e messa a punto (nonché gestione e valutazione) di politiche e iniziative pubbliche. C'è bisogno quindi di processi democratici più aperti e partecipativi che permettano ad altri attori

(organizzazioni della società civile, Ong e movimenti di base), che rappresentano specifici interessi legittimi, di avere voce e condividere il potere. La città ancora una volta si presenta come l'ambito più appropriato in cui progettare e realizzare nuove forme di processi politici partecipativi e inclusivi.

6. Come si presenta una città interculturale?

Le città interculturali hanno una popolazione diversificata che comprende persone di diversa nazionalità e origine, con lingue e religioni/credenze diverse. La maggior parte dei cittadini vede la diversità come una risorsa, non un problema, e accetta il fatto che tutte le culture cambiano quando si incontrano tra loro nell'arena pubblica. I rappresentanti dell'istituzione comunale esprimono pubblicamente il rispetto della diversità e difendono l'identità pluralista della città. La città è attivamente impegnata a combattere pregiudizi e discriminazioni e a garantire pari opportunità a tutti, adeguando le proprie strutture di governance, istituzioni e servizi ai bisogni di una popolazione diversificata, senza cedere al compromesso in materia di diritti umani, democrazia e legalità. In collaborazione con le imprese, la società civile e gli operatori dei servizi pubblici, la città interculturale sviluppa una serie di politiche e iniziative per incoraggiare la mescolanza e l'interazione tra i diversi gruppi. L'elevato livello di fiducia e coesione sociale contribuisce a prevenire conflitti e violenza, aumenta l'efficacia delle politiche pubbliche e nello stesso tempo rende la città più attraente per le persone e gli investitori.

I suoi elementi chiave sono:

- La creazione di spazi e opportunità di interazione profonda e co-creazione tra persone di diversa matrice culturale, per costruire fiducia e realizzare il potenziale creativo della diversità.
- La messa a punto di un modello di governance che conferisca a tutti i membri della comunità, indipendentemente dallo status o dall'origine, la capacità di sviluppare il proprio potenziale, realizzare i propri talenti e contribuire alla prosperità del territorio.
- La condivisione dei poteri, ossia il coinvolgimento di persone di diversa origine nei processi decisionali delle istituzioni urbane, che si tratti di questioni politiche, educative, sociali, economiche o culturali.
- Il sostegno delle competenze interculturali nelle organizzazioni pubbliche, private e nella società civile.
- L'accoglienza del pluralismo culturale e della complessità delle identità nel linguaggio della politica e nei suoi gesti simbolici.
- Lo sviluppo di narrazioni inclusive e la gestione positiva dei conflitti, eradicando gli stereotipi e impegnandosi nel dibattito sull'impatto e il potenziale della diversità per lo sviluppo locale.

Questi principi contribuiscono notevolmente all'inclusione dei nuovi arrivati di ogni genere e più in generale delle persone con background diversi, indipendentemente dai motivi che li hanno spinti a stabilirsi nella città, dalla durata della permanenza, o dal loro status formale.

Il Quadro Strategico per l'Immigrazione e l'Interculturalità di **Barcellona** è il piano cittadino che più di ogni altro riflette i principi dell'ICC. Il principale obiettivo del Piano Interculturalità (2010) era definire una chiara strategia politica interculturale per affrontare le sfide poste dall'aumento della diversità socioculturale nei successivi 15 anni. Più di 3.000 persone e 250 organizzazioni hanno collaborato a creare il piano attraverso uno

strumento interattivo online. Tutti i settori della giunta comunale hanno partecipato attivamente, insieme ai cittadini che dovevano essere coinvolti nel processo interculturale.

Il Piano Interculturalità è stato sviluppato come "strategia locale-globale per promuovere l'interazione, che è il modo migliore per garantire la socializzazione normalizzata della diversità in tutti gli ambiti e gli spazi della città". Il Piano è fondato su 3 principi: equità, riconoscimento della diversità e interazione positiva. Esso ha proposto anche la creazione di un'innovazione istituzionale, *Espai Avinyó*, una struttura culturale creata nel marzo 2011, dopo l'approvazione del Piano Interculturalità, con due obiettivi: 1) offrire a tutta la cittadinanza (migranti e nativi) un programma culturale per promuovere i valori dell'interculturalismo e 2) organizzare attività specifiche per promuovere l'uso sociale del Catalano e la conoscenza della storia e della cultura della città. *Espai Avinyó* sta lavorando per diventare un punto di riferimento per l'interculturalismo a Barcellona.

Con il suo deciso impegno pubblico per una **Auckland** inclusiva, la celebrazione della diversità e l'accento su appartenenza e partecipazione, il Piano Auckland 2050 è molto in linea con i principi e l'approccio delle Città Interculturali. La strategia trentennale della città neozelandese affronta tre sfide principali: crescita della popolazione e relative implicazioni (pressione su comunità, ambiente, viabilità e disponibilità di alloggi); condivisione della ricchezza tra tutti i residenti (deprivazione economica in alcune aree, disparità sociali legate all'età e all'appartenenza etnica, aumento del costo degli alloggi); contenimento del degrado ambientale (impatto dello sviluppo urbano ed effetti del cambiamento climatico). Il progetto comprende piani d'azione, strategie e iniziative specifiche per mantenere promesse di tale livello e garantire che il Piano Auckland sia tradotto in pratica.

Il piano riconosce che "per il successo della città, è necessario che alle persone venga data la possibilità di partecipare alla vita sociale, economica e politica di Auckland" e che l'appartenenza può "essere influenzata dal grado e dalla facilità con cui le persone riescono a identificarsi nella vita civile e comunitaria, nelle posizioni di comando, nei processi decisionali e negli spazi pubblici". Il Consiglio comunale richiede la collaborazione tra tutte le comunità, i gruppi, i livelli dell'amministrazione, le istituzioni e le organizzazioni. La responsabilità dell'implementazione del piano non è solo dell'amministrazione nazionale e locale, ma anche delle varie istituzioni e organizzazioni non governative, del settore privato e della società civile.

Costruire una città interculturale

1. Sviluppare una visione interculturale della città

Se persone e risorse devono essere mobilitate per lo sviluppo interculturale, si rende necessario un cambiamento di mentalità da parte dei leader locali – sia i responsabili eletti, sia i rappresentanti della società civile. Ciò significa che la città deve chiedersi "Se il nostro obiettivo è creare una società che non sia solo libera, egualitaria e armoniosa, ma nella quale ci siano anche interazioni produttive e cooperazione tra culture e identità, cosa è necessario fare di più, o in modo diverso?" E in particolare, "Che tipo di leader (politici e comunali) e di cittadini ci servono a tal fine? Quali nuove istituzioni, reti e infrastrutture fisiche si rendono necessarie?"

È questo il senso di ciò che chiamiamo costruzione di una **visione interculturale**, ossia un nuovo sguardo sulla città, attraverso la "lente dell'approccio interculturale". L'approccio della città interculturale non consiste necessariamente nell'AGGIUNGERE nuove policy, strutture o iniziative (in realtà, molti problemi urbani sono dovuti proprio a un numero eccessivo di norme, strutture e controlli), ma piuttosto nel riesaminare quanto la città sta già facendo attraverso una "lente interculturale". La città interculturale, quindi, non richiede nuove spese; al contrario, l'approccio interculturale può perfino consentire dei risparmi e garantire maggiore efficacia, concentrando gli sforzi su obiettivi comuni chiaramente definiti, eliminando sovrapposizioni di competenze e responsabilità, rivalità, campanilismo e clientelismo.

Secondo l'approccio della Città Interculturale, lo sviluppo di una sensibilità culturale e l'incoraggiamento alle interazioni e alla mescolanza interculturale non sono considerati esclusiva responsabilità di un unico assessorato o funzionario della città, bensì sono un obiettivo strategico e un aspetto essenziale del funzionamento di tutti i settori e servizi dell'amministrazione comunale.

Diversi elementi sono essenziali per cominciare a sviluppare una visione della città come uno spazio interculturale:

a) Adesione pubblica all'interculturalismo

Il primo e forse più importante di tali elementi è la volontà politica. Una città interculturale non può affermarsi senza una leadership politica che accetti esplicitamente il valore della diversità, pur sostenendo i valori e i principi costituzionali della società intera. Serve coraggio politico per porre gli elettori di fronte a scelte che rischiano di alimentare i loro timori e pregiudizi, per affrontare tali preoccupazioni nell'ambito di un dibattito pubblico e infine per investire il denaro dei contribuenti in iniziative e servizi destinati a promuovere l'integrazione interculturale. Si tratta di un approccio che comporta rischi sul piano politico, ma essere leader significa svolgere un ruolo di guida, non semplicemente contare i voti.

Le dichiarazioni e i discorsi degli amministratori locali, della giunta comunale, i documenti programmatici ecc. sono i principali vettori per comunicare l'impegno della città a favore della diversità e dell'inclusione. Tale impegno deve essere reso quanto più possibile

visibile e pubblico e deve essere costantemente ribadito, soprattutto in occasioni simboliche come le riunioni politiche o le celebrazioni cittadine. Gli esempi di azioni che vanno in questa direzione sono molti, tra i quali:

- Iniziative emblematiche che simboleggino la transizione verso una nuova era di accoglienza della diversità, per esempio facendo pubblica ammenda per errori passati o scegliendo un particolare giorno da dedicare alla comprensione interculturale.
- Riconoscimenti pubblici o altri incentivi volti a premiare e valorizzare le azioni o le vite di singoli individui dedicate a costruire la fiducia e la comprensione interculturale.
- Adozione di statuti o documenti politici che aderiscano all'integrazione interculturale come approccio politico.

"Persone provenienti da tutto il mondo oggi considerano Maribyrnong la propria casa, e noi vogliamo garantire che tutti provino un senso di appartenenza e a tutti sia data l'opportunità di prosperare. Siamo fieri della nostra diversità, e vogliamo continuare ad alimentare e promuovere l'interculturalismo" Cr Lam.

Il 20 giugno 2017 il consiglio della città di **Maribyrnong** (Australia) ha adottato il Piano di Comunità 2017-2021, impegnandosi a favorire lo sviluppo di Maribyrnong come città interculturale che promuove inclusività e diversità. La città è diventata membro ufficiale della rete delle Città Interculturali nel 2018. Il sindaco della città di Maribyrnong, Cr Cuc Lam, ha firmato una dichiarazione di intenti per aderire al programma Città Interculturali. Dopo la firma ufficiale, nell'ottobre 2018 si è tenuta una cerimonia durante un evento organizzato all'interno della Settimana dei Bambini a Braybrook, con le famiglie del posto. Il sindaco, insieme con il CEO Stephen Wall, ha presieduto una sessione di narrazione bilingue in inglese e vietnamita, spiegando l'importanza della diversità culturale all'interno della città e l'impegno della giunta comunale nel promuovere l'inclusività. La città ha anche prodotto un libretto per bambini, uno strumento semplice e accessibile per spiegare che cosa significa essere una Città Interculturale. I membri della comunità sono stati invitati a presenziare alla cerimonia, insieme al sindaco e al CEO, per esprimere il proprio interesse a essere parte di una Città Interculturale.

Al fine di introdurre la prospettiva interculturale come principio permanente nel quadro normativo, scavalcando così l'avvicendarsi di partiti e amministratori, il **Messico** ha incorporato l'interculturalismo nella Costituzione di Città del Messico, integrando così la prospettiva interculturale nella legislazione nazionale. L'iniziativa è stata realizzata nella prospettiva di estendere le politiche interculturali dal livello locale a quello nazionale, e ha implicato la riforma di una serie di leggi, compresa la Costituzione di Città del Messico, per consentire l'applicazione dei principi interculturali.

L'azione ha preso di mira tutte le politiche e i programmi della pubblica amministrazione in cui era possibile integrare una prospettiva interculturale, ossia principalmente le politiche rivolte a popoli indigeni, migranti, comunità di diversa origine, diversità sessuale e collettività urbane.

I principali risultati e obiettivi finora raggiunti sono stati:

- L'integrazione dell'interculturalismo nella Costituzione di Città del Messico.
- Una riforma della Legge di Pianificazione Nazionale per includere la prospettiva interculturale come criterio trasversale di azioni e programmi pubblici.
- Una riforma della Legge sulla Pubblica Amministrazione per conferire poteri al Ministro dell'Interno in materia di politiche interculturali.

Inoltre è stato avviato un processo di riforma della Legge sulla Popolazione e un insieme di altre 31 leggi che potrebbero includere una prospettiva interculturale nei vari programmi di settore. L'Indice Interculturale Nazionale diventerà lo strumento legislativo di valutazione di tutte le politiche interculturali.

b) Sensibilizzare l'opinione pubblica sul vantaggio della diversità

La comunicazione e il dibattito pubblico sono elementi essenziali delle strategie locali sulla diversità. Affinché gli abitanti di una città aderiscano a una visione interculturale, la diversità deve essere pubblicamente riconosciuta come un valore, e tutti i miti o pregiudizi infondati sulle minoranze devono essere smontati, per costruire fiducia e coesione sociale. Perché ciò accada nella pratica, i leader politici impegnati nell'integrazione interculturale e nell'inclusione devono anche mobilitare una vasta rete di organizzazioni, esponenti dei media e dei social media e singoli individui in grado di diffondere questo discorso presso il grande pubblico.

La comunicazione sul tema di migrazioni e diversità è un compito complesso, i cui risultati sono difficili da valutare. La mancanza di conoscenza dei dati reali in materia di diversità, migrazioni e integrazione, le espressioni di xenofobia e le idee razziste che circolano nell'arena pubblica e sui media, la disinformazione e le percezioni distorte minano continuamente gli sforzi di integrazione e la coesione della comunità.

Le campagne destinate a sensibilizzare l'opinione pubblica e a sfatare i pregiudizi possono essere utili per aumentare il sostegno popolare alla diversità e migliorare la comprensione dei vantaggi che essa offre, purché rientrino nell'ambito di una più ampia strategia e siano ben preparate. Oltre al loro impatto comunicativo, le campagne aiutano a concentrare gli sforzi delle amministrazioni comunali, dei funzionari, delle associazioni e degli altri soggetti coinvolti su un obiettivo comune, su una preoccupazione condivisa, al di là degli interessi settoriali e delle divisioni, contribuendo in tal modo a garantire la coerenza, l'efficacia e la durata nel tempo delle politiche interculturali.

Suggerimenti

- I dirigenti e il personale comunale devono essere molto bene informati sulla situazione della città in materia di diversità e conoscere l'influenza che essa esercita sul mercato del lavoro, l'economia, i servizi e la vita culturale locale. Esistono numerosi strumenti per costituire tale bagaglio di conoscenze: analisi di contesto, mappature, indagini o individuazione di iniziative riuscite, solo per citarne alcuni. Idealmente, queste ricerche sono svolte a livello locale da professionisti abituati a esaminare tali questioni a livello universitario, nell'ambito di gruppi di esperti, ecc.
- Per la maggior parte delle città, la collaborazione con i gruppi di immigrati locali e altri gruppi della società civile dovrebbe fornire una solida base per acquisire conoscenze e competenze necessarie per elaborare politiche e discorsi sul valore dell'interculturalità e sui vantaggi della diversità.
- I temi centrali e i messaggi della campagna devono essere predisposti insieme ai principali portatori di interessi ed essere molto chiari, brevi e incisivi.
- Le città devono disporre di una conoscenza basilare dei principi di una buona comunicazione e migliorare le loro capacità di sensibilizzazione dell'opinione pubblica, per padroneggiare l'uso di tecniche e strumenti che le aiuteranno a predisporre attività e campagne più efficaci.
- Le attività di una campagna devono trasmettere messaggi chiari a pubblici mirati, in particolare incoraggiando i contatti umani e sottolineando le esperienze vissute.
- Le campagne ricevono una buona copertura mediatica quando pongono le basi per un dibattito e sono sostenute da visione politica, numeri, momenti forti e storie commoventi. Le città devono imparare a raccogliere questo tipo di dati e definire una strategia per comunicarli ai media.
- È indispensabile condurre regolarmente sondaggi per valutare l'impatto delle campagne sulla diversità e delle politiche interculturali sull'opinione pubblica.

Domande da porsi

- La città ha preso una posizione formale in cui dichiara di essere, o aspirare a essere, una Città Interculturale?
- La città ha adottato una strategia di integrazione interculturale, un piano d'azione o una strategia sulla diversità/inclusione?
- Le comunicazioni ufficiali fanno esplicito riferimento all'impegno interculturale della città?
- La città dispone di strumenti specifici per raggiungere tutti i residenti, compresi quelli meno competenti nell'uso della lingua del paese ospite, o con limitata esperienza di democrazia e partecipazione, non abituati a esprimere idee e opinioni?
- La città coinvolge anche coloro che non hanno necessariamente esperienza o competenza professionale in un certo campo, comuni cittadini, giovani e bambini?
- La città dispone di una pagina web ufficiale per comunicare le proprie dichiarazioni, strategie e/o piani d'azione in materia di interculturalità?

La Strategia Anti-Rumours (ARS) è stata promossa per la prima volta a Barcellona nel 2010. È stata una delle prime applicazioni del Piano Interculturale della città, elaborato attraverso un processo partecipativo che ha coinvolto più di 3.000 persone. All'interno di questo processo erano state poste 5 domande, una delle quali mirava a individuare i fattori che impediscono a persone di diversa origine e background etnico e culturale di interagire in modo del tutto positivo. La maggior parte delle risposte citava fattori soggettivi come stereotipi, pregiudizi e ignoranza. Data l'importanza che i cittadini stessi attribuivano a questi fattori soggettivi, è stata presa la decisione di promuovere una strategia incentrata specificamente sulla lotta a stereotipi, pregiudizi e falsi miti intorno alla diversità socioculturale. La ARS è stata concepita fin dall'inizio come un processo a lungo termine. Anziché lanciare una campagna di comunicazione per smontare i pregiudizi sulla base di dati oggettivi – un approccio giudicato semplicistico e inefficace – si è preferito un approccio più qualitativo, che includesse una strategia intensiva sul campo, e sono state organizzate iniziative in vari settori. Tutti questi sforzi erano finalizzati a favorire il pensiero critico e la consapevolezza nella popolazione in generale. Era importante che la città intera si appropriasse della strategia e partecipasse alle iniziative. Una giunta comunale infatti non può

detenere la responsabilità esclusiva di un compito così complesso e multidimensionale come quello di combattere i pregiudizi e smentire le voci. Affinché una strategia sia efficiente e sostenibile, deve individuare ed entrare in relazione con una vasta gamma di soggetti sociali alleati e comuni cittadini impegnati a lottare contro i pregiudizi e a spezzare la catena di falsità che minacciano i cittadini e i loro diritti fondamentali. Questo approccio rappresenta un'opportunità di gestire la diversità e consentire alla società complessiva di trarre benefici dai suoi potenziali vantaggi in termini di sviluppo sociale, culturale, economico e democratico. La metodologia ha attraversato una serie di fasi sperimentali con il sostegno del Consiglio d'Europa, e ha trovato ormai applicazione in varie città in Spagna, in Europa e nel mondo. Diverse città hanno sviluppato modalità innovative per usare la metodologia ARS, tra cui ricordiamo una Anti-Rumour WebApp sviluppata a Bilbao[25] e i caffè anti-rumour di Botkyrka (Svezia)[26]. Il paragrafo Strumenti contiene una guida completa per le città.

La guida alla comunicazione "Together We're Auckland" ha aiutato il Consiglio della città neozelandese di **Auckland** a diffondere un senso di solidarietà, diversità, collaborazione e uno spirito comunitario positivo. Con l'aiuto di questa guida, il Consiglio persegue l'obiettivo di garantire che ogni cittadino di Auckland si senta incluso in quanto avviene all'interno del Consiglio comunale e si senta rappresentato dalla città in cui vive. Il documento contiene anche delle linee guida per assicurare una rappresentazione autentica e fedele delle diverse comunità che compongono la città attraverso la fotografia. Anche il sito online del Consiglio, Our Auckland, contribuisce con le sue storie a esaltare la diversità.

STRUMENTI

Il Consiglio d'Europa si è dotato ora di un manuale che fornisce una metodologia standardizzata e una serie di suggerimenti per le città che intendono implementare campagne anti-rumour.

2. Preparare una strategia interculturale

Le strategie cittadine per l'interculturalismo non possono limitarsi a incrementare ciò che si è consolidato nel passato (anche se ovviamente bisogna partire dai punti di forza e dalle buone pratiche). Devono essere anche *trasformative*, mirare a modificare in profondità la cultura civile, la sfera pubblica e le istituzioni stesse. Ciò che va perseguito è un cambiamento qualitativo dei rapporti tra autorità, istituzioni, persone e gruppi.

25. Anti-Rumour Web App.
26. Anti-Rumour Cafes.

Per realizzare tale *cambiamento qualitativo* le città devono creare meccanismi di governance che incorporino i principi di integrazione interculturale a tutti i livelli dell'amministrazione cittadina. Questo significa anche assicurare che tutti i dipartimenti adottino una lente interculturale nel proprio settore operativo, che siano dotati di competenze in materia di approcci interculturali e che possano discutere e coordinare strategie e azioni. La governance interculturale non si limita all'amministrazione, e richiede di coordinarsi con altri attori, comprese le associazioni dei migranti e le Ong, per esempio.

a) Creare strutture di direzione e gestione

i) Designare una **figura politica**. Costruire una visione interculturale a livello cittadino offre l'opportunità di individuare dei "campioni" di interculturalismo nella struttura locale, che possano fungere da ambasciatori e fautori del cambiamento, estendendo la portata dell'iniziativa. Le esperienze del passato hanno dimostrato che in alcune città il vicesindaco svolge un ruolo attivo e si impegna sul territorio, mentre in altre preferisce un ruolo di secondo piano. L'unica raccomandazione è che deve esistere un chiaro legame tra il progetto e l'autorità politica della città.

ii) Designare un funzionario come **coordinatore** e principale responsabile della gestione del progetto ICC. Idealmente, il coordinatore dovrebbe rendere conto e fare capo direttamente al responsabile politico incaricato della strategia, ma potrebbe ugualmente lavorare nel servizio pertinente; in certi casi, una collaborazione tra due funzionari ha dato eccellenti risultati. A Oslo, l'esperto comunale incaricato della diversità lavora insieme all'esperto in materia di istruzione (che è il tema prioritario della città per l'azione interculturale).

iii) Oltre ai responsabili politici e ai dirigenti incaricati ufficialmente del progetto, altre persone possono essere interessate e impegnate nei vari servizi e settori dell'amministrazione, sia tra i funzionari incaricati dell'erogazione dei servizi ai cittadini, sia all'interno delle ONG e delle comunità. Tali persone potranno essere riunite in un **Forum dei campioni** o in un gruppo di supporto, per contribuire a sviluppare la strategia interculturale della città e fornire aiuto e consulenze al momento dell'attuazione pratica, per esempio riscontri sull'impatto concreto dell'implementazione sul campo. Alcuni di tali responsabili potranno essere incaricati di gestire certi aspetti o progetti specifici della strategia interculturale, il che consentirà di sviluppare e ampliare le responsabilità per l'attuazione dell'iniziativa. Un programma di formazione e perfezionamento potrà inoltre essere proposto

ai membri del Forum, permettendo in tal modo alla città di dotarsi delle risorse necessarie per i vari interventi previsti, per esempio, in materia di mediazione interculturale.

iv) Costituire una **Task Force interna o una struttura di coordinamento interdipartimentale**. I partecipanti alle attività della Task Force apparterranno a diversi assessorati, ed eventualmente anche a ONG e associazioni di categoria. Non saranno necessariamente selezionati in funzione della loro posizione gerarchica o del loro profilo professionale, ma piuttosto per la loro forte motivazione personale e l'impegno nelle questioni interculturali. Il progetto non deve essere unicamente gestito da funzionari o settori che già hanno dimostrato di possedere una solida esperienza in materia di diversità e integrazione. Deve al contrario allargarsi ai dipartimenti che esercitano un'influenza in materia di interculturalità, ma non hanno ancora avuto modo di svolgere un'azione concreta in questo campo.

Suggerimenti

L'esperienza ha dimostrato che i programmi ICC più efficaci coinvolgono numerose persone e gruppi di interessi. Non è facile porre le basi per una rete così vasta e ci saranno momenti, con l'emergere di divisioni e opposizioni, in cui sembrerà che il progetto non progredisca. Si potrebbe essere tentati di limitare la partecipazione al processo ICC a un numero ridotto di partecipanti ben noti e di fiducia, ma sarebbe un errore. La comprensione, il sostegno e l'impegno attivo di un ampio ventaglio di parti interessate sono le condizioni indispensabili se si vuole cominciare a creare sinergie, avviare nuove riflessioni e attuare delle innovazioni che rendano davvero efficace questo processo.

A **Tenerife** (Spagna) "Insieme nella stessa direzione" è una strategia per la gestione della diversità sviluppata dal Servizio per l'Azione Esterna del Comune in collaborazione con l'osservatorio sull'immigrazione OBITen. L'iniziativa ha messo insieme un'ampia rete di oltre 100 organizzazioni, compresa la maggior parte delle associazioni dei migranti di Tenerife e varie istituzioni e organizzazioni sociali che hanno in comune l'obiettivo di promuovere il dialogo interculturale e rafforzare la coesione sociale.

Sono stati istituiti cinque gruppi di lavoro tematici: Servizi sociali; Violenza di genere; Co-sviluppo; Partecipazione sociale; Comunicazione. Ciascun gruppo ha discusso e approvato un piano di lavoro con obiettivi chiari e iniziative specifiche per raggiungere questi obiettivi, i risultati attesi e gli indicatori di valutazione. Tale pianificazione strategica è stata molto importante e ha conferito rigore e chiarezza alle azioni sviluppate. Tra le priorità che sono state individuate rientra la valutazione delle strategie di comunicazione in una società sempre più multiculturale e lo sviluppo di canali di comunicazione per diffondere il lavoro fatto all'interno di una rete collaborativa, con particolare attenzione alle buone pratiche. L'implementazione della strategia è stata finanziata grazie a risorse fornite dal Comune e dal governo delle Isole Canarie attraverso bandi.

Il Comitato consultivo per le relazioni etniche istituito in **Finlandia** è una piattaforma di dialogo per le buone relazioni etniche che fa capo al Ministero della Giustizia, ed è composto da circa 300 esperti di integrazione, migrazioni e minoranze. Il Comitato opera per migliorare la cooperazione tra i principali portatori di interessi, fornisce l'assistenza di esperti, incoraggia i partenariati per la partecipazione congiunta a progetti di ricerca, ed è uno strumento efficace di diffusione di informazioni e buone pratiche. Inoltre offre alle autorità statali l'opportunità di entrare in contatto con la società civile e le Ong, che a loro volta possono influenzare i meccanismi decisionali. Organismi analoghi esistono anche a livello regionale e locale. Si tratta di un meccanismo che riconosce alle amministrazioni locali un certo grado di autonomia, non un semplice ruolo di esecutori delle politiche nazionali.

b) Individuare le questioni, le sfide e gli attori interculturali

La scarsità di dati non dovrebbe impedire all'amministrazione comunale di raccogliere in breve tempo conoscenze ed elementi sufficientemente numerosi e validi per elaborare una strategia e adottare delle misure. Può rivelarsi utile un approccio di "valutazione rapida", che consiste nel consultare gli specialisti principali, i soggetti interessati e le persone che lavorano a stretto contatto con le comunità, riunendoli per realizzare una mappa delle problematiche più salienti che deve risolvere la città. A tal fine le città possono attingere al vasto bagaglio di conoscenze informali disponibili all'interno delle comunità, presso le ONG e gli operatori che lavorano nei quartieri, presso i funzionari comunali che forniscono servizi a diverse comunità e in particolare i dipendenti dei servizi culturali e sociali, i responsabili dell'assegnazione degli alloggi e dell'educazione. Si potranno inoltre utilizzare le conoscenze di altri dipendenti comunali appartenenti a comunità minoritarie.

Una mappatura delle problematiche interculturali non deve ignorare i bisogni e le aspirazioni della popolazione autoctona che sta vivendo problemi socio-economici e che potrebbe ugualmente sentirsi vittima di discriminazione ed emarginazione. È stato ampiamente dimostrato che tali gruppi possono

sentirsi "abbandonati", se l'accento è posto unicamente sulle comunità minoritarie, e ciò può acuire le tensioni interculturali. La strategia interculturale della città deve pertanto esaminare esplicitamente quale risposta fornire a questi gruppi e vigilare affinché siano presi in considerazione i loro bisogni. Idealmente, le politiche interculturali dovrebbero apportare benefici alla società nel suo insieme, e offrire vantaggi a tutti gli utilizzatori. Questo impone l'adozione di politiche efficaci di lotta alla povertà e all'esclusione.

Oltre alle problematiche specifiche di ciascuna città, esistono numerose questioni comuni che possono generare tensioni interculturali e problemi, quali l'alloggio, la scolarizzazione e l'insegnamento, l'occupazione e le tematiche legate alla religione, per esempio l'istituzione di luoghi di culto.

i) Procedere a un **esame preliminare interno:** ogni città ha le proprie politiche e pratiche, determinate dal contesto nazionale, dalla storia e dalle priorità del momento. È importante porsi la domanda: "Perché facciamo le cose in questo modo, e non in quest'altro?" Ciò fornisce ai membri della Task Force l'opportunità di familiarizzare con la nozione di città interculturale ed esaminare l'impatto esercitato dalle politiche cittadine attuali sulle percezioni e sui rapporti reciproci tra le varie comunità.

Se i pubblici poteri non dispongono di informazioni adeguate su organizzazioni, iniziative, eventi, decisioni, accordi, risultati e altri dati rilevanti per il programma di integrazione interculturale, potrebbe rivelarsi utile commissionare un primo studio che faccia un inventario della situazione e possa servire da base per l'istituzione del Forum e di altri gruppi di lavoro e per strutturare i dibattiti. Per citare un esempio, tale analisi di partenza è stata realizzata da un esperto su richiesta della città di Limassol (Cipro) e si è dimostrata molto valida per individuare le persone e le organizzazioni competenti, nonché le problematiche, i risultati ottenuti e le sfide.

ii) Individuare **innovatori e mediatori** e coinvolgerli nell'elaborazione e nell'attuazione della strategia interculturale.

La promozione delle relazioni interculturali, della fiducia e della cooperazione richiede di porre in risalto strutture, interventi e risorse che avvicinano le persone, al di là delle frontiere culturali. Per riuscirci, è essenziale coinvolgere soggetti attivi nella comunità, che hanno una comprensione di diverse culture e una visione dello sviluppo interculturale per il bene comune. Tali persone si trovano all'interno di ogni associazione; l'importante è riuscire a individuarle, per affidare loro maggiori responsabilità, invitandole a partecipare a riunioni e gruppi di lavoro e assegnando loro compiti specifici.

La maggior parte dei responsabili comunali per l'integrazione e la diversità conoscono probabilmente persone simili, ma nelle città più grandi, o quando i responsabili occupano da poco il loro incarico, può essere utile utilizzare un metodo semplice, sperimentato dalla fondazione Ashoka, che seleziona e sostiene imprenditori sociali emergenti. Per individuare i potenziali attori del cambiamento, i responsabili di Ashoka chiedono a numerose persone se conoscono qualcuno con questo o quel profilo. I nomi segnalati più spesso sono inseriti nell'elenco dei candidati. In alternativa potrebbe essere utile mappare le organizzazioni della società civile e le Ong, per poi coinvolgerle.

Un aspetto molto importante della fase di mappatura è l'immersione di chi dirige il processo nella realtà e nelle attività delle organizzazioni che trattano questioni interculturali, oppure operano a favore di pubblici diversi. Altrimenti, è del tutto impossibile comprendere le dinamiche interculturali, le storie e i racconti, gli attori e i rapporti che si creano, restando semplicemente in ufficio, leggendo relazioni e partecipando a riunioni: i dirigenti e i coordinatori interculturali devono avere una conoscenza approfondita del territorio, frequentare i mercati, le piazze cittadine, assistere alle manifestazioni, vedere come funzionano le associazioni, sapere ascoltare, osservare e "prendere il polso" della comunità.

Domande da porsi

- La città si è dotata di un organismo specifico o di una struttura di coordinamento interdipartimentale responsabile dell'attuazione della strategia interculturale e della collaborazione con altri portatori di interessi (Ong, università, settore privato, ecc.)?
- La città dispone di meccanismi e sistemi per raccogliere dati e monitorare i cambiamenti?
- La composizione dello staff rispecchia la diversità della popolazione cittadina a tutti i livelli dell'amministrazione?
- L'interazione creativa tra il personale di diversa origine, genere, età e specializzazione professionale è incoraggiata (occasioni di incontro a cui tutti sono invitati, eventi moderati)?
- L'innovazione politica è promossa e guidata (anche riconoscendo i possibili errori come segnali di spirito di iniziativa, propensione al rischio e rottura della routine?)

3. Costruire la strategia interculturale della città

La strategia interculturale è normalmente formulata dalla Task Force designata, in concertazione con i settori dell'amministrazione comunale, le associazioni di categoria, le ONG e varie organizzazioni e strutture

competenti, quali le università, gli organi consultivi dei residenti stranieri, ecc.

Modello in 10 punti per l'elaborazione delle politiche[27]

1. definire il **problema** da risolvere, basandosi su dati circostanziati.
2. fissare uno **scopo** globale e prioritario, per individuare la soluzione possibile.
3. stabilire una serie di **obiettivi**, che, se raggiunti, consentirebbero di ottenere il risultato auspicato.
4. elaborare **programmi e progetti**, sviluppati con gli utenti, per favorirne l'attuazione.
5. definire le **strutture o i meccanismi** indispensabili per fornire un quadro coerente.
6. designare gli **attori** che dovranno assumere la responsabilità dell'iniziativa, ivi compresa la realizzazione insieme agli utenti.
7. prevedere l'ammontare e la fonte delle **risorse** necessarie per la realizzazione.
8. scegliere i vettori di **comunicazione** e i pubblici mirati.
9. definire i meccanismi di **monitoraggio e valutazione** dell'efficacia.
10. fissare i mezzi per **riesaminare la politica** alla luce della valutazione.

a) Consultazione e partecipazione

La consultazione e la partecipazione degli abitanti al processo di definizione, attuazione e valutazione della strategia interculturale non sono soltanto importanti e valide in quanto tali, ma sono essenziali per il successo della strategia. Non è possibile realizzare una città realmente interculturale senza l'attiva partecipazione di tutte le principali istituzioni, associazioni e comunità della città.

Tra i principi che possono guidare approcci efficaci, possiamo citare i seguenti:

- riconoscere il fatto che le comunità minoritarie possono ricordare precedenti consultazioni inefficaci, e quindi mostrare un certo scetticismo sulla loro utilità.
- definire chiaramente lo scopo e la base della consultazione/partecipazione (chi viene consultato e perché, quale punto della discussione è aperto al cambiamento e quale invece non è negoziabile).
- Le autorità tendono spesso a cercare dei "rappresentanti" delle minoranze, mentre in realtà queste ultime sono molto diversificate. Se le autorità hanno un dubbio, è meglio prevedere una partecipazione più ampia e prendere in considerazione la diversità dei punti di vista espressi, piuttosto che ricercare una risposta unica.
- Includere nei risultati non soltanto le questioni sulle quali c'è accordo, ma anche gli attriti e i punti sui quali occorre ancora lavorare prima di giungere a una decisione.
- Dimostrare sensibilità e adeguatezza culturale nell'organizzazione pratica del processo di consultazione. Ciò implica, per esempio, tenere le consultazioni a orari comodi per i partecipanti, più che per gli organizzatori, e in luoghi vicini alla comunità, piuttosto che presso le sedi municipali, prevedere un rinfresco adeguato, tenere conto delle necessità delle donne e prevedere l'accoglienza dei bambini piccoli.
- impegnarsi a rendere pubblici i risultati.
- Impegnarsi a portare avanti nel tempo il processo di consultazione e valutazione, piuttosto che accontentarsi di alcune riunioni su questioni specifiche.

La strategia di mobilitazione della popolazione deve essere diversificata per potersi rivolgere a pubblici variegati, affinché, in caso di cambiamento nel governo della città, la nuova amministrazione non possa modificare la politica, visto il numero di persone e organizzazioni coinvolte. Le imprese dovrebbero essere anch'esse ambasciatrici di interculturalità. Si può anche ricorrere a un blogger famoso (seguendo l'esempio di Copenaghen), per attirare l'attenzione e stimolare interesse verso le questioni interculturali.

Le Reti di Partecipazione Pubblica (Public Participation Networks - PPN) sono un meccanismo per aumentare la partecipazione delle comunità al governo del territorio, che offre anche opportunità di contribuire all'elaborazione delle politiche e ai processi decisionali. Le PPN sono strutture indipendenti, e ne è stata istituita una per ciascuna Area di Autorità Territoriale (Local Authority Area).

La **Dublin** City PPN rappresenta il principale collegamento tra la giunta comunale della città di Dublino e le organizzazioni di volontariato, inclusione sociale e ambientalismo. È concepita come una struttura formale per la cittadinanza attiva e la partecipazione, che fornisce un meccanismo di raccordo tra l'amministrazione locale e le organizzazioni della comunità, promuovendo la

27. A. J. Andrew and A. Lenschow. Integrating the environment for sustainable development: an introduction, in Jordan and Lenschow (eds), Innovation in Environmental Policy? Integrating the Environment for Sustainability (Cheltenham: Edward Elgar), 3-23, 2008.

consultazione e facilitando l'espressione di una gamma diversificata di visioni e interessi.

La PPN offre ai gruppi:

- Opportunità di influenzare i processi decisionali.
- Accesso alle informazioni in materia di finanziamenti, consultazioni e sviluppo urbano.
- Formazione.
- Opportunità di entrare in rete con altri gruppi.
- Modalità di rappresentanza della comunità e rapporti strutturati con la giunta comunale di Dublino.

A ciascuna Autorità territoriale è richiesto di istituire una PPN, di garantirle effettiva rappresentanza della comunità locale e di assicurarle risorse e sostegno.

Berlino ha condotto un abile processo di consultazione per preparare un piano d'azione/strategia di lotta contro la discriminazione. L'Ufficio Antidiscriminazioni ha affidato a una ONG che riunisce oltre 70 membri il compito di organizzare la partecipazione delle associazioni. Tale processo ha permesso di sollevare le problematiche essenziali e individuare le idee e le iniziative destinate a costituire il perno della strategia.

Parallelamente, una consultazione con vari dipartimenti del Senato ha consentito di tracciare un bilancio delle iniziative anteriori e individuare eventuali azioni future.

In seguito, è stato chiesto ai dipartimenti di rispondere alle proposte presentate dalle ONG. Visto che alcuni avevano dichiarato di non disporre delle risorse necessarie, il piano d'azione è stato strutturato in modo da prevedere misure gratuite e altre misure per le quali vanno ricercati finanziamenti.

Il piano d'azione finale conteneva numerosi elementi: il documento che traccia il bilancio delle iniziative precedenti, le raccomandazioni delle ONG (gesto molto simbolico in riconoscimento dei loro sforzi), una dichiarazione dell'amministrazione comunale sulle misure proposte che non potevano essere attuate, con la spiegazione del motivo, e un elenco di 44 misure, corredate dai suggerimenti riguardanti la loro attuazione e le fonti di finanziamento possibili.

La città di **Melitopol**, in Ucraina, ha realizzato un'indagine tra 1.000 cittadini sugli obiettivi e le priorità interculturali e ha organizzato numerose riunioni di consultazione, nonché un "Gioco sulla città del futuro", allo scopo di sviluppare la propria strategia interculturale. Il canale televisivo locale ha programmato una trasmissione speciale, intitolata "Melitopol, la mia città", dedicata alle politiche interculturali adottate. È stato inoltre istituito un gruppo di lavoro composto da responsabili locali, operatori culturali, uomini d'affari e rappresentanti di ONG, che costituisce la squadra dei "trasformatori culturali".

STRUMENTI

La convivenza nelle società inclusive: in che modo l'approccio interculturale può promuovere la partecipazione all'interno di società diversificate?

b) Costruire le competenze interculturali

La capacità di comprendersi reciprocamente, al di là delle barriere culturali, è un requisito fondamentale per il buon funzionamento delle nostre società democratiche diversificate, nonché una competenza chiave che ciascun individuo dovrebbe affinare. Il termine competenze interculturali si riferisce a quell'insieme di conoscenze e abilità necessarie affinché persone e organizzazioni agiscano in modo interculturale. Il concetto include la conoscenza di tutti i principi interculturali descritti in questa guida (diritti umani, uguaglianza, non-discriminazione, vantaggio della diversità, interazione, partecipazione ecc.). Per essere applicate in modo corretto, queste competenze richiedono anche una gamma di capacità relazionali (empatia, pensiero critico, capacità di ascolto e di interazione con persone diverse in modo non violento, ecc.).[28] L'obiettivo della formazione e degli strumenti in materia di competenze interculturali è modificare gli atteggiamenti delle persone, incoraggiandole a interrogarsi sui presupposti fondamentali delle rispettive culture. L'obiettivo è una decostruzione critica dell'identità culturale come conseguenza del contatto con altre culture.

La competenza interculturale è ormai riconosciuta da decenni come essenziale ai fini della convivenza pacifica in un mondo eterogeneo. Molte recenti pubblicazioni e raccomandazioni delle organizzazioni internazionali, compreso il Libro bianco sul Dialogo interculturale del Consiglio d'Europa[29], hanno espresso chiaramente questa esigenza. Le competenze interculturali sono quelle che ci permettono di affrontare alla radice i problemi più esplosivi delle società contemporanee, che assumono la forma di incomprensioni a livello culturale, socio-culturale, etnico e di altro tipo: discriminazione, razzismo, *hate speech* e così via.

Pertanto, le competenze interculturali non sono necessarie solo all'interno della pubblica amministrazione, ma dovrebbero essere diffuse presso l'intera popolazione. L'inclusione interculturale infatti esige che i

28. J. Huber e altri, Intercultural competence for all Preparation for living in a heterogeneous world, serie Pestalozzi No. 2, Consiglio d'Europa, 2013.
29. Libro bianco sul dialogo interculturale. Vivere insieme in pari dignità – documento di lancio, 2008.

cittadini traducano nella pratica quotidiana l'adesione a un sistema condiviso di valori, un comune senso di appartenenza cittadina, e un'identità locale pluralista.

A questo riguardo, il Test di Cittadinanza Interculturale messo a punto dal Programma Città Interculturali può rappresentare un valido strumento per valutare le competenze e la consapevolezza dei cittadini in materia di diritti umani, le loro competenze interculturali, la percezione della diversità come vantaggio e la disponibilità ad agire in modo interculturale. Il Test è stato concepito come strumento sia educativo, sia politico – per promuovere presso cittadini, professionisti e decisori la consapevolezza della necessità di definire la cittadinanza (urbana) in modo inclusivo e pluralista.

Oltre a questo, il Programma ICC offre ai propri membri una vasta gamma di strumenti per rafforzare le competenze interculturali, tra cui sistemi di misurazione, analisi politiche e raccomandazioni, consulenza di esperti per l'innovazione politica, metodologie già sperimentate in settori specifici, valutazione d'impatto e comunicazione.

Le città possono aderire alla Rete in più modi. Possono diventarne membri a pieno titolo con accesso privilegiato a tutte le attività internazionali e supporto dedicato di esperti. In alternativa possono partecipare solo alle attività di una rete nazionale di Città Interculturali, laddove esistente, oppure optare unicamente per una diagnosi delle proprie politiche attraverso l'Indice delle Città Interculturali.

Nonostante il sostegno e i mezzi a disposizione, per fare propri concetti e strumenti le città devono investire tempo ed energia, nonché formare e coinvolgere il personale e altri stakeholder nella discussione delle politiche da adottare. Ciò può impedire alle città di trarre pienamente beneficio dalle competenze tecniche e dalle opportunità che il programma offre. Questo vale soprattutto per le nuove città che aderiscono al Programma, che hanno scarsa esperienza in materia di migrazioni e integrazione e devono mettere a punto e implementare con urgenza politiche di inclusione di migranti/rifugiati.

Per aiutare le città a dotarsi rapidamente di conoscenze e accelerare il processo, è stata istituita una Accademia per l'Integrazione Interculturale. Si tratta di un corso intensivo e immersivo nel quale sindaco, assessori o altri membri del consiglio e stakeholder possono reperire tutte le informazioni fondamentali, i servizi e gli strumenti del programma nonché affrontare temi di rilevanza specifica per la propria città.

L'Università di **Patrasso** (Grecia), in partenariato con la Municipalità, ha messo a punto un programma di formazione ispirato al progetto pilota C4i (Communication for integration). Il modello di formazione professionale era basato sull'idea che (futuri) insegnanti con un'alta sensibilità interculturale tendono a diventare (a) cittadini del mondo più sicuri di sé, con una conoscenza più approfondita delle differenze culturali e (b) professionisti intellettuali più sofisticati, in grado di progettare scenari di apprendimento orientati all'interculturalità, per affrontare la diversità dei propri studenti.

Tra marzo e giugno 2015, 250 tirocinanti sono stati impegnati in un progetto collaborativo di ricerca nell'ambito del corso di studi interculturali dell'Università di Patrasso. Ai tirocinanti è stato chiesto di progettare, implementare e valutare una campagna anti-rumour per combattere pregiudizi, stereotipi e atteggiamenti razzisti all'interno di luoghi di lavoro a loro scelta. L'ipotesi è che insegnanti dotati di strumenti efficaci riescano a coltivare le competenze interculturali dei propri studenti, mettendoli in grado di intrattenere nella quotidianità interazioni interculturali libere da stereotipi o pregiudizi. A tal fine gli insegnanti devono progettare esperienze di apprendimento che alimentano la comunicazione reciproca e l'azione interculturale collaborativa.

Gli studenti sono stati coinvolti in attività di progettazione didattica per la prima infanzia, la scuola media e il terzo settore, nonché per comunicare attivamente con pubblici diversi e valorizzare le differenze culturali, ridimensionando pregiudizi e stereotipi.

La OXLO Charter è la Dichiarazione dei diritti umani della città di **Oslo**, in cui si afferma che le diversità di lingua, etnia, cultura, religione e genere possono esprimersi se sostenute da valori condivisi come uguaglianza e democrazia. Nella direttiva sulle "Opportunità della Diversità", la giunta ha stabilito che la città deve garantire che le minoranze abbiano pari accesso ai servizi comunali. Questo vale anche per le aziende che forniscono servizi ai cittadini per conto del Comune. In pratica, è previsto che vengano offerti supporto e formazione per garantire che il personale tratti tutti gli utenti in modo uguale. Tra gli strumenti previsti c'è la guida OXLO all'uguaglianza nell'erogazione dei servizi, un manuale sulla progettazione delle pagine internet e intranet del Comune, con linee guida per i dipartimenti e i servizi comunali su come rendere Oslo una città per tutti – fornendo pari opportunità indipendentemente da appartenenza etnica, orientamento sessuale e disabilità.

Ciascun servizio e unità all'interno dei dipartimenti e delle imprese municipalizzate della città è tenuto a:

- Conoscere il territorio in cui opera e le persone a cui eroga servizi.
- Sapere chi usa i propri servizi e chi ne beneficia maggiormente.

- Conoscere le basi normative della parità e della protezione contro la discriminazione.
- Comunicare le vittorie conseguite nella lotta per l'uguaglianza e invitare tutti a partecipare alle celebrazioni.
- Individuare le procedure che funzionano, condividere le proprie esperienze e apprendere gli uni dagli altri.

STRUMENTI

Informazione sulle varie reti nazionali.

Test di cittadinanza Interculturale

Riconoscere le competenze Interculturali. Sviluppato da un gruppo di 30 insegnanti, dirigenti scolastici ed esperti di tutta Europa, sperimentato e pilotato da altri 50 professionisti dell'educazione in stretta collaborazione tra il Programma Pestalozzi, il Programma Città Interculturali del Consiglio d'Europa e il Centro Europeo Wergeland, questo strumento di autovalutazione delle competenze interculturali a cura di Ildikó Lázár è stato tradotto in 15 lingue europee dai membri della Pestalozzi Community of Practice.

Accademia per l'Integrazione Interculturale con interviste a partecipanti e organizzatori.

Domande da porsi

- La città ha adottato una procedura di consultazione politica e/o co-progettazione che includa persone di ogni appartenenza etnica o culturale?
- La città offre formazione e strumenti per aumentare le competenze interculturali dei propri funzionari e residenti?
- La città si adopera per ottenere supporto e ispirazione da una vasta gamma di organizzazioni e persone? Si impegna a cercare esempi ed esperienze forniti da altre città e paesi?

Elementi di una strategia interculturale

Praticamente tutti i settori delle politiche urbane possono essere **riesaminati da una prospettiva interculturale**, per esempio rispetto all'impatto sull'identità culturale, sulla percezione reciproca delle varie comunità etniche e sulla natura dei loro rapporti. Troppo spesso le politiche urbane in materia di diversità sono formulate in risposta a emergenze più o meno gravi (rivolte di minoranze, omicidi di matrice razzista e altre minacce alla legalità e all'ordine pubblico), e magari non rispondono ai bisogni più urgenti. Nel frattempo la routine quotidiana, che rappresenta la stragrande maggioranza delle attività di una città, passa spesso inosservata. Il concetto centrale del programma ICC, invece, è prendere in esame le funzioni più importanti – anche se spesso banali – dell'amministrazione comunale e ripensarle in chiave interculturale.

Una strategia comunale interculturale può essere strutturata in vari modi, ma, sulla base dell'esperienza del programma ICC, sono 16 gli elementi importanti che, nel loro insieme, possono influenzare le percezioni dell'opinione pubblica e la politica (ciò che nel programma si definisce "hardware" e "software" dell'integrazione), innescando una dinamica collettiva che possa "domare" la diversità a vantaggio della città e dei suoi abitanti.

1. Interazione

L'interazione tra persone di ogni genere e tipo rappresenta il fulcro dell'approccio interculturale e ciò che gli conferisce il suo carattere distintivo. L'importanza dell'interazione è stata sottolineata dal Comitato consultivo del Consiglio d'Europa nella Convenzione quadro sulla Protezione delle Minoranze Nazionali[30], in cui l'art. 6 invita a prendere "misure appropriate per alimentare un clima di comprensione reciproca, rispetto e cooperazione in cui le persone appartenenti a minoranze nazionali siano riconosciute come parte integrante della società, e vengano loro garantiti pari accesso a diritti, risorse e opportunità di interazione e inclusione sociale".

È dimostrato che più intensi sono i contatti (diretti e indiretti) tra persone di diversi background e stili di vita, meno è probabile che esse pensino e si comportino in modo discriminatorio. Tuttavia sono importanti anche le condizioni ambientali: è necessario che ci sia uguaglianza e riconoscimento dell'identità e delle specificità culturali dell'altro. Queste condizioni devono essere presenti anche nelle politiche e nelle azioni finalizzate all'interazione interculturale.

Una città interculturale deve combattere pregiudizi e segregazione attraverso lo sviluppo di politiche in tutti i settori citati in questa guida, con azioni finalizzate a incoraggiare l'interazione tra individui e gruppi diversi, insieme con una vasta gamma di alleati, in tutti i settori operativi.

30. Convenzione quadro sulla Protezione delle Minoranze Nazionali, Consiglio d'Europa

Domande da porsi

- La città si sforza di creare e massimizzare opportunità perché i diversi gruppi di cittadini entrino in contatto, si mescolino e interagiscano nello spazio pubblico?
- Sono stati identificati i principali portatori di interessi, i luoghi e le tematiche che potrebbero avvicinare i residenti, al di là della loro matrice culturale?
- Esistono politiche, processi o culture organizzative che ostacolano le interazioni tra persone di diversa matrice culturale?
- La città collabora con la società civile e l'associazionismo impegnato in settori rilevanti ai fini dell'inclusione interculturale?
- La città incoraggia le scuole a organizzare attività extracurricolari che occupino lo spazio pubblico e scoraggino la segregazione?

Suggerimenti

- Sviluppare o sostenere iniziative che promuovano l'incontro tra le persone intorno a temi di comune interesse (cultura, educazione, religione, sicurezza, ecc.).
- Aprire centri interculturali o musei dedicati alla celebrazione della diversità in modo che i residenti di differenti background sviluppino un senso di appartenenza nei confronti di luoghi pubblici.
- Raggiungere le persone nei luoghi che frequentano (posto di lavoro, negozi, scuole, luoghi di culto, mercati, centri sportivi, ecc.),

per informarli sulle opportunità offerte da altri spazi pubblici cittadini.

- Sostenere progetti a favore dei giovani, e non solo, per scoraggiare la segregazione negli spazi pubblici.
- Installare arredi urbani come panchine, tavoli, scacchiere giganti, campi da gioco, ecc., dove persone di ogni origine, età e genere possano incontrarsi e interagire.
- Mettere a punto meccanismi di feedback e indicatori per tracciare i cambiamenti e individuare le lacune.

Il progetto *Fargespill* di **Bergen** (Norvegia) si concentra su ciò che succede quando le differenze si incontrano attraverso la musica e le danze tradizionali: la danza etiope incontra la "gangar" norvegese. Mogadiscio incontra Kollywood, *"fallturillturalltura"* incontra *"habibi habibi"*. Le canzoni per bambini di tutto il mondo si uniscono in un unico grande mantra polifonico. Attraverso la fusione del patrimonio musicale, *Fargespill* cerca di incoraggiare una comprensione emotiva e profonda del fatto che tutti conviviamo insieme su questo piccolo pianeta, e dobbiamo farlo al meglio. Attraverso la musica e la danza tradizionale emerge con evidenza quanto siamo simili, e quanto le nostre differenze ci arricchiscano. Il risultato è un incontro intimo e musicale con le storie dei giovani che raccontano chi sono e da dove vengono, attraverso la musica e la danza delle loro rispettive culture. La qualità dell'esperienza è arricchita dal contributo di musicisti professionisti, coreografi, istruttori di ballo, tecnici del suono e delle luci e scenografi.

Fargespill ha debuttato con grande successo nel corso del Bergen International Festival del 2004 e da allora ha messo in scena oltre 150.000 performance. Sono stati anche pubblicati un libro e un album, che ha ricevuto una nomination per il Norwegian Grammy. Gli artisti si sono esibiti davanti alla maggior parte delle case reali europee e ai membri del Consiglio dei Ministri norvegese. Il concept del *Fargespill* è stato offerto in licenza d'uso a diverse amministrazioni comunali di tutto il mondo, nonché al governo svedese, e altri hanno già iniziato a creare i propri ensemble.

Nel corso dell'anno scolastico 2017-2018, circa 15.000 studenti provenienti da 28 scuole di **San Sebastián** (Spagna) hanno partecipato al progetto scolastico Agenda 21, dedicato quell'anno alla diversità culturale. Attraverso una serie di attività, gli studenti hanno potuto scoprire il significato della diversità, conoscere le varie culture presenti nella propria città, e analizzare la situazione delle proprie scuole; hanno visitato e intervistato vari soggetti, riflettuto sugli stereotipi e i pregiudizi esistenti nella società e sul modo di affrontarli. Il risultato è stato un'acquisizione di consapevolezza della realtà interculturale della città.

Per approfondire il senso del proprio lavoro, i ragazzi si sono rivolti alla giunta comunale e hanno esposto le misure a loro parere necessarie per migliorare la vita delle persone che si trasferiscono nella città. Alla fine si è tenuta una cerimonia nella sala plenaria del municipio, a cui hanno partecipato circa 100 ragazzi tra i 10 e i 14 anni per uno scambio di opinioni con i decisori politici locali.

I principali temi affrontati erano: la promozione, il rispetto e la difesa dei diritti umani; il miglioramento del piano di accoglienza; l'organizzazione di iniziative nei quartieri e nelle scuole per far conoscere le diverse culture; un piano per la diversità culturale e la lotta contro il razzismo; l'inclusione dei rifugiati e dei migranti climatici nella strategia comunale di lotta al cambiamento climatico; il rafforzamento dei rapporti tra giunta comunale e associazioni dedicate ai diversi patrimoni culturali.

Il progetto scolastico Agenda 21, riconosciuto dall'UNESCO e finalizzato alla sostenibilità del pianeta, offre agli studenti l'opportunità di partecipare ai piani d'azione dei propri Comuni, attraverso proposte presentate all'amministrazione comunale. In questa occasione, gli studenti hanno anche assunto l'impegno a rispettare le culture e le persone di diversa origine, a conoscerle e ad accoglierle, e a promuovere la coesistenza pacifica. L'evento presso la giunta comunale si è concluso con un chiaro messaggio del sindaco in cui si riconosceva la diversità culturale come una ricchezza per la società e si difendeva l'uguaglianza di tutte le persone.

Il progetto XEIX di **Barcellona** si pone l'obiettivo di alimentare le relazioni interculturali nelle aree a presenza multietnica aumentando il livello di interazione delle imprese tra loro e con le proprie comunità. L'iniziativa è stata implementata per la prima volta nel 2012 in un quartiere caratterizzato da una significativa presenza di famiglie cinesi (il 18% della popolazione straniera), dove esercizi commerciali storici venivano chiusi e rilevati da famiglie cinesi e pachistane. La città ha istituito una Associazione dei commercianti per aiutare la rivitalizzare il quartiere e gestire i rapporti all'interno della comunità, ed è stato elaborato un piano strategico. In questo modo sono stati introdotti mediatori e interpreti interculturali, per primo un esperto di lingua e cultura cinese e in seguito un altro che lavora con la comunità dell'Asia meridionale. All'inizio è stato difficile convincere i negozianti dei benefici che sarebbero derivati da un coinvolgimento nel progetto per se stessi e per le proprie comunità. A poco a poco però hanno capito che la loro adesione avrebbe potuto rappresentare un modo per accedere a informazioni

preziose, e per migliorare la propria immagine di onesti cittadini che offrono un contributo sociale ed economico. Non è stato facile nemmeno persuaderli ad aprirsi e interagire l'uno con l'altro e con la comunità circostante. Per affrontare queste sfide l'associazione ha organizzato attività per i propri membri (incontri annuali e riunioni dei membri del comitato direttivo) e vari eventi pubblici (fiere, festival, ecc.).

In origine l'obiettivo era di unire, all'interno dell'Associazione dei commercianti, negozianti di varia origine per favorire lo sviluppo locale. Ora vengono incoraggiate ad aderire anche organizzazioni di altro tipo come quelle delle comunità migranti locali (scuole di lingua cinese), istituti (Casa Asia, l'Istituto Confucio, la Universitat Autònoma, ecc), enti culturali (il Teatro Nazionale), organizzazioni no profit (ACCEM-refugees) e imprese private. L'Associazione dei commercianti è diventata un catalizzatore di iniziative locali, sia economiche (fiere, campagne acquisti), sia culturali (festival, mostre). Le attività sociali e culturali portate avanti nel quartiere coinvolgono tutte le comunità (per esempio, la Fiera della salute ha visto la presenza di stand dedicati alla medicina ayurvedica, all'agopuntura, alla donazione del sangue e all'erboristeria) e promuovono la partecipazione, l'interazione e il riconoscimento reciproco all'interno degli spazi pubblici.

STRUMENTI

How the Intercultural integration approach leads to a better quality of life in diverse cities – MPG Assessment report

Urban policies for intercultural centres and community engagement

2. Partecipazione

Partecipazione e interazione sono le chiavi della politica interculturale, e gli indicatori di inclusione o esclusione. La partecipazione può assumere diverse forme: civile, politica, culturale. Può realizzarsi in ambiti formali (per esempio all'interno di un sindacato) o informali (come il volontariato). Esistono anche diversi gradi di partecipazione (consultazione o meccanismi di feedback, partenariato, co-progettazione o controllo)[31], che dipendono strettamente dal tipo di diritti (civili, politici, culturali, economici) riconosciuti alle persone.

L'integrazione interculturale si basa sull'assunto implicito che una divisione dei poteri e delle responsabilità più equa nei vari sistemi di governo sia necessaria in un'era di diversità e mobilità. Una città interculturale, pertanto, persegue attivamente la partecipazione di tutti i residenti nei vari processi decisionali che incidono sulla vita urbana. In questo modo si aumenta il supporto dei cittadini e quindi la sostenibilità delle politiche locali, e allo stesso tempo si riducono significativamente i costi economici dell'esclusione e dell'instabilità sociale. Quando le persone si scontrano con barriere all'ingresso, o scelgono volontariamente di non partecipare, possono optare per un atteggiamento passivo ritirandosi dalla vita sociale e politica, oppure scegliere attivamente di vivere al di fuori della legalità e delle norme sociali.

Sulla base dell'esperienza dei membri del programma ICC, per sviluppare processi partecipativi inclusivi è necessario tener conto di una serie di fattori:

- Un processo partecipativo inclusivo è più vitale se il contesto sociale in cui è sviluppato attribuisce importanza agli interessi comuni. Il senso di appartenenza, di bene comune e di responsabilità sono basi importanti per lo sviluppo dei processi partecipativi.
- Il personale comunale coinvolto nei processi partecipativi deve ricevere il pieno appoggio delle istituzioni. Questi processi spesso richiedono tempo e flessibilità, sono per loro natura soggetti a incertezza e i risultati dipendono spesso dalla capacità di rivedere le ipotesi iniziali e di aggiornare strumenti e metodologie.
- Un processo partecipativo inclusivo avrà più successo se il personale comunale assumerà un ruolo di facilitazione e non di coordinamento, per garantire che i partecipanti si approprino del processo e, di conseguenza, dei risultati. Inoltre il personale coinvolto dovrebbe acquisire competenze in materia di gestione dell'interculturalità e promozione delle pari

31. Nel 1969, Sherry Arnstein analizzava il coinvolgimento dei cittadini nei processi di pianificazione negli Stati Uniti presentando una "scala della partecipazione dei cittadini" che indicava i vari livelli di partecipazione da alto a basso. Vedi Sherry R. Arnstein's "A Ladder of Citizen Participation," Journal of the American Planning Association, Vol. 35, No. 4, pp. 216-224, 1969.

opportunità, in modo da possedere le abilità necessarie (per esempio l'ascolto attivo).

Le metodologie partecipative dovrebbero tenere conto dei seguenti elementi chiave:

- È importante concentrarsi su pochi obiettivi essenziali che hanno più probabilità di favorire l'interesse comune. Se gli obiettivi sono troppo specifici, il rischio è di spostare l'interesse su gruppi ristretti a spese della partecipazione di altri.
- La condivisione delle informazioni e la chiarezza della comunicazione su processi e risultati sono fattori chiave per assicurare trasparenza e fiducia. Nella misura in cui i partecipanti e, più in generale, le comunità percepiscono la trasparenza per tutta la durata del processo, aumenterà la loro volontà di contribuire e la fiducia nel processo stesso.
- Metodologie e strumenti di partecipazione devono essere adeguati alle specificità di un pubblico o di un gruppo. È cruciale che vi sia un'attenta valutazione della diversità presente in una popolazione, assicurando una consultazione di qualità fin dall'inizio e individuando gli strumenti più efficaci.

Suggerimenti

- Promuovere la partecipazione inclusiva attraverso lo sviluppo di strumenti adeguati e la formazione dei funzionari pubblici, che comprenda le competenze interculturali.
- Progettare azioni su misura per raggiungere i gruppi vulnerabili.
- Aprire spazi e canali in cui cittadini, rappresentanti politici ed esperti possano lavorare insieme.
- Accrescere il livello di competenza dei cittadini (leadership e formazione) attraverso attività mirate.
- Mantenere informate le comunità sulle loro opportunità di partecipazione e sui risultati dei processi.
- Considerare anche il ricorso a iniziative di tipo artistico e culturale in quanto strumenti che generano interesse, impegno e partecipazione.

La legislazione è certamente un'importante barriera che ostacola la partecipazione dei singoli alla vita civile e politica. Tuttavia, anche quando la legislazione fornisce gli strumenti che servono, le città che intendono sviluppare la partecipazione pubblica devono affrontare una serie di sfide, tra cui:

- La crescente sfiducia dei cittadini nelle istituzioni, che si concretizza anche nella mancanza di interesse per la politica e la partecipazione.
- Una generale mancanza di conoscenza in materia di diritti e funzionamento delle istituzioni democratiche.
- Livelli generalmente bassi di partecipazione alla vita politica di migranti, rifugiati, gruppi di minoranza e persone di origine straniera.
- *Hate speech*, crescente populismo e diffusione di discorsi xenofobi che alimentano il razzismo e l'intolleranza e minano i valori di una società aperta.
- La diffusione di piattaforme collaborative online ha indubbiamente introdotto la possibilità per i cittadini di influenzare il potere politico attraverso petizioni, iniziative, valutazione delle politiche, verifica delle notizie e sviluppo di progetti collettivi, ma presenta anche il rischio di abbassare la qualità della partecipazione a un coinvolgimento superficiale e comodo, senza assunzione di impegni reali.

Tutto ciò ha spinto il Consiglio d'Europa e ICC ad approfondire la riflessione sulle barriere al coinvolgimento attivo di un'intera fascia di cittadinanza nei processi democratici, compresa l'esclusione socioeconomica e la segregazione urbana. Recentemente il Consiglio d'Europa e il Comitato dei Ministri hanno ampliato il proprio elenco di standard sulla partecipazione, adottando una Raccomandazione particolarmente progressista sulla partecipazione dei cittadini alla vita politica locale[32]. Il punto più innovativo del testo riguarda la definizione di "cittadino" inteso come "qualsiasi persona (compresi eventuali residenti di origine straniera) che appartiene a una comunità locale. L'appartenenza a una comunità locale implica l'esistenza di un legame stabile tra il singolo e quella comunità". La Raccomandazione riconosce anche i ruoli complementari di democrazia rappresentativa e democrazia partecipativa, e il contributo di entrambe alla costruzione di società stabili e inclusive. Un fatto interessante è che il testo definisce la democrazia locale come uno dei pilastri della democrazia all'interno dell'Unione Europea. Viene riconosciuto anche il "ruolo guida" che svolgono le istituzioni locali nel promuovere la partecipazione dei cittadini, e nel riallacciare il rapporto con questi ultimi "in modi innovativi, per mantenere la legittimazione dei processi decisionali". Infine, il testo esorta a intraprendere ulteriori passi per "coinvolgere i cittadini più direttamente nella gestione delle attività locali, salvaguardando al tempo stesso l'efficienza e l'efficacia di tale gestione".

Ancora una volta, le città si collocano in posizione ideale per esplorare e sperimentare forme alternative di partecipazione, che creino opportunità per persone con origini ed esperienze diverse di mettersi

32. Vedi: Recommendation CM/Rec(2018)4 of the Committee of Ministers to member States on the participation of citizens in local public life (21 Marzo 2018)

insieme per prendere, plasmare e influenzare decisioni rilevanti per la propria vita, e facilitare l'accesso dei non cittadini ai diritti civili e politici. Diverse città, ad esempio, stanno esaminando modelli diversi di "cittadinanza urbana" in seguito a nuove disposizioni di legge, per ragioni umanitarie e per migliorare l'inclusione e l'efficienza dell'implementazione delle politiche. Per esempio, in Spagna esiste un registro chiamato Padrón, una lista di tutte le persone che risiedono in una città e sono registrate presso l'anagrafe. Ai fini della registrazione è richiesto solo il passaporto e una prova di domicilio, ma non il permesso di soggiorno, per cui il meccanismo offre sia un'appartenenza simbolica alla comunità locale, sia l'accesso formale ai servizi del Comune. Diverse città spagnole hanno sperimentato modi di collegare questo sistema a una forma più esplicita di cittadinanza urbana, ma quella che più si è avvicinata all'obiettivo è Barcellona, che lo ha usato come base per la costruzione di una politica a 360 gradi fondata sui diritti umani e l'interculturalità.

Domande da porsi

- Se la città ha adottato un Piano d'azione interculturale, quest'ultimo è derivato da una consultazione che ha incluso persone con background migratorio/di minoranza?
- La città ha introdotto meccanismi partecipativi, che non siano diritti di voto o organismi consultivi, per consentire a tutti i residenti, compresi migranti e minoranze, di partecipare su un piano di parità ai processi decisionali?
- La città monitora la partecipazione ai processi decisionali dei residenti con background migratorio/di minoranza?
- La città ha intrapreso azioni per garantire che i residenti con background migratorio/di minoranza siano equamente rappresentati all'interno di istituzioni e organizzazioni, consigli direttivi, sindacati, scuole pubbliche, comitati aziendali, ecc.?
- La città ha introdotto meccanismi per garantire che la parità di genere sia rispettata nelle organizzazioni che partecipano ai processi decisionali sull'inclusione dei residenti con background migratorio/di minoranza?

A **Swansea** (UK), la collaborazione e la consultazione dei residenti sono centrali nel processo di pianificazione e valutazione delle politiche cittadine. Priorità, piani, budget, servizi sociali e vita civile sono soggetti a processi di consultazione. La giunta comunale ha sviluppato una serie di strumenti per coinvolgere e consultare i cittadini nei suoi processi decisionali:

- La Strategia di Consultazione e Coinvolgimento aiuta gli operatori a coinvolgere i residenti e gli utenti dei servizi.
- Lo Swansea Voices Online Panel è un database di residenti che vengono regolarmente consultati dalla giunta comunale sui servizi e su temi di interesse locale. La composizione viene continuamente aggiornata per offrire al maggior numero possibile di persone l'opportunità di partecipare. Tra i temi di consultazione più recenti rientrano la ristrutturazione del City Centre e le priorità del bilancio comunale.
- Lo Swansea Reputation Tracker è un'indagine telefonica che la giunta conduce su base regolare. Ogni due mesi viene chiesta a 180 persone la propria opinione sull'operato della giunta, i servizi che fornisce, il personale del Comune e il livello di soddisfazione rispetto alla zona in cui si abita. Le informazioni raccolte ogni anno sono utilizzate nella definizione dei Piani dei servizi comunali e sono inserite nei processi di monitoraggio della performance.

La giunta si relaziona con la diversità della popolazione attraverso gruppi e forum, quali 50+Network, BME Forum o LGBT Forum.

Per garantire la massima rappresentanza, la giunta ha sviluppato una serie di canali per coinvolgere le persone: sessioni Drop-in, cioè un'opportunità per tutti di dire la propria all'interno di un ambito più informale; Visite di gruppo, incontri o discussioni informali, a seconda delle preferenze del gruppo; Feedback via email, in modo che le persone possano dire la propria senza dover parlare in prima persona davanti alla giunta; sondaggi online; Big Conversations con giovani e bambini; Incontri e forum con gli stakeholder.

Nello sviluppare la strategia di coesione locale, la giunta ha organizzato alcuni focus group per adulti, che comprendevano sia migranti, sia esponenti di gruppi di estrema destra, in modo da dialogare con coloro che potrebbero opporsi alla strategia di coesione.

Non è stato creato un consiglio dei giovani, ma una linea di budget è dedicata espressamente a consultazioni nelle scuole, in cui gli studenti possono incontrare funzionari di vari settori. La partecipazione dei giovani ("Children and young people" – CYP) è di competenza del CYP Participation Team che agisce come organismo centrale per l'identificazione di gruppi e singoli che potrebbero essere interessati alle consultazioni. Viene anche documentato e valutato l'impatto del coinvolgimento dei giovani nelle opportunità offerte/supportate dal team.

Anche nelle politiche di selezione dello staff, la città e la contea di Swansea hanno inserito un'opzione

per adeguarsi al principio di azione positiva come definito dall'Equality Act del 2010. Il principio trova applicazione nei casi in cui ci siano due (o più) candidati con pari meriti e consente al datore di lavoro di scegliere in base a una particolare caratteristica del candidato, nel caso ci sia un'evidente sottorappresentazione di un particolare gruppo all'interno della forza lavoro (per esempio poche donne ai livelli più alti dell'amministrazione).

Negli **Stati Uniti**, sono state utilizzate carte d'identità locali all'interno di uno dei maggiori programmi di **New York**. La carta IDNYC è stata introdotta nel 2014 dal sindaco De Blasio come documento accessibile e sicuro che permette a tutti i residenti di usare i servizi della città e avere accesso a edifici pubblici come le scuole. La carta può anche essere presentata come documento d'identità su richiesta della polizia ed è una forma accettata di identificazione per aprire un conto corrente presso istituti di credito selezionati, e presso qualsiasi biblioteca pubblica di New York. Vi sono anche altri vantaggi, come l'opportunità di avere accesso gratuito per un anno a 40 dei maggiori musei cittadini, zoo, sale concerti e giardini botanici. Inoltre la carta prevede biglietti scontati per cinema, eventi sportivi, farmaci prescritti, palestre, supermercati e attrazioni cittadine. Sono ormai 1.300.000 le persone che la possiedono. L'idea è stata ripresa da alcune città europee tra cui **Zurigo** (Svizzera) con il progetto pilota Züri-City Card e **Parigi** (Francia) con la Carta urbana del cittadino.

Uno dei progetti di maggior successo della piattaforma Better **Reykjavík** (Islanda) è My Neighborhood ("Il mio vicinato", in precedenza chiamato Better Neighborhoods). My Neighborhood è un progetto annuale di bilancio partecipativo del Comune di Reykjavík. Il progetto è stato lanciato nel 2011 e prosegue da allora, con 450 milioni di ISK (circa 3 milioni di euro) stanziati ogni anno per realizzare idee proposte dai cittadini per migliorare i vari quartieri di Reykjavík.

Dal 2012 al 2017, nell'ambito del progetto My Neighborhood, sono state approvate dai cittadini 608 idee. Il risultato è che migliaia di cittadini hanno esercitato un'influenza reale sul proprio ambiente di vita. Tutti i quartieri di Reykjavík hanno riportato visibili miglioramenti grazie al progetto.

Nel 2017 il Comune ha deciso di ricorrere al crowdsourcing per raccogliere idee e co-creare la politica educativa cittadina sul sito Better Reykjavík. È stato il primo caso di crowdsourcing proposto dal governo in Islanda.

STRUMENTI

Living together in inclusive democracies: how can the intercultural approach promote participation in diverse societies.

Urban Citizenship: making places where even the undocumented can belong.

Participatory and deliberative democracy strategies for the Intercultural City: engaging migrants and foreign residents in local political life.

3. Lotta alla discriminazione

Si verifica discriminazione quando certe persone sono trattate in modo meno favorevole di altre in situazioni analoghe solo perché appartengono, o sono percepite come appartenenti, a determinati gruppi o categorie; oppure quando persone che si trovano in situazioni diverse sono soggette a norme standardizzate che non tengono conto delle loro condizioni specifiche. Le persone possono essere discriminate per età, disabilità, etnia, origine, fede politica, razza, religione, sesso, identità di genere, orientamento sessuale, lingua, cultura e altro ancora. La discriminazione, che è spesso il risultato di pregiudizi, priva di potere le persone, impedisce loro di diventare cittadini attivi, di sviluppare le proprie abilità e, in molti casi, di accedere al lavoro, ai servizi sanitari, all'istruzione e a un alloggio. La lotta alla discriminazione può assumere forme ed espressioni diverse a seconda delle tradizioni giuridiche nazionali.

Il programma ICC adotta un approccio basato sui diritti individuali, che va al di là della razza per includere

tutte le forme di diversità[33]. Il programma utilizza un approccio formativo e pragmatico di lotta alla discriminazione, dato che pregiudizi e discriminazioni possono prosperare anche in presenza di legislazione protettiva, laddove persistono segregazione o mancanza di contatti e dialogo tra le persone. Le città interculturali creano opportunità e condizioni per cui persone e organizzazioni possono sperimentare i vantaggi della diversità nella vita quotidiana, in modo chiaro ed esplicito per tutti. Per esempio, oltre a istituire strutture legali e amministrative per aiutare le vittime e individuare rimedi contro la discriminazione sistemica, il programma ICC lavora da diversi anni allo sviluppo e alla diffusione della metodologia anti-rumour, uno strumento strategico che si concentra sul modo in cui si creano stereotipi e pregiudizi e, soprattutto, su come combatterli e ridurre il loro impatto negativo, per prevenire la discriminazione e promuovere interazioni più positive tra persone diverse.

Una città interculturale si assicura di fare ogni sforzo per garantire la non-discriminazione all'interno di ciascuna politica, programma e attività. La città collabora con funzionari, amministrazioni, istituzioni educative e culturali, polizia e pubblica sicurezza, nonché organizzazioni della società civile e altre istituzioni che combattono la discriminazione e offrono sostegno alle vittime. La città richiede agli operatori di concentrarsi non solo sulle interazioni tra maggioranze e minoranze, ma anche all'interno dei diversi gruppi dove possono nascondersi disuguaglianze e ingiustizie. Inoltre, la città raccoglie dati sulla discriminazione e monitora l'impatto di politiche e programmi. A Barcellona, l'Ufficio per la Non-Discriminazione è il principale servizio messo a disposizione dalla Giunta comunale ai cittadini e alle organizzazioni per documentare, raccogliere informazioni, fare formazione e assistenza sui reati d'odio e l'hate speech. Il servizio raccoglie dati in modo da fornire una migliore fotografia della situazione cittadina, inoltre attiva meccanismi per presentare denunce ufficiali e se necessario ricorrere in giudizio contro gli autori di reati d'odio e hate speech. È prevista anche la creazione di un Osservatorio su reati d'odio e hate speech per formare i dipendenti comunali che operano nel settore, compresi i membri della Polizia municipale. Tra le altre misure, le scuole sono incoraggiate a celebrare la Giornata Internazionale per l'Eliminazione della Discriminazione Razziale. Infine, una Città Interculturale comunica chiaramente i rischi che la discriminazione presenta per la coesione sociale, la qualità della vita e l'economia locale.

33. Si veda il Protocol 12 to the Convention of the protection of human rights and fundamental freedom, 2000. Carta Europea dei Diritti Fondamentali, 2000.

Le raccomandazioni per le Città Interculturali sono:

- Creare strutture generali antidiscriminazione in grado di individuare e affrontare la discriminazione in tutte le fattispecie coperte dal Protocollo 12 della Convenzione Europea sui Diritti Umani, sostenere le vittime, e proporre e concretizzare rimedi contro la discriminazione sistemica.
- Rafforzare le competenze in materia di diversità dei rappresentanti politici e dei funzionari dell'amministrazione – coprendo tutti i tipi di diversità, compresi quelli specifici di una città in particolare (minoranze e lingue tradizionali).
- Realizzare una pedagogia urbana dei diritti umani, un dialogo interculturale tra identità multiple, e prevenire la discriminazione multipla, attraverso il linguaggio ufficiale, l'educazione informale, partenariati con Ong, social media e strategie anti-rumour.
- Progettare attività trasversali, coinvolgendo organizzazioni che affrontano la discriminazione da angolature diverse, per creare consapevolezza della discriminazione multipla e composita, e ideare strategie efficaci per creare sinergie tra varie organizzazioni.

Domande da porsi

- La città ha intrapreso una revisione sistematica di tutte le normative e i regolamenti comunali per individuare i meccanismi che potrebbero discriminare i residenti con background migratorio/di minoranza?
- La città ha adottato una Carta o un altro documento vincolante che metta al bando all'interno dell'amministrazione e dei servizi comunali ogni forma di discriminazione ai danni di persone o gruppi sulla base di razza, colore, lingua, religione, nazionalità, origini etniche, sesso, identità di genere e orientamento sessuale?
- La città si è dotata di un servizio dedicato, per offrire consulenza e sostegno alle vittime di discriminazioni?
- La città realizza regolarmente il monitoraggio e lo studio delle dimensioni e delle caratteristiche della discriminazione a livello cittadino?
- La città conduce campagne contro la discriminazione, o provvede a sensibilizzare sulla discriminazione in altri modi?

La città di **Parigi** ha istituito il Network di Rilevamento della Discriminazione *RéPaRe (Réseau de repérage des discriminations)*. Attraverso la mobilitazione dei servizi e degli enti partner, il progetto RéPaRe mira a "rendere visibile l'invisibile", in altre parole a svelare le numerose situazioni di discriminazione che spesso passano inosservate

e a reagire. Gli operatori che lavorano a contatto con i cittadini ricevono un supporto che li aiuta a individuare i casi di discriminazione e a promuovere i diritti delle vittime, in quanto molto spesso il pubblico – e talvolta gli stessi operatori – non sono consapevoli dell'illegalità di certe azioni. La rete coinvolge numerosi partner: erogatori di servizi legali, associazioni, servizi per l'impiego, operatori che lavorano con i giovani, *écrivains publics*, municipi, istituzioni giudiziarie. Gli operatori del sociale, dei servizi per l'impiego e dei servizi legali dovrebbero essere in grado di: individuare le situazioni di discriminazione; denunciare i casi; sapere come reagire a situazioni di discriminazione; sapere come affrontare gli autori, le situazioni e il sostegno alle vittime in condizioni di sicurezza; prevenire il rischio di discriminazione o la co-produzione di discriminazione; promuovere una cultura dell'uguaglianza.

La giunta comunale di **Barcellona** ha adottato un piano comunale per combattere l'Islamofobia, una iniziativa d'avanguardia che mira a garantire la coesione sociale e a proteggere i diritti umani. Il piano è stato discusso e concordato in un processo che ha coinvolto ottanta persone, tra cui esperti di diritti umani e non-discriminazione, personale comunale specializzato, organizzazioni della società civile e della comunità islamica.

Il piano prevede 28 misure specifiche finalizzate a sostenere le vittime più vulnerabili dell'islamofobia: le donne. Nella provincia di Barcellona, le denunce di reati d'odio nel 2015 sono aumentate del 19% rispetto al 2014, e del 40% rispetto 2013.

L'Ufficio per la Non-Discriminazione (OND) è diventato il principale servizio gestito dalla giunta comunale per permettere a singoli cittadini e organizzazioni di documentare le situazioni e ricevere informazioni, formazione e consulenza sui reati d'odio e l'hate speech. Il servizio comunale raccoglie dati per fornire una migliore fotografia della situazione cittadina, attivare meccanismi per la denuncia ufficiale di reati e discorsi d'odio e, in casi rilevanti, portarli in giudizio.

È prevista anche la creazione di un Osservatorio su reati d'odio e *hate speech* per formare i dipendenti comunali che operano nel settore, compresi i membri della Polizia municipale. Tra le altre misure, le scuole sono incoraggiate a celebrare la Giornata Internazionale per l'Eliminazione della Discriminazione Razziale.

Nel 2018 le tre città ICC italiane di **Milano**, **Palermo** e **Torino**, insieme ad Albano Laziale e con il supporto tecnico di ICEI – Istituto Cooperazione Economica Internazionale, AMMI, Amnesty International e COREP - Consorzio per la Ricerca e l'Educazione Permanente di Torino, hanno lanciato il progetto #iorispetto.

Il progetto promuoveva la consapevolezza e l'empowerment attivo dei cittadini ai fini della realizzazione di una società più inclusiva. La metodologia comprendeva formazione per insegnanti, mediatori interculturali e volontari; workshop e laboratori nelle scuole; e infine il lancio di iniziative di cittadinanza attiva, con l'utilizzo di metodi partecipativi e il coinvolgimento di tutte le realtà presenti sul territorio.

#iorispetto intendeva promuovere nella società, tra i giovani e gli studenti la consapevolezza di una cultura dei diritti umani e dei principi di equità e giustizia, insieme con la comprensione dei meccanismi di comunicazione interpersonale e mediatica che consentono di superare la discriminazione e l'*hate speech*. Inoltre il progetto prevedeva l'implementazione della strategia anti-rumour del

Consiglio d'Europa, una metodologia per combattere la diffusione di pregiudizi infondati, intolleranti e discriminatori.

Il progetto, della durata di 18 mesi (dal 1 marzo 2018 al 31 agosto 2019), ha visto la realizzazione di attività in 300 classi di 80 città italiane, mentre la strategia anti-rumour è stata implementata nelle 4 città principali (Torino, Milano, Albano Laziale, Palermo).

STRUMENTI

La Commissione Europea contro il Razzismo e l'Intolleranza (ECRI) è l'organismo indipendente di monitoraggio sui diritti umani del Consiglio d'Europa, dedicato alla lotta contro l'antisemitismo, la discriminazione, il razzismo, l'intolleranza religiosa e la xenofobia. L'ECRI elabora le Raccomandazioni di Politica Generale (GPR) rivolte ai governi di tutti gli Stati membri, nonché linee guida dettagliate che i decisori politici sono invitati a utilizzare nella definizione delle strategie nazionali e delle politiche in vari settori.

Metodologia e Manuale Anti-rumour

4. Accoglienza dei nuovi arrivati

Le persone che giungono in una città per un soggiorno prolungato, indipendentemente dalla loro situazione, molto probabilmente si sentono perse e hanno bisogno di varie forme di sostegno. Il modo in cui le misure di sostegno sono coordinate e attuate nella realtà avrà un'incidenza fondamentale sull'adattamento e l'integrazione dei nuovi arrivati. Ciò che spesso viene trascurato, ma che ha un forte impatto sulle relazioni interculturali, è se il resto della popolazione è preparato e aperto all'idea di accogliere i nuovi arrivati in qualità di residenti e cittadini o, al contrario, è abituato a vederli come estranei che rappresentano una potenziale minaccia. Anche in questo caso, è il messaggio che le autorità trasmettono sulla diversità, attraverso la comunicazione o le azioni concrete, a determinare in buona misura gli atteggiamenti nei confronti dei nuovi arrivati.

Domande da porsi

- La città si è dotata di un organismo, un'unità, una persona o una procedura dedicata all'accoglienza dei nuovi arrivati?
- La città ha creato un pacchetto completo di informazioni e sostegno per i nuovi arrivati, specificamente sviluppato per il contesto locale?
- I vari servizi e dipartimenti comunali forniscono un sostegno all'accoglienza di particolari gruppi di nuovi arrivati?
- La città ha creato corsi di accoglienza e integrazione per i rifugiati?

La città di **Oxford** (UK) ha trasformato quella che era una formalità legale in una celebrazione che offre l'occasione alle varie culture di mescolarsi.

L'anagrafe della contea di Oxfordshire ha cercato di coinvolgere la comunità locale nelle cerimonie di conferimento della cittadinanza e naturalizzazione, lavorando anche con le scuole per raggiungere questo obiettivo. Uno dei risultati è stato che varie scuole elementari e medie si sono offerte di accompagnare con i propri cori le cerimonie che si tengono settimanalmente presso la sala consiliare di Oxford. Sono stati invitati anche membri del parlamento. Per coinvolgere più scuole nelle cerimonie di conferimento della cittadinanza, la giunta ha commissionato un DVD per dare ai nuovi cittadini un'idea di come si svolgono le cerimonie. Il DVD, della durata di 7 minuti, si è dimostrato molto utile per migliorare la visibilità delle cerimonie all'interno del Consiglio della Contea e della Contea nel suo insieme. Allievi e insegnanti hanno dichiarato di essere felici di aver partecipato, e di aver trovato le cerimonie molto commoventi.

La città canadese di **Montreal** ha elaborato il Piano d'azione 2018-2021 per l'integrazione dei nuovi arrivati, che prevede una trentina di provvedimenti in quattro settori principali. Il primo ambito di azione mira a rendere l'amministrazione comunale un esempio di trasparenza, sicurezza e inclusività. Il secondo si concentra sull'erogazione di servizi integrati e accessibili, mentre il terzo si rivolge ai soggetti del mondo del lavoro e della società civile cercando di migliorarne le capacità di accoglienza e inclusione. L'ultimo riguarda le modalità per garantire protezione e accesso ai servizi ai migranti privi di status legale o in situazioni legali incerte. L'obiettivo finale dell'amministrazione comunale è promuovere la partecipazione nell'economia dei nuovi arrivati, assicurare che i loro diritti siano rispettati, ridurre il divario occupazionale tra migranti e cittadini canadesi, e rendere più facile per i migranti trovare alloggi a prezzi accessibili.

Montreal ha deciso di non definirsi più "città santuario", ma piuttosto "città responsabile e impegnata in azioni concrete per la protezione dell'intera popolazione, indipendentemente dallo status legale, senza paura."

STRUMENTI

Le politiche sui rifugiati per la città interculturale

Arrivo di rifugiati nella città: La lista delle cose da fare

5. Educazione

Gli atteggiamenti nei confronti di cultura, razza, dominazione culturale e pluralismo, nonché le competenze e la curiosità in campo culturale, possono essere

plasmati fin dalla più tenera età. La scuola esercita una forte influenza e dispone del potenziale per rafforzare o mettere in discussione i pregiudizi in molti modi, grazie all'ambiente fisico, pedagogico e sociale che riesce a creare, agli orientamenti che propone e ai valori e alle conoscenze che trasmette. Gli insegnanti sono considerati agenti dinamici di cambiamento, nell'educazione dell'allievo e per la costruzione di una società inclusiva, ma, in molti casi, sono professionisti che padroneggiano una sola lingua e si trovano a insegnare ad allievi con origine etnica sempre più differenziata.

Come può una scuola interculturale influenzare la comunità in cui si colloca? In particolare, come può coinvolgere nel processo educativo genitori con background etnici diversi, e contribuire a rafforzare il tessuto della comunità? Ecco alcune delle domande a cui una città interculturale deve dare risposta.

Idealmente, in seguito alla trasformazione del settore dell'educazione in senso interculturale, le iniziative volte a rinforzare l'interculturalismo nel sistema scolastico non saranno più limitate a progetti sporadici, ma affronteranno un'intera gamma di elementi e fattori, dalla diversità di studenti e corpo docente all'aspetto esteriore degli edifici scolastici, ai contenuti educativi e ai rapporti tra scuola e comunità esterna.

Domande da porsi

- La città ha sviluppato una politica per favorire la mescolanza etnica/culturale nelle scuole?
- Le scuole realizzano progetti interculturali?
- Ci sono scuole che si sforzano di coinvolgere nella vita scolastica i genitori con background migratorio/appartenenti a minoranze (a parte invitarli a colloquio)?
- Le scuole hanno un profilo etnico/culturale che rispecchia la diversità della città?
- Lo sviluppo di "competenze interculturali" fa parte dei programmi scolastici o è oggetto di progetti specifici realizzati al di fuori dei programmi?
- Gli insegnanti ricevono una formazione in materia di competenze interculturali?

Suggerimenti

Per promuovere efficacemente le competenze interculturali, le scuole devono adottare un approccio olistico – non basta cambiare i programmi. L'obiettivo si può raggiungere in vari modi:

- Condurre lezioni nelle lingue madri (o riconoscere in qualche modo la conoscenza delle lingue madri).
- Sviluppare collaborazioni forti con i genitori e coinvolgerli nelle politiche e nella vita scolastica; adottare misure specifiche per raggiungere e coinvolgere i genitori immigrati; ricorrere a modalità informali nell'approccio ai genitori: una scuola ha deciso di fare un esperimento, inviando ai genitori un invito su una cartolina aperta anziché in busta chiusa, dato che i genitori spesso non aprivano buste dall'aria ufficiale. Il tasso di risposta è stato molto più alto.
- Allacciare rapporti con scuole legate ad altre religioni (per le scuole confessionali).
- Promuovere la diversificazione etnica degli insegnanti.
- Interagire con la comunità locale.
- Lanciare progetti interculturali.
- Promuovere la mescolanza etnica degli allievi.

- Rappresentare la diversità attraverso l'arredamento o le decorazioni all'interno degli ambienti scolastici.
- Ripensare processo educativo e programmi: insegnamento sulle religioni (sociologia e storia delle religioni), ottica interculturale in tutte le discipline, non solo quelle umanistiche, adozione di prospettive plurime nell'insegnamento della storia.
- Incoraggiare gli allievi immigrati a partecipare attivamente ai processi democratici nelle scuole.
- Garantire la formazione interculturale del personale insegnante.
- Promuovere il tutoraggio reciproco tra gli allievi.

La scuola Campus Rütli di **Berlino**, dove la maggioranza degli studenti è di origine straniera, una volta era famigerata per essere una scuola "fallimentare" e caratterizzata da numerosi episodi di violenza. Tuttavia la situazione è cambiata completamente, e attualmente è un centro di eccellenza. La scuola è frequentata da allievi tra i 6 e i 18 anni e ospita un asilo, un centro giovanile e un centro sportivo. L'operato di educatori, insegnanti e consulenti è coordinato in modo da offrire il massimo livello possibile di supporto a genitori, bambini e giovani, che sono anche invitati a partecipare alle decisioni in ambito educativo e alla vita della scuola in generale. La diversità culturale e il multilinguismo sono affrontati come opportunità positive da coltivare. Per esempio, il turco e l'arabo sono considerate lingue valide ai fini dell'Abitur, l'esame finale delle scuole superiori necessario per accedere all'università. Questo ha permesso a molti ragazzi del distretto di accedere all'istruzione superiore. La scuola si sforza anche di recuperare allievi considerati indisponibili all'apprendimento offrendo loro l'insegnamento di alcune materie nella loro lingua madre (turco o arabo) con insegnanti madrelingua. Questa iniziativa ha riscontrato grande successo tra i genitori, perché per la prima volta si sono sentiti accettati nella propria identità culturale e linguistica. A sua volta, ciò ha generato un approccio più positivo nei confronti della scuola tedesca. È importante sottolineare che Campus Rütli non rappresenta un progetto isolato, ma è radicato nella strategia di integrazione interculturale generale del quartiere.

STRUMENTI

Il Consiglio d'Europa, assistito da 30 insegnanti, direttori di istituti scolastici ed esperti di tutta Europa, ha messo a punto uno strumento, il Programma Pestalozzi, destinato ad aiutare i docenti e gli studenti a valutare le loro competenze interculturali, le

competenze in materia di diversità e il loro comportamento in contesti di diversità.

Il portale del Consiglio d'Europa sulla politica linguistica offre una serie di risorse a disposizione di autorità e operatori nel campo dell'educazione. Gli obiettivi rientrano tra quelli generali del Consiglio d'Europa (nell'ambito della Convenzione Culturale Europea), in particolare per quanto riguarda i diritti dei singoli, l'inclusione e la coesione sociale, la prospettiva interculturale e la parità nell'accesso a un'educazione di qualità.

6. Politiche abitative e quartieri

Vi sono grandi differenze tra città e città nella misura in cui i modelli di insediamento residenziale sono legati a cultura o etnia. Vi sono anche opinioni diverse sull'opportunità di un intervento pianificatore dello Stato, o se invece il mercato e la scelta personale debbano essere i soli fattori determinanti. La città interculturale ideale non richiede una mescolanza della popolazione statisticamente "perfetta" e riconosce la validità delle enclave etniche, purché esse non ostacolino la libera circolazione di persone, idee e opportunità in entrata e in uscita.

Il grado di coesione di un quartiere è un indicatore importante dell'integrazione e degli atteggiamenti positivi nei confronti della diversità. Vari studi[34] hanno mostrato il legame esistente tra il livello percepito di coesione sociale del quartiere e la percezione del vantaggio rappresentato dalla diversità. Le persone che nel loro quartiere percepivano un basso livello di coesione sociale hanno espresso un'opinione più negativa sulla maggior parte degli aspetti dell'immigrazione. Le percezioni possono cambiare, in particolare con l'aumento delle interazioni tra migranti e società ospite, e quando aumenta la comprensione di chi sono, e non sono, i migranti.

Il modello di integrazione interculturale deve pertanto porre un accento speciale sullo sviluppo e sulla coesione dei quartieri. Insieme alle strutture e ai processi partecipativi, i progetti di quartiere che consentono agli abitanti di lavorare insieme per un obiettivo comune sono uno strumento chiave. Creare centri sociali di quartiere, animati da personale o volontari di diverse origini, organizzare manifestazioni educative, civiche e festive, spazi aperti con varie connotazioni culturali, dove le persone di qualsiasi origine o età possano sentirsi accolte e a loro agio: ecco alcuni esempi di come le città possono fornire incentivi e opportunità alle persone per interagire al di là delle differenze con la maggiore frequenza possibile, dato che la mescolanza fisica da sola non basta a generare automaticamente maggiore contatto, apertura e prossimità.

Anche il patrimonio culturale urbano, che in questo contesto rappresenta l'espressione dell'identità cittadina, può essere affrontato con un approccio interculturale. L'identità di una città può essere inclusiva nei confronti di tutti coloro che vi abitano, oltrepassando frontiere e nazionalità. Per esempio, un approccio interculturale al patrimonio storico e artistico permette a una città di aprire attivamente l'identità urbana a tutte le comunità, alimentando la fiducia, il riconoscimento reciproco e, in ultima analisi, la coesione sociale attraverso un'identità inclusiva per tutti. Ciò vale soprattutto quando le persone non sono considerate fruitori passivi del patrimonio culturale, ma creatori, diffusori e decisori. Lisbona (Portogallo) e Rijeka (Croazia) hanno sperimentato una metodologia pilota, STEPS, in cui, attraverso la mappatura partecipativa, i membri della comunità creano collettivamente l'inventario visuale dei beni che appartengono a tutti loro, negoziando ciò che può esservi compreso. Il risultato è una mappa[35] di quei beni che compongono l'identità pluralista della comunità. Tali beni possono includere gli edifici, così come il patrimonio intangibile (tradizioni, pratiche, conoscenze ed espressioni della creatività umana), tutto ciò che le persone che vivono e lavorano nel territorio percepiscono come significativo. Il processo aiuta a comprendere il significato di queste caratteristiche specifiche per i singoli, e il modo in cui si influenzano a vicenda. Inoltre, in questo modo il gruppo arriva a intuire il valore specifico conferito ai beni comuni dai diversi membri della comunità.

Domande da porsi

- Quanti quartieri della città sono caratterizzati da diversificazione culturale/etnica?
- La città si è dotata di una politica per aumentare la diversità dei residenti nei vari quartieri, evitando la concentrazione etnica?
- I criteri di assegnazione delle case popolari e/o il mercato privato degli affitti contribuiscono a favorire una concentrazione etnica?
- La città incoraggia iniziative che promuovono l'incontro e l'interazione tra i residenti di un quartiere e le persone con diversi background migratori/minoritari provenienti da altri quartieri?
- La città si è dotata di una politica per incoraggiare i residenti con background migratori/minoritari a incontrarsi e interagire con altre persone che vivono nello stesso quartiere?

34. Si veda Shaping Perceptions and Attitudes to Realise Diversity Advantage, Ipsos MORI, 2012. SPARDA, Findings from Wave two and Recommendations – IPSOS Report, 2012.

35. Progetto STEPS Mappare Lisbona.

Un progetto triennale della città di **Braga** (Portogallo), "(Ri)scriviamo il nostro quartiere", ha adottato un approccio integrato per incoraggiare una partecipazione più attiva alla vita sociale e civile in tre quartieri della città: Enguardas, Santa Tecla e Picoto. Oltre al recupero dell'edilizia popolare, il progetto comprende otto interventi per coinvolgere la comunità dei residenti, tra cui: la raccolta di documentazione fotografica (e non) sui quartieri, l'organizzazione di un archivio, un workshop internazionale, una mostra e la pubblicazione di un libro; un progetto educativo realizzato dalla Scuola di Nogueira per promuovere una maggiore interazione tra il gruppo di etnia Rom (e la sua cultura) e gli altri residenti attraverso la danza, la musica e il teatro; un centro sociale comunitario; un coro e una banda musicale; formazione dei leader locali; un libro di fiabe tratte dal folklore Rom; assistenza nella ricerca di lavoro; animazione giovanile.

STRUMENTI

Nell'ambito del Programma Città Interculturali, la metodologia "STEPS" sulla mappatura partecipativa dei patrimoni culturali è stata sviluppata come quadro di riferimento per la negoziazione dinamica di ciò che l'eredità culturale rappresenta a livello locale. STEPS non è un progetto tradizionale sul recupero dei quartieri o del patrimonio culturale, ma piuttosto fornisce esperienza tecnica e guida per la mappatura partecipativa e la progettazione di patrimoni culturali diversificati, come risorsa per la coesione comunitaria in aree specifiche di una città[36].

7. Servizi pubblici

Idealmente, il personale comunale di una città interculturale dovrebbe rispecchiare a ogni livello gerarchico la composizione etnica o culturale della popolazione. La città dovrebbe, inoltre, riconoscere che la natura dei servizi pubblici deve essere riesaminata ed eventualmente modificata per tenere conto dei cambiamenti demografici. Al posto di imporre un approccio unico, la città deve mostrarsi aperta alle nuove idee e alle innovazioni proposte dalle minoranze straniere, coinvolgendo tutti i dipartimenti dei servizi pubblici, i vari livelli dell'amministrazione, le scuole e i servizi di polizia.

In questo contesto anche la formazione svolge un ruolo importante. La città dovrebbe lanciare programmi di formazione e **sensibilizzazione interculturale** per gli amministratori locali, i responsabili delle politiche comunali e i funzionari che lavorano a contatto con il pubblico, incoraggiando la partecipazione del settore privato. Un numero sempre più consistente di città ha deciso di fornire al proprio staff una formazione interculturale per promuovere l'efficacia dell'amministrazione e dei servizi e garantire un accesso adeguato ai diritti sociali. Tale sensibilizzazione è essenziale perché gli impiegati comunali siano in grado di valutare il modo in cui politiche e servizi sono percepiti dai diversi pubblici, adattandoli alle specificità culturali dei cittadini. I rapporti familiari, l'espressione delle aspettative, i sentimenti e le reazioni, la percezione della puntualità, dell'autorità, e molti altri aspetti essenziali del comportamento umano, sono modellati dalla cultura ed esercitano una profonda influenza sui rapporti con gli altri, con la comunità e con l'autorità pubblica. Un tale livello di sensibilità e sicurezza in situazioni poco familiari non è purtroppo ancora frequente, ma è una qualità che si può acquisire grazie a una formazione specializzata e deve diventare importante per i funzionari comunali, tanto quanto la specifica professione e le competenze tecniche.

Uno dei punti su cui si è concentrato maggiormente l'interesse del Programma ICC è l'adeguamento dei sistemi di vigilanza e pubblica sicurezza all'approccio interculturale. I conflitti che possono insorgere a causa di relativismo culturale, paura o sospetto nei confronti "dell'altro", così come le discriminazioni, il razzismo e i reati d'odio, sono sfide che i servizi di pubblica sicurezza e le istituzioni della città interculturale devono gestire. Per aiutare la polizia locale e le altre forze dell'ordine ad adeguarsi meglio alla società diversificata di cui sono al servizio, il programma ICC ha pubblicato un Manuale di polizia di prossimità interculturale. Si tratta di una strategia per le forze dell'ordine che sviluppa un approccio alla vigilanza

36. Vedi ICC, Cultural Heritage and Diversity, STEPS Project.

e alla prevenzione basato sulla relazione e la fiducia reciproca, coinvolgendo i cittadini nella definizione di soluzioni comunitarie per la sicurezza nei luoghi pubblici. Il Manuale si fonda sui principi cardine dell'interculturalità e stabilisce una forte connessione tra la sicurezza e un atteggiamento di cura e attenzione. Il manuale offre ai servizi di polizia locale, compresi gli alti funzionari, i dirigenti e i decisori, una guida al modo corretto per implementare i principi dell'ordine pubblico, ideare nuove procedure, protocolli, strutture e unità specializzate, in modo da affrontare con efficacia le sfide che la diversità può porre alla realizzazione di una coesistenza pacifica a medio e lungo termine.

Domande da porsi

- La città sta adottando misure per garantire che le origini etniche/culturali dei propri funzionari rispecchino quelle dell'insieme della popolazione?
- La città ha preso in esame o modificato la struttura, la mentalità o l'approccio metodologico per l'erogazione dei servizi pubblici, al fine di prendere in considerazione la diversità etnico/culturale dei cittadini e del personale?
- La città adotta misure per incoraggiare la mescolanza interculturale sul mercato del lavoro privato?
- Qual è il ruolo della polizia rispetto alla diversità? Il suo operato contribuisce ad aumentare l'accettazione positiva della diversità, oppure rafforza i pregiudizi? Mantiene la pace tra i diversi gruppi di popolazione, fa applicare le leggi sull'immigrazione nel rispetto dei diritti umani o si limita a mantenere lo status quo?
- Fino a che punto la polizia è disposta a intervenire svolgendo un ruolo proattivo di mediazione tra le popolazioni?

Suggerimenti

Come motivare l'interesse dell'amministrazione comunale nei confronti dello sviluppo interculturale?

- Organizzare workshop o dibattiti con funzionari di diversi servizi, evitando così la compartimentazione amministrativa e la separazione delle specializzazioni, con l'intervento di innovatori in campo interculturale, appartenenti a varie professioni, all'insegnamento e al mondo artistico.
- Organizzare tali workshop o riunioni non nei locali amministrativi, ma in spazi dedicati all'arte o in qualsiasi altro ambiente insolito che inviti a riflessioni originali. Promuovere la fiducia dell'amministrazione nelle proprie capacità creative.
- Incoraggiare i funzionari a partecipare a programmi concreti sul territorio e a progettarne di nuovi.
- Assicurarsi che la polizia locale adotti un approccio interculturale nella tutela dell'ordine pubblico.
- Le istituzioni pubbliche possono estendere la formazione sulla consapevolezza interculturale anche al di fuori del proprio personale.

La città di **Fuenlabrada** (Spagna) ha integrato i principi dell'interculturalismo nell'operato della polizia locale ormai da dieci anni. È stata creata un'unità specializzata (Gesdipol o Squadra di polizia per la gestione della diversità), al servizio della società locale, per incoraggiare le persone di diversi background a mescolarsi, e coinvolgerle nell'obiettivo di rendere la città più sicura. Da quando sono state implementate queste misure di gestione della diversità e di inclusione, Fuenlabrada ha visto ridursi sensibilmente il tasso di criminalità, e in generale la coesistenza è migliorata nonostante il contesto sociale complessivo del paese sia stato duramente colpito dalla crisi economica. L'efficacia della gestione dell'ordine pubblico è ulteriormente aumentata con l'implementazione di una politica finalizzata a combattere la profilazione razziale. Tale politica ha ridotto del 50% i fermi per identificazione, aumentando invece il tasso di fermi con arresto. Il modello di Fuenlabrada ha anche assicurato maggiore uguaglianza nell'accesso dei cittadini alla sicurezza, che ormai viene percepita dai residenti come un bene pubblico.

Nella città norvegese di **Bergen** hanno sollevato preoccupazione i risultati di uno studio secondo cui l'origine etnica dei dipendenti pubblici rifletteva la composizione etnica della popolazione della città solo nei ruoli di minore responsabilità. Nel 2013, la giunta comunale ha approvato un piano di azione chiamato *Il Luogo di Lavoro del Futuro* per affrontare questo problema, con particolare attenzione al ruolo del Comune di Bergen come datore di lavoro per le minoranze.

Ora i residenti di nazionalità estera sono incoraggiati a cercare lavoro nella pubblica amministrazione locale, e la città favorisce la mescolanza e le competenze interculturali nelle imprese del settore privato. Si registrano diverse iniziative in questo ambito, come il sostegno economico fornito al progetto Futuro Globale, promosso dalla Confederazione delle Imprese Norvegesi, e il co-partenariato all'interno della Fiera Internazionale delle Carriere con la Camera di Commercio di Bergen.

Inoltre, Bergen ha cercato di dare risposta alle istanze per il riconoscimento culturale nei luoghi di lavoro, e ora offre servizi come un'assistenza

culturale specifica per funerali e sepolture, spazi e orari per sole donne negli impianti sportivi e altri servizi come l'agenzia comunale di traduzioni, che fornisce traduttori in oltre 60 lingue e servizi speciali ai residenti nelle case di cura e di riposo.

STRUMENTI

Accademia di Integrazione Interculturale per le città

Polizia di prossimità – Un approccio interculturale alla sicurezza urbana

Manuale Città Interculturali sulla Polizia di Prossimità

8. Imprese e mercato del lavoro

Gran parte dell'economia e del mercato del lavoro non rientra nelle competenze delle autorità comunali, e sfugge quindi al loro controllo diretto, ma può comunque essere influenzata dalle iniziative del comune. Le città sono sempre più consapevoli dei benefici che la diversità nei luoghi di lavoro può apportare in termini di aumento della competitività, capacità di attrazione e imprenditorialità, riduzione della carenza di manodopera in certi settori, promozione dell'inclusione e prevenzione della povertà. Ormai sono le micro, piccole e medie imprese (PMI) a generare la maggior parte dei nuovi posti di lavoro nelle città e la crescita di queste imprese rappresenta una priorità. Molte di queste aziende sono gestite da persone immigrate e appartenenti ad altri gruppi sottorappresentati.

Inoltre, migranti e rifugiati spesso partecipano ad attività economiche di tipo transnazionale, che creano nuove opportunità. La diversità è sempre più associata alla ricchezza di una città e, di conseguenza, sono stati sviluppati approcci innovativi finalizzati ad aumentare la diversità e ad attrarre competenze di soggetti stranieri (tra cui tavoli sulla diversità, programmi di mentoring, strumenti di valutazione della diversità, incubatori, ecc.).

Per fare in modo che le competenze degli immigrati siano riconosciute e utilizzate in modo ottimale nell'economia urbana, stimolando innovazione, crescita e imprenditorialità, la città deve incoraggiare le organizzazioni dei datori di lavoro a superare l'ostacolo rappresentato talvolta dal riconoscimento ufficiale delle qualifiche professionali e a definire criteri meno restrittivi per certificare le competenze, a fornire consulenze e orientamento mirato agli imprenditori immigrati, nonché incentivi per i giovani imprenditori (per esempio premi e incubatori di imprese) e a incoraggiare i rapporti commerciali con i paesi di origine.

Una città interculturale:

- Promuove la diversità nei luoghi di lavoro.
- Combatte attivamente la discriminazione.
- Riconosce pubblicamente e valorizza il contributo di migranti e rifugiati alla vita economica della città.

Domande da porsi

- Esiste un'organizzazione di imprese che persegue tra i suoi obiettivi la promozione della diversità e la non-discriminazione in materia di occupazione?
- La città ha adottato una Carta o un altro documento vincolante per combattere la discriminazione sul lavoro e/o ha fissato obiettivi in materia di diversità all'interno delle aziende che lavorano per l'amministrazione comunale?
- La città agisce per incoraggiare la mescolanza interculturale sul mercato del lavoro privato?
- La città sta adottando misure per incoraggiare le imprese create da membri di minoranze etniche/culturali a oltrepassare il mercato locale o etnico e a integrare l'economia generale?
- La città ha adottato misure per incoraggiare la creazione di "distretti commerciali", nei quali si favorisce la mescolanza delle culture?
- Nell'attribuzione degli appalti per beni e servizi, il consiglio comunale dà la priorità alle aziende che hanno adottato una strategia a favore della diversità?

Il programma ICC ha lanciato e sperimentato il progetto "Rating Diversity in Business" che mira a valutare il potenziale economico della diversità all'interno della forza lavoro di specifiche aziende, per incoraggiarle a diversificare la propria forza lavoro. Il progetto ha sviluppato uno strumento di rating per classificare e identificare le imprese più "diverse", attraverso indagini incentrate sul rapporto tra diversità e performance economica. L'obiettivo del progetto è aiutare le imprese locali a crescere, migliorando la performance economica grazie alla diversità. In questo modo si aiuterà anche il mercato del lavoro locale, creando nuovi impieghi per una manodopera sempre più diversificata.

Suggerimenti

- Sviluppare partenariati con le imprese (comprese quelle gestite da immigrati), le loro organizzazioni, le camere di commercio e i sindacati.
- Coinvolgere università e centri di ricerca nella raccolta di dati e nello sviluppo di approcci innovativi (compresi strumenti di monitoraggio e valutazione).
- Comunicare il contributo economico dei migranti e dei rifugiati.
- Diversificare la composizione dello staff comunale (includendo migranti e rifugiati).
- Promuovere l'uguaglianza di genere nella forza lavoro.
- Creare spazi di scambio e sviluppo di idee e pratiche (incubatori, mentoring, ecc.).
- Arricchire la città di nuove competenze.

Con una popolazione di 100.000 abitanti, la città tedesca di **Erlangen** ospita l'Università di Erlangen-Norimberga (35.000 studenti) e i numerosi uffici della Siemens (25.000 dipendenti). Dal gennaio 2015 la città di Erlangen e la Siemens lavorano fianco a fianco per offrire 10 tirocini presso l'azienda a richiedenti asilo qualificati.

L'obiettivo è creare una situazione win-win-win: in primo luogo per i richiedenti asilo, che ricevono un orientamento al lavoro sul campo e possono verificare le proprie competenze professionali, poi per i dipendenti dell'impresa, che possono riflettere sull'esistenza di eventuali discriminazioni verso migranti e rifugiati, e infine per l'impresa stessa, che può sfruttare le potenzialità di richiedenti asilo qualificati. Sebbene i risultati non siano stati ancora resi pubblici, la Siemens recentemente ha esteso il programma ad altre sue sedi in Germania. Al momento l'impresa offre tirocini a 100 rifugiati e ha creato quattro programmi semestrali di formazione rivolta a giovani rifugiati, compresi, oltre alla formazione professionale in senso stretto, l'insegnamento della lingua tedesca e un'introduzione alla cultura e alle tradizioni del paese.

Il programma di tirocinio Erlangen-Siemens si rivolge a richiedenti asilo qualificati che hanno completato un corso di studi e possiedono una conoscenza di base della lingua tedesca.

A **Lutsk**, in Ucraina, nell'ambito della propria Strategia Interculturale, il Comune è particolarmente attento a facilitare l'inserimento dei nuovi arrivati (sfollati interni o IDP, Internally Displaced Persons) attraverso politiche mirate che riguardano l'integrazione sociale e lavorativa, il supporto alla socializzazione e attività artistiche e culturali. In città è stato creato un centro per coordinare gli aiuti alle famiglie provenienti dalla regione della Crimea.

Per facilitare l'inserimento lavorativo degli IDP, il Centro per l'Impiego della città di Lutsk ha lanciato una serie di seminari e consultazioni come "Avviare un'impresa in proprio", "Diventare imprenditori" e "Dall'idea imprenditoriale alla tua impresa", in collaborazione con otto centri per l'impiego cittadini. Agli IDP che intendono avviare un'impresa viene anche fornito supporto finanziario. Tutte queste iniziative hanno già prodotto buoni risultati e hanno contribuito positivamente alla vita cittadina di Lutsk, per esempio con la creazione dell'anti-café "Innerspace", lanciato da una famiglia proveniente dall'Ucraina orientale. "Innerspace" è diventato un importante luogo di incontro dove si organizzano meeting interculturali, corsi di formazione sulla tolleranza, serate culturali ecc. L'impatto di questa politica viene sottoposto a valutazione annuale e si tratta di un esempio positivo di partenariato, frutto di una collaborazione tra diversi dipartimenti dell'amministrazione comunale, centri per l'impiego e organizzazioni del settore pubblico e privato.

A **Tilburg** (Paesi Bassi) i nuovi imprenditori di origine immigrata sono messi in contatto con imprenditori olandesi esperti e qualificati. Un team è incaricato di ricercare stage per gli immigrati e contatta vari imprenditori per trovare tirocini adatti agli allievi del Centro regionale di formazione professionale per adulti. È un investimento che dà i suoi frutti sul lungo periodo. Un altro programma organizza incontri tra immigrati che hanno avuto una buona riuscita professionale e datori di lavoro, per convincere questi ultimi che l'assunzione di immigrati non pone nessun rischio.

DIVERSITÀ = INNOVAZIONE è un nuovo gruppo di datori di lavoro e imprenditori che si è formato nell'area di **Kirklees** (UK), con l'obiettivo di cogliere le opportunità rappresentate dalla diversità all'interno del mercato del lavoro e delle imprese.

Tra i membri fondatori si trovano alcune grandi imprese locali del settore privato come Cummins Turbo Technologies e Syngenta Agrochemicals, grandi datori di lavoro del settore pubblico come l'Università di Huddersfield, la fondazione Kirklees Active Leisure e il consiglio comunale, insieme a piccole e medie imprese, microimprese e sindacati. Il gruppo si è dato un programma ambizioso per quest'anno. Il primo obiettivo è capire, migliorando la raccolta e l'analisi dei dati, come ottenere una fotografia più chiara dei punti di forza e di debolezza che caratterizzano al momento il mercato del lavoro locale. Una questione che suscita particolare attenzione è che i lavoratori appartenenti a minoranze etniche difficilmente fanno carriera fino a ottenere ruoli dirigenziali. L'auspicio è che un migliore controllo dei dati possa aiutare a porre in atto programmi di discriminazione positiva per

affrontare queste inadeguatezze. Il gruppo è interessato ad apprendere dalle buone pratiche adottate in altre situazioni, come lo strumento "Rating Diversity in Business" sviluppato dalle imprese danesi sotto l'egida del programma ICC.

Tra gli altri obiettivi rientrano: dare risalto al ruolo degli imprenditori come campioni della diversità; rendere la diversità una priorità all'interno degli investimenti interni e delle strategie di crescita inclusiva del Consiglio; aiutare le PMI ad assumere più personale diversificando il bacino dei talenti.

STRUMENTI

Rating Diversity in Business – progetto pilota

ISS Diversity Assessment Tool – Valutare la diversità nel management e identificare strategie e iniziative che rendano la diversità un vantaggio competitivo

Diversity connectors for startups

Migrant-enterprise policies for the intercultural city

9. Vita culturale e sociale

Il tempo dedicato allo svago rappresenta spesso la migliore occasione per incontrare persone di un'altra cultura in un contesto neutro e festivo. Al contempo, però, attività e luoghi strutturati secondo criteri etnici (per esempio un torneo con squadre di calcio monoculturali) possono rafforzare i divari. La città può influenzare il settore del tempo libero direttamente, attraverso le sue attività, e indirettamente, grazie al modo in cui finanzia altre organizzazioni. Per fare in modo che manifestazioni o attività culturali diventino un vettore di comunicazione e interazione interculturale, occorre che siano progettate tenendo presente la diversità del pubblico; si devono incoraggiare le persone a incontrarsi superando preconcetti e barriere culturali, ad andare alla scoperta di altre culture; le culture devono essere presentate come un fenomeno vivo, mutevole, che si nutre delle interazioni con gli altri e stimola l'ibridazione.

Domande da porsi

- La giunta comunale utilizza l'interculturalità come criterio per stanziare fondi a favore di associazioni e iniziative? Esistono meccanismi di finanziamento e programmi di formazione destinati a sostenere i giovani talenti appartenenti a minoranze?
- La città incoraggia le organizzazioni culturali a confrontarsi con la diversità e con le

relazioni interculturali all'interno delle proprie produzioni?

- La città organizza eventi e attività in campo artistico, culturale e sportivo con l'obiettivo di incoraggiare l'interazione tra persone di diversa provenienza etnica/matrice culturale?
- La città organizza dibattiti pubblici o campagne sul tema della diversità culturale e della coesistenza?

Suggerimenti

Elementi di una politica urbana interculturale a favore dell'arte:

- Invitare artisti contemporanei di alto profilo dai paesi di origine delle principali comunità immigrate, che potranno in tal modo essere orgogliose della loro cultura e seguire l'evoluzione culturale del loro paese di origine, evitando la classica tendenza al conservatorismo comune a molti immigrati.
- Incoraggiare le istituzioni culturali classiche (opera, teatro, accademie di danza, musei, orchestre) a proporre un cartellone comprendente artisti locali di origine immigrata – programmazioni internazionali e programmazioni interculturali sono due cose distinte. Il fatto di aprire tali istituzioni a forme d'arte contemporanea (video, hip-hop, graffiti) favorisce la partecipazione di artisti e pubblici più diversi (sia dal punto di vista etnico, sia anagrafico).
- Incoraggiare programmi artistici che consentano la collaborazione interculturale tra artisti e valorizzino i risultati di tale collaborazione.
- Assegnare mezzi significativi per favorire la partecipazione di artisti locali dilettanti (fiere, club artistici, concorsi per la realizzazione di graffiti, progetti video e fotografici, ecc.).
- Patrocinare opere di artisti dedicate a temi interculturali (per esempio la segregazione negli spazi pubblici), utilizzare gli artisti come mediatori culturali nell'ambito di progetti per il rafforzamento delle collettività.
- Evitare di organizzare le manifestazioni culturali nelle istituzioni classiche, in centro città e in location prestigiose, ma cercare di tenerle all'aperto, nei quartieri emarginati/poveri.
- Incoraggiare (anche grazie a criteri di finanziamento), la partecipazione attiva di persone di altre comunità alle celebrazioni e alle manifestazioni culturali "nazionali" (ad es. il Capodanno cinese), non solo come spettatori, ma anche come partecipanti.

A **Montreal** (Canada), il Centro per la Storia di Montreal collabora con il Comune, il Ministero dell'Immigrazione, le comunità culturali del Quebec e le scuole locali per fare in modo che i figli delle famiglie di nuovo insediamento si sentano ben accolti e parte della storia e delle tradizioni cittadine, attraverso il progetto "Tu fai parte della Storia". All'interno di questo progetto, i nuovi arrivati in età da scuola secondaria sono invitati ad approfondire la storia della città, per poi raccontare agli altri la propria storia anche girando un breve videoclip su qualcosa di prezioso che hanno portato con sé in Canada dal loro paese di origine. Questi materiali sono poi utilizzati ogni anno per allestire mostre in spazi pubblici, compreso il Museo di Montreal.

"Ongi etorri eskolara!" è un programma in corso dal 2014 in varie scuole di **Donostia-San Sebastián** (Spagna). Il suo obiettivo è contribuire all'inclusione di famiglie provenienti da altri paesi, a partire dalla comunità scolastica, nonché sensibilizzare tutti gli operatori del mondo della scuola sui vantaggi della diversità culturale. Il progetto è nato dal volontariato di alcuni genitori, ma attualmente è finanziato dall'amministrazione locale. È interessante che i primi genitori siano stati coinvolti nel progetto perché vedevano con i propri occhi la diversità presente nelle aree gioco della scuola, e desideravano creare legami tra bambini, genitori e famiglie come parte integrante della comunità scolastica.

Il programma prevede la nomina (a titolo di volontariato) di famiglie mentori per aiutare le famiglie di nuovo insediamento a integrarsi nella comunità. Di solito si tratta di famiglie che hanno i figli nelle stesse classi, in modo che il programma biennale di supporto possa includere sia la scuola, sia le attività sociali extracurricolari. L'interazione e lo scambio tra culture è cruciale ai fini del programma, ma l'obiettivo principale è quello della condivisione tra famiglie (genitori con figli nella stessa scuola e nella stessa classe).

Il programma ha un impatto positivo su insegnanti, studenti e genitori, e crea consapevolezza diffusa del vantaggio della diversità all'interno della popolazione complessiva. L'identificazione delle famiglie da accompagnare e delle famiglie mentori avviene all'inizio dell'anno nelle assemblee di classe, e nel corso dell'anno vengono programmate varie attività. In modo complementare, la maggior parte delle famiglie organizza attività sociali (attraverso gruppi WhatsApp) per passare insieme il tempo libero, rafforzando così il capitale sociale di tutti. Nel corso del programma sono stati poi messi a punto strumenti specifici e processi di valutazione.

10. Spazio pubblico

Gli spazi urbani e le strutture pubbliche sono importanti per diverse ragioni. Innanzitutto, sono utilizzati periodicamente dalla maggior parte dei cittadini, e questo accresce le possibilità di incontri tra sconosciuti. Essi possono anche rafforzare la solidarietà interculturale, per esempio quando si discute di progetti di sviluppo o chiusure che possono suscitare l'interesse generale della popolazione. Spazi pubblici ben gestiti e animati possono diventare la vetrina delle ambizioni interculturali della città. Una cattiva gestione può viceversa suscitare sospetto e paura dello straniero.

Il ruolo dell'urbanistica interculturale è creare una dinamica dello spazio urbano che agevoli incontri e scambi tra persone di diverse origini, riducendo al massimo ambienti e spazi che suscitano apprensioni o rivalità e spingono le persone a evitarsi.

La creazione di spazi interculturali non è motivata dal desiderio di urbanisti e altri professionisti di "fare piacere alle minoranze". Essa richiede un impegno e un riconoscimento molto più profondo di tutte le forme di diversità esistenti nella città e una buona preparazione di quanti progettano, costruiscono, gestiscono e utilizzano i luoghi pubblici e lo spazio urbano.

La pratica dell'urbanistica multiculturale ha stabilito importanti principi, quali per esempio l'uguaglianza per tutti nelle politiche urbanistiche e un trattamento giusto ed equo nella loro applicazione. Tuttavia la città interculturale chiede ancora di più ai suoi abitanti, ai professionisti e ai leader politici. La pratica dell'urbanistica interculturale è un atto di co-creazione tra cittadini ed esperti. Le domande da porsi sono tre: Che cosa fate già per il vostro spazio? Come lo sognate? Che cosa vi impegnate a fare per migliorarlo? Mentre il multiculturalismo si fonda su concetti statici di identità di gruppo, l'interculturalismo postula un ambiente dinamico e in continuo cambiamento, in cui individui e collettività esprimono bisogni e identità multiple, ibride e in continua evoluzione. All'interno di un ambiente così complesso gli urbanisti hanno bisogno non solo di nuove competenze, ma anche di un nuovo atteggiamento mentale, a partire dalla competenza di tipo culturale per arrivare a quella interculturale.

Principi per un'urbanistica e una progettazione degli spazi fondate sull'interculturalismo

- La diversità di persone, luoghi, usi e forme di appropriazione degli spazi di un quartiere non è un problema da gestire, ma un vantaggio da valorizzare.
- Il nostro obiettivo non è avere spazi cittadini che appartengono alle persone, ma piuttosto persone che sentono di appartenere agli spazi pubblici.
- Una buona progettazione crea opportunità, una cattiva progettazione crea handicap (secondo il noto motto "Good design enables, bad design disables").
- I professionisti dell'urbanistica non possono realizzare il cambiamento da soli, devono evidentemente coltivare una stabile collaborazione interdisciplinare.
- Gli ingredienti del conflitto sono insiti nell'interculturalità. L'arte di realizzare spazi pubblici non consiste nell'ignorare o evitare tali aspetti, ma nel saperli gestire integrandoli nel processo creativo.
- Il concetto di identità come base per l'occupazione e la proprietà dello spazio è un espediente a breve termine, ma a lungo termine è fonte di frammentazione.
- Non bisogna chiedersi quanto costa progettare gli spazi pubblici secondo un approccio interculturale, ma piuttosto quanto costerà in futuro non averlo fatto.
- Una buona progettazione dello spazio urbano in ottica interculturale deve superare la problematica dell'immigrazione e della diversità etnica, per comprendere tutto il mosaico delle differenze nelle comunità urbane contemporanee.
- I due ostacoli più frequenti alle nuove forme di assetto dello spazio pubblico urbano sono posizioni pregiudizievoli: "Non si può fare", oppure "È troppo caro". La prima risposta è un errore di progettazione, la seconda è un errore di contabilità.

Domande da porsi

- L'interazione sociale è una delle priorità che guidano la progettazione di nuovi spazi pubblici?
- I principali spazi pubblici e le istituzioni della città riflettono la sua diversità o sono monoculturali?

- In che modo si comportano i diversi gruppi all'interno degli spazi pubblici della città: ricercano o evitano l'interazione?
- Se certi spazi urbani sono dominati da un solo gruppo etnico (di maggioranza o minoranza) e vengono considerati ostili e non sicuri, la città ha una politica per affrontare il problema?
- Quando la città decide di riqualificare un'area urbana, utilizza metodi e luoghi di consultazione differenti per garantire che le persone di diversa provenienza o appartenenti a minoranze siano tutte coinvolte in modo significativo?
- Gli urbanisti e gli architetti della città ricevono una formazione sulle competenze di tipo interculturale?

Suggerimenti

- La competenza più importante di urbanisti e pianificatori è la capacità di ascoltare la gente, per imparare come utilizza lo spazio, come vive la propria quotidianità, quali sono le sue aspirazioni. Devono poi lavorare con gli interessati per tradurre quanto hanno appreso in sistemi professionali.
- I professionisti devono essere sempre consapevoli dei preconcetti inerenti alla loro educazione e formazione e devono cercare regolarmente di superarli.
- Occorre essere consapevoli che le persone esprimono opinioni sul loro ambiente in modo molto diverso, ma che utilizzano raramente un linguaggio professionale.
- Anche se ovviamente non possono conoscere tutte le lingue e le caratteristiche culturali di una cittadinanza diversificata, i professionisti possono sviluppare la capacità di riconoscere i "momenti interculturali" principali, nel corso dei quali ricercare e ottenere la comunicazione, e saper scegliere i mezzi di comunicazione più idonei.
- I migliori spazi interculturali emergono in molti casi in modo spontaneo e non pianificato, poiché l'arte di un buon urbanista è sapere quando intervenire o quando invece rinunciare all'intervento.
- L'impegno a instaurare un dialogo con gli abitanti non è un evento singolo e isolato, ma un processo costante di ascolto, apprendimento, progettazione, intervento e di nuovo ascolto; non è un mezzo per ottenere un fine, ma è un obiettivo a sé stante.
- Le squadre di professionisti che progettano lo spazio urbano, nei comuni e altrove, dovrebbero costantemente accrescere la diversità dei loro membri mediante la formazione, il reclutamento e la collaborazione.
- Questi professionisti non hanno paura di sbagliare e non esitano a correggere le loro scelte, se si rendono conto che è necessario. Sanno che l'errore è umano e che la creazione di luoghi pubblici è basata sull'empatia, e non sull'infallibilità.

La giunta comunale di **Dublino**, in collaborazione con il Consiglio per l'immigrazione irlandese, l'Authority per l'uguaglianza e il servizio dei trasporti pubblici, ha lavorato molto per creare un sistema di trasporti pubblici inclusivo. Il progetto è stato sviluppato insieme alla Campagna One City One People per garantire a passeggeri e personale dei trasporti pubblici di Dublino che gli atti di razzismo e discriminazione non vengano tollerati. L'evoluzione del progetto si è accompagnata a un miglioramento delle campagne pubblicitarie dentro e fuori dai mezzi, della formazione del personale, della denuncia di episodi razzisti e della sensibilità interculturale per la città nel suo complesso.

Il Mercado de Fusão in piazza Martim Moniz a **Lisbona** mette insieme gusti e suoni di tutto il mondo e stand gastronomici che servono street food di ogni continente preparato sul momento. La piazza offre anche uno spazio a disposizione per musica e cinema. Il mercato è aperto tutti i giorni della settimana e rappresenta un punto di ritrovo e svago per i residenti e i turisti. Oltre alla musica e al cibo, la piazza ospita anche eventi di tipo culturale/educativo, come laboratori e mostre. Il Mercado de Fusão è stato creato per contrastare la reputazione negativa della piazza, situata in un quartiere-ghetto degradato di Lisbona in cui risiedono molti immigrati. Oggi ospita invece un'esperienza interculturale che attira gente da tutta la città e anche da fuori.

A **Barcellona** l'aumento della diversità culturale ha influito, tra l'altro, su modalità vecchie e nuove di concepire e utilizzare spazi pubblici, servizi, esercizi commerciali (la vita di strada), rafforzandone l'importante ruolo di socializzazione e al tempo stesso creando nuove complessità che devono essere affrontate. La città di Barcellona attribuisce un'enorme importanza agli spazi pubblici come luoghi nei quali costruire una comunità diversificata ma armoniosa. Ormai i professionisti della progettazione degli spazi (architetti, urbanisti, dirigenti del sistema dei trasporti, costruttori ecc.) all'interno dell'amministrazione comunale devono sviluppare competenze nella gestione della diversità. Una delle disposizioni del Piano Interculturale di Barcellona richiede che la città incorpori i responsabili dello sviluppo urbano in ciascuna delle commissioni interdipartimentali del Comune per rafforzare l'applicazione a 360 gradi delle politiche urbane e sociali.

La città si sforza di integrare la dimensione di quartiere nello sviluppo urbano per ricostruire dialogo, consenso e coinvolgimento dei cittadini. Alcuni esempi di come ciò si traduca in azione concreta sono: i) Valorizzare le attività "personalizzate", osservando la realtà e le specificità dei quartieri, nel quadro di una strategia cittadina complessiva. Ci si può basare su un "progetto comune", su un'idea abbastanza globale, declinata in modi diversi per adattarsi a ciascun contesto; ii) Approfondire la pratica dei processi partecipativi, per esempio introducendo nuovi approcci e adattandoli in modo da garantire una rappresentazione fedele della diversità socioculturale locale nella scelta degli obiettivi; iii) Una ridefinizione dello spazio pubblico – spazio per le relazioni – come parte integrante di un'idea di città e come spazio di incontro e generazione di cittadinanza.

La città si sforza anche di integrare le proprie politiche sociali nella progettazione di servizi o spazi pubblici. Questo significa incorporare negli spazi pubblici elementi che contribuiscono a generare interazioni spontanee tra gli utilizzatori: aree giochi nei giardinetti per i bambini, soluzioni specifiche per i giovani, piste ciclopedonali.

STRUMENTI

Intercultural Place-Making

Intercultural Spaces and Centres: What are they, what benefits do they bring, and how can they be encouraged as an essential part of the Intercultural Cities approach?

Urban policies for intercultural centres and community engagement.

11. Mediazione e risoluzione dei conflitti

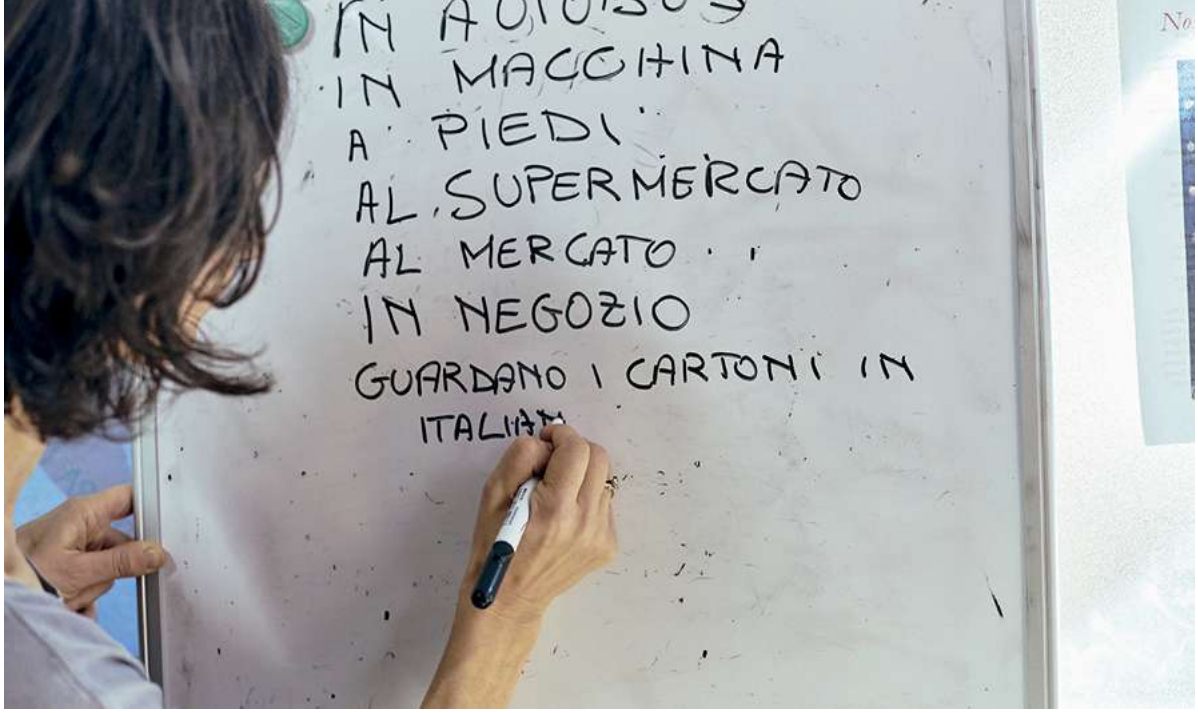
I conflitti sono inevitabili in un ambiente diversificato e l'integrazione interculturale non è un processo lineare. Disuguaglianze, povertà e scarsità di risorse sono alcuni dei fattori che esasperano le tensioni sociali, ma le differenze sono di per sé fonte di conflitti. Una città interculturale non deve proporsi di evitare il conflitto né ignorarlo. Piuttosto, abbracciando completamente le differenze, deve individuare, anticipare e affrontare l'insorgere di conflitti. Si tratta di un processo fondamentale per la convivenza in una comunità dinamica e capace di comunicare. In effetti, la città interculturale ideale è in grado di vedere le opportunità di innovazione e crescita che emergono dalla mediazione dei conflitti e dal raggiungimento di soluzioni. L'intelligenza collettiva, una chiara comprensione delle questioni in gioco, il coinvolgimento di risorse umane nelle comunità, la promozione della convivialità e dell'interazione, e il continuo coinvolgimento di tutti i gruppi interessati, sono alcuni dei mezzi che le città interculturali utilizzano per mediare e risolvere i conflitti.

La filosofia della città interculturale nel campo della mediazione comprende numerosi aspetti:

- Riconoscere tutta la gamma di contesti e situazioni urbane in cui tensioni e conflitti sono alimentati da malintesi culturali, scarsa sensibilizzazione e ostilità.
- Riconoscere la portata della mediazione culturale tra singoli individui, gruppi, comunità e istituzioni.
- Individuare i "punti caldi" della città, dove potrebbe rivelarsi necessaria e urgente una mediazione culturale se si vuole progredire nel programma interculturale. Le problematiche da gestire possono essere molto diverse e comprendere politiche abitative, segregazione, bisogni specifici in materia di istruzione, nonché questioni quali l'abbigliamento e i simboli religiosi a scuola, il mantenimento dell'ordine, interventi di assistenza sociale e a favore delle famiglie.
- Individuare figure professionali e ONG per le quali la mediazione fa parte della pratica quotidiana. Esaminare se le loro esperienze possono essere applicate in modo più ampio o in altri contesti.
- Esaminare la necessità di sostegno e formazione per i funzionari del Comune.
- Analizzare le possibilità di creare un team di mediatori interculturali disponibili in tutta la città.

Domande da porsi

- La politica comunale è fortemente influenzata dalla necessità di evitare conflitti etnici?



- I funzionari comunali hanno ricevuto una formazione in materia di mediazione e di risoluzione dei conflitti?
- Quali organizzazioni forniscono un servizio professionale per la mediazione della comunicazione e/o del conflitto interculturale all'interno della città?
- Esiste in città un'organizzazione che affronta specificamente i rapporti interreligiosi?
- In città, in quali casi viene fornita una mediazione interculturale?

Ad **Haifa** (Israele), il Centro Haifa per il Dialogo e la Gestione dei Conflitti lavora per rafforzare le comunità e migliorare la qualità di vita di tutti i residenti, fornendo servizi di risoluzione delle controversie e aiutando abitanti e istituzioni a sviluppare resilienza. Il Centro fornisce servizi professionali di mediazione e sviluppa competenze per affrontare i conflitti sul posto in modo non violento e costruttivo. Il Centro si sforza di creare ad Haifa una cultura del dialogo che celebra la diversità della città e dà voce alle comunità emarginate. Rafforzando nei cittadini la capacità di negoziare le differenze e risolvere insieme i conflitti, il Centro sta dando un significativo contributo alla costruzione di una democrazia locale e partecipata, riducendo gli effetti di razzismo e discriminazione.

I programmi di riduzione dei conflitti del Centro hanno impatto diretto su centinaia di persone, raggiungendo popolazioni svantaggiate, compresi nuovi immigrati e arabi. Tra le attività troviamo:

- Formazione dei leader civili arabi come mediatori volontari.
- Coinvolgimento dell'opinione pubblica nella pianificazione, nell'implementazione e nelle attività sociali.

La valutazione dei risultati è fatta dagli operatori della comunità, che osservano l'implementazione delle competenze di problem-solving sviluppate dai leader locali all'interno dei rispettivi quartieri. Il programma è attuato in collaborazione con i dipartimenti locali e la Segreteria del Comune di Haifa, con il coinvolgimento di altri settori (secondo i temi toccati e la necessità). Il tutto è seguito da esperti di facilitazione interculturale, mediazione e formazione alla leadership, pianificazione urbana e leadership civica (di quartiere).

A **Bergen** (Norvegia) esiste un servizio municipale di mediazione che si occupa anche di conflitti culturali. Bergen fornisce servizi di mediazione nei quartieri e nelle strade, cercando attivamente di incontrare i residenti e discutere i problemi.

Questo servizio è fornito dall'Unità di Assistenza ai Giovani della Comunità di Bergen *(Utekontakten)*. La città ha anche istituito un servizio di mediazione comunale per questioni interreligiose. Il Samarbeidsråd per tros-og livssynssamfunn (Consiglio di Cooperazione per la Religione e la Fede) è un'organizzazione interreligiosa presente a Bergen.

STRUMENTI

Community empowerment and mediation from an intercultural perspective

Engaging with faith and convictional communities in the Intercultural city

12. Lingue

L'apprendimento della lingua del paese ospite è essenziale per l'integrazione degli immigrati. Tuttavia, ci sono altre considerazioni da tenere presenti nell'approccio interculturale alla lingua, che comportano la necessità di vedere la lingua come una risorsa nei rapporti economici, culturali e scientifici e per le future evoluzioni in un mondo interconnesso. La lingua è un

elemento chiave di identità nelle città che non conoscono una reale immigrazione, ma che hanno una o più minoranze nazionali (oppure che non hanno una popolazione chiaramente maggioritaria). L'approccio interculturale richiede di rispettare in modo uguale tutte le lingue parlate e di incoraggiarne il reciproco apprendimento, per superare le differenze linguistiche. Nelle città in cui i recenti flussi migratori o i rapporti commerciali hanno portato nuove lingue, parlate da una minoranza numerosa (come lo spagnolo in certe città degli Stati Uniti), si può misurare l'interculturalismo esaminando in quale misura la maggioranza autoctona è disposta ad accettare l'uso di tali lingue nella vita quotidiana.

La scuola rappresenta il luogo ideale per la promozione del multilinguismo. In un'epoca all'insegna della più grande diversità, in cui si sentono parlare decine di lingue diverse da un crescente numero di alunni, la scuola può favorire la sensibilizzazione linguistica utilizzando gli esempi degli idiomi parlati dagli allievi, e contribuire ad abolire la gerarchia tra le lingue occidentali "nobili" e quelle meno "nobili" o meno "utili" del mondo non occidentale. Tale gerarchia, oltre a essere contraria all'approccio interculturale che rifiuta una scala dei valori tra le culture e le lingue, è anche lontana dalla realtà, vista la crescente importanza sul piano economico e culturale che stanno assumendo le lingue delle economie emergenti.

La sensibilizzazione linguistica può essere realizzata per tutte le lingue straniere, ma sembra logico concentrarsi sulle lingue locali e sulle varietà linguistiche già presenti nella classe (cantare canzoni, imparare i numeri o i giorni della settimana nelle diverse lingue, avere un portfolio linguistico). Un atteggiamento positivo nei confronti della diversità linguistica può favorire una migliore comprensione tra gli alunni in classe e a scuola, e contribuisce inoltre al benessere e allo sviluppo dell'identità degli alunni che non sono madrelingua. Questi ultimi si sentiranno infatti incoraggiati a esprimere idee, opinioni e sentimenti nel proprio idioma e, vista l'attenzione accordata alla loro lingua madre, ne riconosceranno maggiormente il valore e saranno invogliati a padroneggiarla meglio. Tutto ciò favorisce la loro autostima e indirettamente la motivazione e il desiderio di imparare, migliorando i risultati scolastici.

Questi principi sono applicabili sia agli alunni, sia ai loro genitori. La sensibilizzazione linguistica può rappresentare uno strumento estremamente importante per accrescere il coinvolgimento dei genitori nella vita scolastica. Quando partecipano, sono visti come esperti della loro lingua madre, esattamente come i loro figli, e tale riconoscimento li ricompensa dei loro sforzi e contribuisce a rafforzare la loro fiducia in se stessi quando parlano con gli insegnanti. Il fatto di vedere che la loro lingua è riconosciuta e apprezzata può incoraggiare i genitori ad aiutare i figli nei compiti utilizzando la lingua madre.

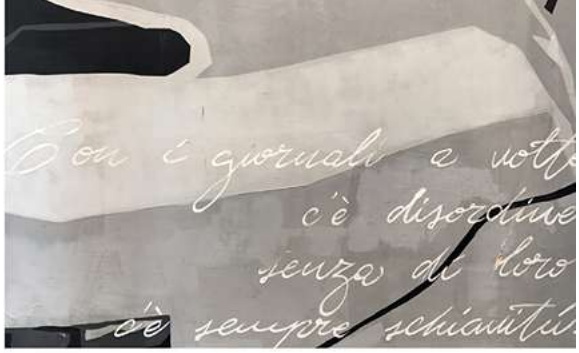
Tra la sensibilizzazione linguistica e l'educazione plurilingue, ci sono ancora molte possibilità inesplorate, che si potremmo definire "apprendimento plurilingue funzionale".[37] Nell'ambito di tale approccio, la scuola utilizza il vasto repertorio plurilingue dei bambini per dare impulso all'acquisizione delle conoscenze. La lingua locale e le altre lingue parlate dagli alunni possono essere viste come un capitale da utilizzare esplicitamente per migliorare la riuscita scolastica e la realizzazione personale degli alunni. La prima lingua potrà servire da trampolino per l'acquisizione della seconda e di nuovi contenuti di apprendimento. In tale approccio, l'insegnante incoraggia gli alunni ad aiutarsi a vicenda per l'esecuzione di un compito (per esempio, spiegare a un bambino che non conosce abbastanza bene il polacco cosa deve fare) o per la preparazione di un lavoro comune. Occorre per questo un certo metodo di lavoro: l'ambito scolastico deve permettere un'interazione regolare tra gli alunni e la formazione non deve essere interamente diretta dall'insegnante.

Domande da porsi

- Nell'ambito delle campagne di informazione del pubblico, e in particolare nel contesto dei servizi sociali, la traduzione dei documenti nelle lingue minoritarie incoraggia oppure ostacola l'acquisizione della padronanza della lingua maggioritaria?
- I servizi offerti per favorire l'apprendimento della lingua del paese ospite sono accompagnati da incitamenti psicologici per invogliare le persone a impegnarsi in tal senso?
- Esistono iniziative o misure educative e culturali per promuovere il riconoscimento delle lingue di minoranze/immigrati all'interno della comunità?
- "La città ha quotidiani/riviste/trasmissioni radiofoniche o televisive in lingue diverse da quelle della popolazione maggioritaria?

La Scuola Primaria Europea di **Vienna** ha adottato una pedagogia interculturale d'avanguardia fondata sul plurilinguismo. Otto anni fa, quando la scuola si è resa conto di avere allievi di 28 lingue madri diverse, ha deciso di esplorare le possibilità offerte da una simile diversità. La scuola ha così creato laboratori linguistici in arabo, turco, bosniaco/serbo/croato, curdo, polacco, albanese, slovacco e ungherese e molte altre lingue. L'obiettivo era mettere a disposizione uno spazio in cui i bambini

37. Sierens, Sven e Van Avermaet, Piet, Language diversity in education: evolving from multilingual education to functional multilingual learning, Centre for Diversity and Learning, Gand University.



potessero praticare la propria lingua e allo stesso tempo scoprire le lingue di altri bambini. I laboratori coinvolgono il secondo, terzo e quarto anno del ciclo primario. I bambini scelgono le lingue e in base alle loro preferenze si decide l'offerta formativa finale. Ciascun bambino è ammesso a frequentare per 6 settimane corsi in 5 lingue diverse all'anno. Nel giro di tre anni sperimentano quindi 18 lingue e culture diverse. I metodi di apprendimento variano molto da un laboratorio all'altro in base all'esperienza e alla sensibilità culturale degli insegnanti. I contenuti dell'apprendimento sono scelti in base alle indicazioni degli allievi stessi – per esempio un laboratorio invernale sul modo di celebrare il Natale nei diversi paesi, presentazioni e saluti, i numeri, il cibo ecc. Nei corsi intermedi non c'è un tema fisso, decidono gli insegnanti – danza, teatro, arti e artigianato, musica, i bambini sono liberi di muoversi attivamente e di esprimersi. In tre anni, i bambini sviluppano il proprio portfolio linguistico e una forte consapevolezza del valore della diversità e della pari dignità di tutte le lingue. Anche le decorazioni della scuola sono in più lingue e multiculturali, la scuola coltiva la diversità come norma. La scuola è situata in un quartiere disagiato ma ottiene buoni risultati nei test – a dimostrazione che l'approccio plurilingue e il riconoscimento culturale compensano le difficoltà di apprendimento che possono essere presenti.

La città russa di **Izhevsk** offre molte opportunità di sviluppo linguistico. Per esempio il supporto all'apprendimento di una lingua nativa attraverso lezioni di sabato e domenica a cura dei gruppi della comunità presso la *Dom Druzhby Narodov* (Casa dell'Amicizia tra i Popoli). Esistono anche scuole bilingui in russo e udmurto a partire dalla materna in poi, con programmi speciali dedicati all'educazione bilingue per promuovere l'uso della lingua udmurta. C'è un gruppo di giovani animato da un poeta che ha fuso la musica tradizionale udmurta e il rap per promuovere la sua lingua e cultura. Sono stati stabiliti rapporti con altri paesi in cui si parlano lingue ugrofinniche come l'Estonia, la Finlandia e l'Ungheria. Questi scambi comprendono opportunità di studio (per esempio corsi di finlandese a scuola) ma anche festival culturali, scambi e rassegne cinematografiche in diverse lingue. Le comunità pubblicano quotidiani nelle proprie lingue. Ci sono programmi radiofonici e televisivi in altre lingue, in particolare in udmurto.

A livello regionale e cittadino viene portata avanti una chiara politica di promozione della lingua e della cultura udmurte.

Nel 2011 il Centro Interculturale **Mondinsieme** di Reggio Emilia ha inaugurato il primo caso di corso di arabo per non madrelingua. Questo progetto, in collaborazione con le autorità sanitarie locali, era finalizzato a migliorare le relazioni tra cittadini stranieri e strutture sanitarie sul piano culturale e linguistico. Alle madri di bambini che frequentano le scuole elementari vengono offerti corsi base di italiano per offrire un sostegno linguistico iniziale e garantire una comunicazione corretta con la scuola. Per aiutare le famiglie immigrate a mantenere le competenze dei figli nella lingua madre, in due scuole di Reggio Emilia si tengono lezioni nelle lingue dei bambini e in parallelo i loro genitori apprendono l'italiano.

STRUMENTI

Negli ultimi decenni, il Consiglio d'Europa ha lavorato alla compilazione di un insieme di risorse a disposizione delle istituzioni e dei professionisti dell'educazione, a beneficio di tutti i cittadini europei e non solo. Gli obiettivi del Programma di Politica Linguistica rientrano tra le finalità generali del Consiglio d'Europa (nel contesto della Convenzione Culturale Europea), e riguardano in particolare i diritti individuali, l'inclusione e la coesione sociale, la prospettiva interculturale e la parità di accesso a un'istruzione di qualità. Gli strumenti analitici e ausili operativi prodotti in questo ambito, insieme con gli studi e i materiali di riferimento messi a disposizione, sono fondati sul rispetto e il riconoscimento del pluralismo linguistico e della diversità culturale. Molti di questi ultimi riguardano lo sviluppo e i requisiti necessari per realizzare una educazione plurilingue e interculturale.

13. Media e comunicazione

Media tradizionali e social media esercitano un'influenza molto potente sugli atteggiamenti nei confronti della diversità culturale e non solo. Molte delle informazioni a cui le persone hanno accesso sono generate da grandi gruppi internazionali, media nazionali o singole persone nel caso dei social media. Tuttavia le autorità cittadine dispongono di un buon margine di azione per creare nell'opinione pubblica un clima più favorevole a relazioni interculturali positive.

Lo sviluppo di collaborazioni con i media è una dimensione specifica e molto riuscita del programma Città interculturali. Le riunioni con i giornalisti vengono sempre organizzate durante le riunioni con gli esperti, per trasmettere e far comprendere loro il concetto di città interculturale, invitandoli a diventare partner attivi, in modo che contribuiscano al conseguimento degli obiettivi dell'iniziativa. Il ricorso a reportage realizzati da team internazionali, nei quali, per alcuni giorni, squadre miste di giornalisti preparano servizi per stampa, radio o TV su certe questioni interculturali e li presentano al pubblico, ha riscosso un vasto successo nelle città e presso i giornalisti stessi, che trovano tali esperienze ricche di insegnamenti.

I media locali dovrebbero partecipare attivamente al progetto ICC e non semplicemente trasmettere delle informazioni. Idealmente, dovrebbero essere rappresentati in seno alla Task Force o almeno all'interno di una rete di sostegno più vasta. Come minimo, si devono consultare regolarmente i media sull'avanzamento del progetto.

Nel contempo, le città dovrebbero affrontare le cause profonde che portano a un trattamento poco equilibrato della diversità da parte dei media. A tutti i livelli, dai proprietari, agli editor, ai giornalisti, i mass media destinati al grande pubblico non accordano abbastanza spazio a un dialogo aperto su questioni riguardanti certe tematiche (per esempio lingue, razze, credenze, etnie, genere e altre sfide della diversità). Occorre una maggiore apertura alla diversità sotto due aspetti: il contenuto (nella maggior parte dei casi, il contenuto dei media non rispecchia la diversità sociale esistente) e il reclutamento (il personale che lavora per i media è meno diversificato del loro pubblico).

Una strategia complessiva sulla diversità nei media dovrebbe contemplare azioni nei seguenti settori: monitoraggio dei media; formazione continua alla diversità e perfezionamento professionale; realizzazione di servizi sulla diversità; formazione al giornalismo della diversità e sviluppo di professionalità specifiche; sostegno da parte dei media alle associazioni della società civile e alle comunità emarginate; premi interculturali da assegnare ai media.

Domande da porsi

- La città si è dotata di una strategia di comunicazione per migliorare la visibilità e l'immagine delle persone di origine migratoria/minoritaria sui media locali?
- L'Ufficio Pubbliche Relazioni (PR) del Comune ha ricevuto l'indicazione di sottolineare il vantaggio della diversità regolarmente e attraverso varie tipologie di comunicazione?
- La città offre sostegno a giornalisti di origine migratoria/minoritaria in termini di advocacy/formazione/mentoring/aiuti per fondare start up online?
- La città monitora il modo in cui i media tradizionali locali e/o nazionali coprono le notizie relative a migranti/minoranze?
- La città monitora il modo in cui i social media coprono le notizie relative a migranti/minoranze?

- La città si relaziona con i media locali quando rappresentano migranti/minoranze attraverso stereotipi negativi?

Suggerimenti

- Definire e comunicare il messaggio chiave dell'iniziativa Città interculturali a livello locale.
- Migliorare la comprensione, la competenza e le attitudini interculturali dei professionisti dei media, in particolare dei redattori e dei giornalisti.
- Fare in modo che i "campioni dell'interculturalismo" e le personalità chiave della città possano svolgere il ruolo di "ambasciatori" e portavoce presso i media sulle questioni interculturali.
- Organizzare, nel momento culminante di certe manifestazioni importanti, eventi che fungano da "catalizzatori" per attirare l'attenzione dei media e suscitare un dibattito pubblico sulle questioni interculturali; proporre inoltre dei "dibattiti critici" che forniranno l'occasione di affrontare questioni complesse e sensibili con la partecipazione di esperti e altre personalità, per sensibilizzare i media all'apertura interculturale e porre fine agli stereotipi.
- Stabilire una strategia congiunta con i media locali e, quando è il caso, con le scuole di giornalismo per raccogliere e presentare le notizie in modo responsabile e in un'ottica interculturale, assicurando una copertura mediatica equilibrata delle notizie relative a migranti/minoranze e rafforzando i media di comunità.

"Tomar Claro" è un Premio Interculturale per giornalisti locali organizzato a **Cascais** (Portogallo) con l'obiettivo di promuovere notizie/articoli sui seguenti temi: interculturalità e identità, senso di appartenenza alla comunità, percorsi migratori, integrazione sociale o educazione alla cittadinanza interculturale.

La città di **Oslo** (Norvegia), si è dotata di un servizio online denominato *"La diversità culturale nei media"* per informare le persone su concerti, mostre e festival organizzati da artisti con background migratorio. Questa **copertura pro-diversità** della scena culturale viene poi ripresa dai media locali (quotidiani, radio, TV locali). Varie personalità sportive, della musica e del cinema che hanno guadagnato notorietà nazionale e internazionale negli ultimi anni hanno un background di migrazione. Tra i giornalisti e i direttori di quotidiani e i ricercatori sta aumentando la consapevolezza del ruolo dei media nel promuovere la coesione sociale, presentando le notizie in modo responsabile e interculturale. Di conseguenza è stata messa in primo piano la questione del reclutamento dei giornalisti appartenenti a minoranze etniche.

A **Tenerife** (Spagna) è stato creato un gruppo di lavoro sulla comunicazione nell'ambito della strategia "*Juntos En La Misma Dirección*" (Insieme nella stessa direzione). Il gruppo porta avanti attività specifiche di comunicazione e sensibilizzazione anche attraverso i social media. Una volta alla settimana l'ufficio stampa del Cabildo di Tenerife, in collaborazione con l'Università di La Laguna, emette un comunicato stampa sulle azioni intraprese nel corso della settimana per promuovere l'interculturalità, la coesistenza e un approccio positivo alla gestione della diversità. L'isola fa ampio uso dei social network come Facebook, in quanto essi svolgono un ruolo importante nel determinare le percezioni. Tenerife lavora a stretto contatto con la stazione radio nazionale Cadena Ser, che una volta al mese mette in onda il programma *Diversando*, che affronta una vasta gamma di questioni legate alla diversità. Il programma radiofonico è coordinato da *Jóvenes por la Diversando*, che realizza anche varie iniziative per dare visibilità alla diversità. Tenerife svolge anche un monitoraggio del modo in cui i media rappresentano le minoranze e le migrazioni nelle notizie, mentre il Dipartimento dell'Occupazione, del Commercio, dell'Industria e dello Sviluppo Socioeconomico del Cabildo di Tenerife ha creato un portale web dove gli utenti possono caricare materiali e notizie.

Welcoming America è un'organizzazione con sede negli **Stati Uniti**, che sostiene le Ong e i governi locali nello sviluppo di piani, programmi e politiche che trasformino le proprie comunità in luoghi vivaci e rispettosi della diversità e dell'equità. Welcoming America ha messo a punto strumenti e messaggi per aiutare i governi locali a diffondere un discorso positivo sulle migrazioni e la diversità. Ecco alcune delle loro raccomandazioni:

- Forti insieme – usare un linguaggio positivo per creare energia e parole che evochino creatività, inclusione, unione.
- Mettere a confronto le storie diverse delle persone, ma nell'ambito di valori condivisi e un futuro comune.
- Sottolineare i benefici per tutti, non solo per i migranti. Utilizzare le statistiche per illustrare tendenze generali: i messaggi positivi possono incontrare reazioni negative. Per esempio, quando si parla di talenti globali, alcune persone si sentono perdenti nella competizione internazionale. Pertanto è importante parlare in termini positivi dell'impatto di migrazioni e diversità sul lavoro di tutti e diffondere dati sull'imprenditoria migrante.
- Identificare i valori che sono comuni a immigrati e comunità ospiti (per esempio: attaccamento alla famiglia, voglia di lavorare, ospitalità, dinamismo ecc.) Sono valori che variano a

seconda del contesto locale: nel Tennessee un valore comune potrebbe essere la religione, nel Michigan è più efficace usare un messaggio economico, nel Nebraska amano il football scolastico, nel Colorado quello che conta è essere forti e indipendenti – si tratta comunque di mettere in relazione i valori locali con quelli dei migranti.

- Dosare l'equilibrio tra storie e dati statistici in modo da fare appello sia alla razionalità, sia all'intelligenza emotiva e alla memoria. Negli Stati Uniti il dibattito è stato troppo concentrato sulle statistiche. Il problema è che le persone spesso non credono alle statistiche, perché anche lo schieramento contrario cita i suoi dati. Bisogna prima connettersi alla mente delle persone con i dati di fatto e poi toccare il loro cuore con storie di persone reali. Le statistiche locali, come quelle relative al contributo economico dei rifugiati alla comunità, sono più efficaci rispetto a quelle nazionali.
- Comunicare attraverso portavoce credibili – per esempio qualcuno che professa la stessa religione, oppure uomini d'affari.
- Mantenere un tono positivo, concentrarsi sulle soluzioni, puntare su messaggi a livello locale. Coinvolgere immigrati e rifugiati nella comunicazione.
- Lavorare in partenariati – stendere un piano di comunicazione insieme a leader di vario tipo per lanciare un messaggio più forte.
- Non barricarsi su un terreno sicuro, se interrogati su episodi di violenza bisogna fare riferimento a persone reali e alle loro storie.

14. Prospettiva internazionale

Sebbene le città abbiano poco o nessun potere in materia di politica estera, possono comunque attivarsi e prendere contatti con altri paesi per sviluppare relazioni commerciali, scambi di conoscenze, incoraggiare il turismo o semplicemente riconoscere i legami che la città può avere con altri luoghi del mondo. Una vera città interculturale dovrebbe essere un luogo che cerca attivamente di tessere legami con altre città per favorire il commercio, gli scambi di conoscenze, il turismo, ecc. Dovrebbe essere un luogo comprensibile, accogliente e accessibile agli stranieri (che vi si rechino per affari, per turismo o siano immigrati appena arrivati), che offra opportunità di instaurare rapporti commerciali, professionali e sociali.

La strategia interculturale di una città dovrebbe:

- Affermare che la città è aperta alle idee e alle influenze del mondo esterno e che cerca di fare conoscere la propria identità.
- Stabilire autonomamente rapporti politici e commerciali con i paesi di origine della sua popolazione minoritaria, seguire e sviluppare nuovi modelli di cittadinanza locale/mondiale.

Domande da porsi

- Qual è l'immagine esterna della città?
- La città persegue con continuità una politica esplicita di incoraggiamento alla cooperazione internazionale in campo economico, scientifico, culturale o altro?
- La città si preoccupa di stabilire un contatto con gli studenti stranieri o altri gruppi di giovani arrivati in città nell'ambito di programmi di scambio?
- La città si sforza di promuovere rapporti commerciali con i paesi/le città di origine delle proprie minoranze?

L'Alleanza Economica Tripartita è un accordo stretto tra le città di **Auckland** (Nuova Zelanda), **Guangzhou** (Cina) e **Los Angeles** (USA) per incoraggiare in modo significativo scambi e investimenti e al tempo stesso le relazioni interculturali. L'Alleanza aumenta notevolmente le opportunità di scambio e investimento per le imprese e gli investitori di Auckland con due dei suoi principali partner internazionali (Guangzhou e Los Angeles). Al tempo stesso, alimenta le relazioni interculturali della città. Ogni anno viene organizzato un Vertice Tripartito. La partecipazione della componente Māori è parte integrante dello sviluppo economico di Auckland e offre un contributo chiave per il successo dell'Alleanza, in particolare per quanto riguarda il brand, la visibilità, le competenze, gli investimenti e gli affari. L'impresa sociale Māori "Whānau Tahi", per esempio, ha partecipato al Vertice del 2015, aumentando così il suo raggio di azione mondiale e lo sviluppo degli scambi commerciali, per esempio attraverso accordi formali con le organizzazioni dei popoli indigeni nordamericani in campo sanitario. L'Alleanza Tripartita ha rappresentato anche il primo caso di accordo internazionale siglato in lingua Māori.

15. Intelligenza e competenza interculturale

Le politiche interculturali dovrebbero, come qualsiasi altra politica, essere basate su dati fattuali. Una città non può essere interculturale se non conosce i propri cittadini, la loro diversità, gli stili di vita e le forme di interazione. In una città interculturale i funzionari pubblici hanno una "mentalità" interculturale che consente loro di leggere le differenze culturali e, di conseguenza, di modulare i propri interventi in modo corretto. L'intelligenza e la competenza interculturale non implicano tanto una conoscenza approfondita (spesso impossibile) di tutte le culture, ma piuttosto una capacità specifica di affrontare situazioni non familiari. Si tratta di una sensibilità e di una sicurezza che non si ritrovano facilmente. È una competenza tecnica che si può acquisire attraverso la formazione e la pratica. In una città interculturale, le istituzioni considerano questo tipo di competenze essenziali per il buon funzionamento della comunità tanto quanto le altre competenze professionali e tecniche normalmente richieste ai dipendenti pubblici.

Domande da porsi

- Le informazioni statistiche e qualitative in materia di diversità e relazioni interculturali vengono messe a disposizione della giunta comunale ai fini della formulazione delle politiche?
- L'amministrazione locale utilizza tali informazioni per migliorare direttamente/ indirettamente i servizi erogati alle minoranze etniche?
- La città promuove l'acquisizione di competenze interculturali da parte dei propri funzionari, nell'amministrazione quotidiana e nell'erogazione dei servizi pubblici?
- La città, direttamente o attraverso organismi esterni, si preoccupa di condurre sondaggi che che includano domande sulla percezione pubblica di migranti e minoranze?

Suggerimenti

La città può realizzare politiche per migliorare le competenze di intelligenza interculturale, creare un osservatorio, o almeno avviare un processo finalizzato a:

- Seguire gli esempi di buone pratiche locali e non.
- Raccogliere e analizzare dati e informazioni locali.
- Condurre ricerche sulle interazioni interculturali nella città.
- Definire indicatori di interculturalità e seguirne l'applicazione.
- Fornire orientamento e consulenze agli organismi locali e facilitare le reti di apprendimento a livello locale.

L'Unità di Ricerca e Monitoraggio (RIMU) della città di **Auckland** (Nuova Zelanda) conduce ricerche in campo sociale, economico e culturale per supportare lo sviluppo, l'implementazione e la valutazione delle politiche sociali. Il Piano Auckland 2050, per esempio, è stato costruito sulla base dei dati statistici e qualitativi sulla diversità e sulle relazioni interculturali forniti dalla RIMU, contribuendo così a definire l'orientamento del piano e le aree specifiche su cui concentrare le azioni.

Inoltre, per assicurare una governance orientata all'inclusione, Il Programma quadro per l'Inclusione e il programma Consulenza di Qualità (finalizzato a garantire che gli amministratori eletti ricevano la consulenza migliore possibile, al momento giusto e in modo corretto per aiutarli ad assolvere al meglio i propri compiti decisionali) operano all'unisono per:

- Pilotare, valutare e implementare un nuovo modo di progettare i servizi resi alla comunità e di prendere decisioni basate sulla ricerca e sui dati demografici;
- Realizzare nuove modalità per una valutazione efficace dell'impatto delle politiche su società e

comunità come prassi standard per ogni consulenza; si è già provveduto ad avviare una formazione in questo senso.

La città di **Melitopol** (Ucraina) ha deciso di misurare l'empatia culturale. A partire dal 2008 Melitopol ha condotto uno studio sociologico sulle competenze culturali in Ucraina, finalizzato allo sviluppo di nuove politiche. Su iniziativa della Ong "Democrazia attraverso la Cultura", nel 2008 Melitopol ha condotto un'indagine su un campione rappresentativo, dal titolo "Il ruolo del contesto multiculturale nel determinare il livello di tolleranza interetnica dei giovani di Melitopol". Dall'indagine sono emerse le tendenze che caratterizzano la formazione e la manifestazione della tolleranza (o intolleranza) nei confronti delle persone di diversa matrice culturale, nonché i valori e gli atteggiamenti emotivi dei giovani. Agli intervistati veniva chiesto se avrebbero tollerato stranieri come membri della famiglia; come amici; come vicini; come gruppo separato all'interno del paese; come cittadini su un piano di parità; come turisti; o per nessun motivo. I risultati sono stati utilizzati nell'elaborazione della "Strategia Melitopol 2020" che tiene conto non solo dei pareri degli esperti, ma anche delle idee degli abitanti del luogo. Da dieci focus group con composizioni variegate, più una vasta indagine condotta su oltre 12.000 intervistati, è emerso che un quarto delle persone considerava l'interculturalità come uno dei principali vantaggi per la città di Melitopol, rispetto ad altre città ucraine. Il 62% degli intervistati riteneva che il profilo interculturale della città promuovesse una cultura di tolleranza e il 20% desiderava vedere lo sviluppo di un Parco Interculturale della Cultura e del Tempo Libero come simbolo visibile di questo processo.

16. Leadership e cittadinanza

Aprire la rappresentanza democratica e i processi decisionali a tutti i residenti di una città indipendentemente dalla loro origine, nazionalità o status legale è probabilmente l'azione più incisiva e ambiziosa che possa avviare una città per diventare maggiormente interculturale. L'attribuzione dei diritti politici formali in ambito locale è stabilita a livello nazionale o regionale, nel caso di alcuni stati federali. Il consiglio comunale dispone tuttavia di una certa possibilità di influenzare l'interazione e la cooperazione tra gruppi diversificati, attraverso l'assegnazione di risorse e la ripartizione dei poteri.

Inoltre il concetto di cittadinanza ha notevoli implicazioni ai fini del senso di appartenenza – sia come attaccamento, sia come partecipazione alla vita politica e sociale della città. A differenza della cittadinanza nazionale, che ha valore giuridico ed è spesso esclusiva, la cittadinanza a livello locale può implicare un riconoscimento più inclusivo della diversità e dei diversi contributi che la comunità (dei residenti) nel suo insieme, e i vari gruppi che la compongono, possono offrire.

Un elemento importante della cittadinanza interculturale è infatti il "diritto alla città": la possibilità per i cittadini di trasformare gli spazi urbani in "punti d'incontro per costruire la vita collettiva", facendo leva su idee, competenze e capacità di tutte le persone che abitano il territorio, indipendentemente dall'origine o situazione. A tal fine, è fondamentale il riconoscimento ufficiale della diversità e del diritto di partecipazione da parte dei leader politici e dell'amministrazione della città.

Soprattutto quando le politiche nazionali non offrono strumenti efficaci per affrontare l'inclusione civile dei cittadini stranieri, le città possono introdurre e sperimentare pratiche che, nei casi di successo, possono addirittura indurre cambiamenti legislativi a livello nazionale. A livello locale già si stanno sperimentando nuove pratiche di democrazia partecipativa per consentire ai cittadini stranieri di partecipare al dibattito politico e in qualche misura anche alle decisioni.

Per esempio, alcune città hanno introdotto la possibilità di conferire una forma di cittadinanza, talvolta anche a persone sprovviste di documenti di soggiorno. Questa "cittadinanza urbana" discende direttamente dalla residenza come dato di fatto, e dalla relazione con il territorio.

Le città interculturali e inclusive hanno margini di manovra sufficienti per innovare e dare risposta a bisogni urgenti, e lo stanno facendo anche garantendo l'accesso universale ai servizi pubblici comunali, soprattutto sanitari, e promuovendo l'accesso ad altri servizi pubblici, erogati sulla base dei diversi bisogni della popolazione e non di una vicinanza culturale o politica ai decisori pubblici.

Domande da porsi

- I cittadini stranieri hanno la possibilità di votare e candidarsi alle elezioni locali?
- All'interno del consiglio municipale della città ci sono membri eletti nati all'estero o con doppia nazionalità?

- La città dispone di un organismo consultivo indipendente, tramite il quale persone di origine migratoria o appartenenti a minoranze possono dar voce alle proprie istanze e fornire suggerimenti all'amministrazione comunale in materia di diversità e integrazione, nonché su altre questioni?
- Se tale organismo esiste, i membri sono nominati sulla base di criteri puramente etnici o grazie alla loro esperienza, alle connessioni e alla volontà di impegnarsi nelle interazioni interculturali?
- La città ha preso iniziative per incoraggiare le persone con background migratorio o appartenenti a minoranze a impegnarsi nella vita politica e ad essere rappresentati all'interno di organismi preposti alla supervisione degli enti pubblici?
- La città valorizza i leader interculturali che emergono al di fuori dei canali politici e comunitari formali?
- La città opera in modo che chiunque possa esprimere la propria opinione indipendentemente dal background o status legale?
- La città promuove un meccanismo di democrazia partecipativa?
- Se lo fa, si sforza di coinvolgere persone con diversi background? Questi contributi diversi vengono evidenziati e inclusi nel processo?
- La città ha preso in considerazione un meccanismo di cittadinanza urbana utilizzando la residenza come base per il riconoscimento e il conferimento di diritti, nonché per l'accesso ai servizi cittadini?
- La città si pone alla ricerca di opportunità per colmare le lacune presenti nei servizi nazionali?

La prima città a introdurre una Carta dei Residenti è stata **New Haven**, nel Connecticut (USA) nel 2007, con la Carta dei Residenti di Elm City. La città ha sperimentato un massiccio aumento della popolazione nel giro di pochi anni e la motivazione primaria del sindaco nel creare la Carta dei Residenti era quella di acquisire maggiori informazioni sulla nuova struttura demografica della popolazione. È stato usato deliberatamente il termine "residente" per prevenire qualsiasi stigma collegato a un eventuale documento d'identità destinato ai soli residenti stranieri. Il documento è stato promosso fin dall'inizio attraverso gli esercizi commerciali del territorio, che lo hanno considerato un possibile vantaggio ai fini delle vendite. In seguito è diventato il documento più usato ai fini dell'identificazione nelle scuole, ma può essere utilizzato in molti altri casi, come per le persone appena scarcerate, per i parcheggi e per avere sconti presso i concessionari d'auto. Finora, in una città che conta 131.000 abitanti, sono state rilasciate 14.000 carte.

A partire dal 2011 il bilancio partecipato di **New York** consente ai membri della collettività di decidere direttamente come spendere almeno un milione di dollari dei fondi annuali stanziati. I cittadini possono proporre e votare progetti, quali interventi migliorativi nelle scuole, nei parchi, nelle biblioteche, nell'edilizia pubblica e in altri spazi collettivi. In quel periodo la partecipazione dei cittadini di nazionalità straniera è aumentata sensibilmente, arrivando al 28% delle persone che hanno votato per il bilancio partecipato nel 2017. Non ci sono dati statistici precisi circa il numero totale di persone sprovviste di documenti sul territorio, ma il consiglio cittadino è determinato a promuovere la carta anche nei confronti di questo gruppo, considerandolo un modo positivo per costruire la fiducia e il senso di appartenenza locale.

La città di **Ballarat** (Australia) ha lanciato nel novembre 2009 il Programma Ambasciatori Multiculturali (MAP), con l'obiettivo di formare una leadership all'interno della comunità migrante, incoraggiando così le minoranze a partecipare alla vita politica cittadina.

Gli Ambasciatori Multiculturali sono di origine straniera, aborigena o provengono dalle isole dello Stretto di Torres, devono essere residenti a Ballarat da almeno sei mesi ed essere cittadini australiani. Gli ambasciatori vengono eletti per un mandato di due anni e sono chiamati a intraprendere attività legate all'impegno civile e alla partecipazione politica. Tra i loro compiti, gli Ambasciatori Multiculturali devono rappresentare la comunità multiculturale presso scuole, gruppi comunitari, club di servizio, associazioni di categoria e imprenditori.

Gli obiettivi sono:

- Sensibilizzare la comunità e alimentare l'inclusione di gruppi culturali e linguistici già presenti o nuovi in città.
- Sostenere la leadership all'interno di tali comunità e riconoscere l'impegno e il contributo reso da migranti e popoli indigeni alla collettività di Ballarat.
- Comunicare e promuovere i benefici della diversità culturale attraverso l'apprendimento, gli scambi e le celebrazioni.
- Collaborare con la città di Ballarat nell'implementazione della propria Strategia sulla Diversità Culturale.
- Promuovere il programma MAP come piattaforma di apprendimento e scambio all'interno della collettività nel suo complesso.

Gli Ambasciatori Multiculturali operano come portavoce delle proprie comunità e stimolano la

partecipazione dei cittadini sul lavoro e all'interno della sfera sociale, religiosa e ricreativa, nonché nelle scuole e nei gruppi comunitari. Per esempio, gli Ambasciatori si sforzano di coinvolgere i genitori nella vita scolastica, e quelli che sono essi stessi genitori presentano i propri paesi di origine agli studenti e agli insegnanti. Viene promosso anche l'impegno all'interno delle radio locali: infatti gli Ambasciatori conducono un programma radio nella propria lingua una volta alla settimana.

Per superare le divisioni etniche, religiose, linguistiche, sociali ed economiche, l'inclusione interculturale richiede un'ampia adesione da parte della popolazione cittadina a un insieme di valori comuni, un senso comune di appartenenza alla città, un'identità pluralista locale e la disponibilità a tradurre queste idee in azioni quotidiane. L'obiettivo del **Test di Cittadinanza interculturale** è valutare le conoscenze e la consapevolezza dei cittadini in materia di diritti umani, le loro competenze interculturali, la loro percezione del vantaggio della diversità, così come la disponibilità ad agire in modo interculturale. Il test si propone anche di essere uno strumento educativo e politico, sensibilizzando cittadini, professionisti e politici sulla necessità di definire la cittadinanza (urbana) in modo pluralistico e inclusivo.

STRUMENTI

Participatory and Deliberative Democracy Strategies for the Intercultural City

Urban citizenship background paper

Human Rights in the Intercultural City, thematic seminar

Migrant representation & participation bodies in the intercultural city: key considerations & principles

Monitoraggio dell'implementazione e valutazione dei progressi

Valutare i progressi e l'impatto delle politiche e dei programmi di integrazione interculturale è una questione centrale per il programma ICC, e un ambito in costante evoluzione. Monitorare e valutare gli strumenti ICC e le strategie interculturali locali è cruciale per ottenere una visione interculturale, sviluppare strategie e iniziative basate sui fatti concreti, e mantenere un rapporto di fiducia tra residenti e istituzioni.

Secondo l'interculturalismo, anche se è importante colmare il divario tra nuovi arrivati e residenti di vecchia data in termini di istruzione, occupazione, salute, alloggio ecc., sono gli aspetti simbolici, emotivi, psicologici associati alla vita sociale (come il senso di appartenenza, l'essere valutati al di là delle differenze culturali, la coesione della comunità, gli atteggiamenti nei confronti della diversità o i livelli di discriminazione percepita) a rappresentare una dimensione estremamente importante dell'integrazione. Pertanto bisogna essere molto attenti anche a monitorare e valutare gli atteggiamenti e le percezioni della diversità e del benessere.

Data la natura mutevole della diversità e del contesto locale, monitorare e valutare le pratiche interculturali è un compito complesso per ogni città e per l'intera comunità ICC. Le città devono superare diverse sfide, come la carenza di dati a disposizione (compresi i dati disaggregati, quantitativi e qualitativi), la riduzione o l'assenza di fondi a disposizione, e alcune questioni metodologiche (come l'identificazione di indicatori rilevanti o la difficoltà di stabilire nessi di causalità).

1. Raccolta dei dati

La città interculturale ideale si è dotata di meccanismi per raccogliere dati e statistiche di tipo quantitativo e qualitativo in tutti i settori presentati in questa guida e non solo, a seconda del contesto locale. In questo modo la città sviluppa una migliore comprensione delle lacune e delle opportunità esistenti. Non c'è bisogno di sostituire i sistemi esistenti di monitoraggio e valutazione, ma una città interculturale cercherà di adeguarli al meglio perché utilizzino una lente interculturale.

Questo avrà ripercussioni sulla modalità e la tipologia di dati raccolti con la finalità di valutare la situazione, individuare problemi, lacune e motori di cambiamento. Ciò influenzerà anche il tipo di indicatori identificati.

Per assicurare la veridicità dei dati raccolti, particolarmente quelli riferiti ai gruppi più svantaggiati e le cui condizioni restano spesso nascoste alle istituzioni (per esempio le persone sprovviste di documenti), la raccolta di informazioni in un contesto interculturale richiede approcci innovativi e il coinvolgimento di attori che riflettono la diversità della città.

Le pratiche citate come esempi in questa guida descrivono vari strumenti utilizzati dalle città per ottenere una conoscenza approfondita della propria popolazione: collaborazione con università e istituti di ricerca, creazione di organismi di monitoraggio e valutazione, indagini, consigli locali e delle minoranze, ecc. Inoltre,

qualsiasi struttura finalizzata a incoraggiare la partecipazione civile e politica in modo continuativo (come le Reti di Partecipazione Pubblica di Dublino, lo Swansea Voices Online Panel, o il Minority Body di Auckland) offre alla città l'opportunità di attingere alle risorse e alle conoscenze locali, raccogliere dati importanti e al tempo stesso alimentare la fiducia e la partecipazione.

Il Consiglio Interculturale di **Montreal** (CIM) fornisce consigli e pareri al Consiglio comunale e al suo Comitato esecutivo su tutte le questioni che riguardano le comunità culturali e ogni altra materia relativa alle relazioni e politiche interculturali. Istituito in base a una legge dell'Assemblea Nazionale del Québec, il CIM è nato nel 2003, ed è attualmente composto da 15 membri volontari, tra cui un presidente e due vicepresidenti che rappresentano la diversità culturale di Montreal e hanno background professionali diversi.

Negli ultimi anni, il CIM ha partecipato attivamente a molti progetti e contribuito al loro successo.

Il CIM sollecita opinioni, riceve e ascolta richieste e suggerimenti da qualsiasi persona o gruppo comunitario su tutte le materie relative alle relazioni interculturali.

In base al suo mandato, conduce o commissiona studi e ricerche che ritiene utili o necessari ai fini dell'assolvimento dei propri compiti.

Nell'aprile del 2019, il CIM ha presentato pubblicamente un parere su *"Montreal, città interculturale. Strategia integrata in sei tappe e condizioni di riuscita per una politica interculturale"*, ossia la strategia recentemente adottata dalla città in ambito interculturale. Il parere del CIM propone una formalizzazione innovativa della prospettiva e delle politiche interculturali adattata al contesto della città di Montreal e fondata su tre dei principi fondamentali ICC: 1) riconoscimento della diversità, 2) uguaglianza e diritti per tutti e 3) interazioni produttive. Per garantire l'implementazione di questa prospettiva interculturale, il parere del CIM include sei raccomandazioni finalizzate a colmare il divario tra l'obiettivo di inclusione perseguito dalle normative della città di Montreal e la realtà di esclusione che ancora affligge alcuni settori di popolazione che si trovano ad affrontare barriere sistematiche. Attraverso il proprio ruolo di consulenza, il CIM contribuisce a migliorare il posizionamento e i risultati di Montreal come città inclusiva.

OBITen è un'iniziativa congiunta del Cabildo di **Tenerife** insieme all'Università di La Laguna, nata nel 2001 con l'obiettivo di promuovere la ricerca scientifica sui movimenti migratori nell'isola di Tenerife. La priorità è applicare le conoscenze teoriche alla pianificazione e gestione delle politiche di diversità, valorizzando il legame tra teoria e pratica.

Fin dalla sua creazione OBITen ha contribuito a orientare le politiche e le risorse delle istituzioni pubbliche grazie alle sue preziose indicazioni. Ogni anno a partire dal 2001 ha organizzato seminari tecnici per approfondire la conoscenza della gestione dei flussi migratori, della diversità e dell'interculturalismo. Negli anni OBITen si è confermato come uno strumento chiave nella pianificazione e nell'implementazione delle strategie interculturali del Cabildo. Nei primi anni, a Tenerife dominava un senso di emergenza per quanto riguarda le migrazioni, ma a partire dal 2009 è stata riconosciuta la necessità di una strategia a più lungo termine basata sulla partecipazione e l'interculturalismo. Ciò ha portato alla nascita del progetto "Insieme nella stessa direzione" che rappresenta la strategia interculturale del Cabildo.

La città di **Cascais** (Portogallo) ha offerto ai propri cittadini un Diagnóstico Social (Diagnostica Sociale): un organismo che con regolarità verifica il livello di benessere dei residenti. L'obiettivo è coinvolgere cittadini e organizzazioni in discussioni pubbliche sulle condizioni di vita a Cascais, stimolando la cittadinanza a porre in atto buone pratiche per promuovere una città più partecipativa e coesa. Alla Diagnostica Sociale è stata affiancata una metodologia del Consiglio d'Europa denominata Spiral (Societal Progress Indicators and Responsibilities for All) che contribuisce allo studio dei comportamenti sociali e del benessere dei cittadini.

La Diagnostica Sociale è stata applicata a un numero crescente di residenti, indipendentemente dalla loro appartenenza etnica o nazionale. Il progetto coinvolge: allievi delle scuole secondarie, membri dell'associazionismo giovanile, over 65, centri di formazione per adulti, persone con disabilità cognitive o motorie, immigrati.

Il progetto si sviluppa in due passaggi. Nel primo i cittadini rispondono a una serie di domande su una vasta gamma di argomenti, come sanità, alloggi, cultura e tempo libero, reddito, occupazione, istruzione, ecc. Successivamente vengono interrogati sulla propria percezione personale del livello di benessere a Cascais; per esempio: "Che cos'è per lei il benessere?" o "Che cosa farebbe per garantire il benessere suo e di tutti?".

Il Diagnóstico Social è parte di una "Rete Sociale" che promuove attivamente lo sviluppo della comunità, combattendo la povertà e l'esclusione e sensibilizzando sui problemi sociali.

2. Individuazione degli indicatori

L'utilizzo di indicatori è importante per consentire ai decisori politici locali di stabilire e monitorare obiettivi per migliorare l'implementazione delle proprie politiche interculturali. Le città hanno a disposizione una serie di indicatori da usare nello sviluppo dei propri sistemi di monitoraggio e valutazione interculturale. Possono utilizzare indicatori sviluppati da altre città, come il già citato esempio di Cascais, oppure co-progettare i propri indicatori insieme con le comunità locali.

Il programma ICC ha sviluppato il suo Indice come strumento complementare, che fornisce una visualizzazione grafica dei risultati raggiunti da ciascuna città e dei passi avanti fatti nel tempo, consentendo il confronto con altri centri. Sebbene l'Indice non intenda essere uno strumento scientifico né tantomeno un mezzo per istituire graduatorie, contiene una serie di indicatori forti che facilitano l'identificazione e la comunicazione della posizione di una città rispetto all'integrazione interculturale, della direzione in cui dovrebbero andare gli sforzi finalizzati a questo obiettivo, e di altre città che potrebbero essere fonte di buone pratiche in determinati settori. Sulla base delle risposte fornite al questionario dell'Indice, viene stilato un rapporto accompagnato da un insieme di raccomandazioni e suggerimenti su dove guardare per ricevere ispirazione e buone pratiche.

L'Indice ICC monitora gli sforzi delle città per incoraggiare la partecipazione, l'interazione, le pari opportunità e per diffondere i principi dell'interculturalismo e del vantaggio della diversità. L'indice misura la presenza delle politiche, non ne valuta l'efficacia.

Tuttavia uno studio recente condotto dal Gruppo Politiche Migratorie (MPG) ha confermato l'affidabilità dell'Indice nella misurazione delle politiche interculturali locali. In primo luogo ha dimostrato l'esistenza di una correlazione positiva tra politiche interculturali locali e benessere dei residenti. Per esempio, una città che ottiene un punteggio del 100% in base al nuovo Indice ICC può prevedere che circa l'80% dei propri residenti concordi sul fatto che la presenza di immigrati rappresenta un bene per la città, e che circa il 70% ritenga che la pubblica amministrazione sia meritevole di fiducia. Sono emerse correlazioni anche tra politiche interculturali locali, misurate in base all'Indice, e i pochi indicatori oggettivi di benessere disponibili a livello locale, come i livelli di attività economica e di reddito medio. Le città con politiche interculturali più forti hanno una probabilità significativamente maggiore che la popolazione ritenga che gli stranieri siano un bene per la città, che i servizi siano affidabili ed efficienti, che la città sia sicura e offra buone opportunità di trovare lavoro. Lo studio ha valutato indirettamente l'impatto delle politiche interculturali sulla popolazione.

Le città sono incoraggiate a misurare i risultati e l'impatto delle proprie politiche interculturali complessive. Per farlo non dovrebbero limitarsi a misurare e monitorare i dati demografici, l'accesso ai servizi e il divario tra i nuovi arrivati e i residenti di più antica data in termini di istruzione, occupazione ecc. Sono indicatori rilevanti anche le percezioni e gli atteggiamenti della popolazione residente.

Una buona pratica da questo punto di vista è il Barometro delle Percezioni e degli Atteggiamenti nei confronti della Popolazione di Origine Straniera gestito dall'Osservatorio Basco sulle Migrazioni.

Il Barometro interessa dieci settori e comprende anche la percezione della presenza di immigrati; la percezione della loro consistenza numerica; la percezione degli effetti sulla società basca; l'accesso ai diritti e ai servizi; i modelli di coesistenza e gli spazi delle relazioni; il mantenimento dei modelli culturali; il grado di empatia; gli stereotipi.

STRUMENTI

Intercultural cities INDEX questionnaire

How to fill in the INDEX? A methodological guide

Intercultural cities INDEX interactive charts

3. Monitoraggio dei progressi

L'approccio Community-Based Results Accountability (CBRA), messo a punto dal Washington Centre for the Study of Social Policy è un utile strumento per strutturare l'elaborazione della strategia ICC e garantire il monitoraggio dei suoi risultati.

Che cos'è la CBRA?

"Responsabilità rispetto ai risultati" significa che le pubbliche amministrazioni misurano la loro performance sulla base dei risultati ottenuti concretamente sul territorio, con la partecipazione di tutti i soggetti interessati della collettività, e non sulla base degli sforzi compiuti per affrontare una problematica sociale, per esempio i buoni rapporti tra le comunità. Gli obiettivi, come pure gli indicatori della riuscita, sono definiti nell'ambito di un processo di consultazione pubblica e i risultati sono costantemente valutati (a medio e lungo termine grazie a una serie di indicatori, e a breve termine grazie a un insieme più ristretto di indicatori di performance, chiamati "dashboard" o "quadro strumenti"). Le soluzioni sono studiate collettivamente, con il concorso degli organismi e degli enti interessati, ma anche delle famiglie e della comunità in senso lato (coinvolgimento delle istituzioni e dei cittadini).

La CBRA non è uno strumento di gestione, bensì un mezzo per mobilitare l'impegno della popolazione e degli enti pubblici intorno a un obiettivo comune.

Il processo CBRA comporta le seguenti tappe

- La Task Force Interculturale, in cooperazione con il Forum dei Campioni Interculturali, struttura di pilotaggio della strategia ICC, è anche incaricata delle procedure CBRA. La prima tappa consiste nel fornirle informazioni/formazione sull'approccio CBRA e convincerla della sua utilità.
- Selezione dei risultati: sulla base dei risultati della mappatura delle sfide interculturali e nell'ambito di una vasta consultazione di organizzazioni e gruppi di cittadini, occorre definire gli obiettivi di gestione della diversità (oppure ribadire gli obiettivi già definiti dall'amministrazione comunale, se ciò era già stato fatto nel quadro di un processo preparatorio inclusivo), definire le priorità e gli ostacoli al loro conseguimento. Gli obiettivi definiti nell'ambito di tale processo potrebbero inizialmente non sembrare legati alla diversità; sarà solo in un secondo tempo che la gente, discutendone, si renderà conto che anche i pregiudizi o l'isolamento culturale rappresentano ostacoli da superare se si intende ottenere gli obiettivi stabiliti.
- Definizione degli indicatori per misurare il livello di realizzazione degli obiettivi: tali indicatori devono essere misurabili, anche se le misure potranno essere molto approssimative, per esempio, determinare quanto il personale di sicurezza di certi spazi pubblici ritiene che i conflitti tra persone di diverse cultura siano diminuiti. Non ci dovrebbero essere troppi obiettivi, né troppi indicatori. Gli obiettivi generali che abbiamo individuato sono quelli di ottenere città forti, accoglienti e diversificate. In molti casi, la riuscita del programma sarà determinata dai progressi regolari compiuti su un arco di tempo di 2-3 anni.

Tipi di indicatori

- Andamento delle curve, cioè i progressi compiuti per la realizzazione degli obiettivi in un certo periodo di tempo, rispetto al punto di partenza.
- Indicatori di performance, per sapere se si stanno facendo progressi nelle attività che consentiranno di influenzare le curve (cioè cosa fanno gli enti pubblici per progredire).
- Successi, cioè attività positive non comprese tra quanto sopra indicato, per esempio l'apertura di un centro ricreativo e sociale in un quartiere.
- Aneddoti: anche se non siete in grado di ottenere una massa critica di successi, è nondimeno interessante presentare un quadro della realtà, corredato da storie e testimonianze che vadano al di là delle statistiche e mostrino un miglioramento nella vita quotidiana delle persone.

STRUMENTI

Building Intercultural Cities with Citizens the Community Based Results Accountability Approach

Suggerimenti

- Stabilire fonti di dati e procedure per la raccolta di informazioni sulla base degli indicatori, per sostenere il processo di monitoraggio. Assicurarsi che i dati siano di tipo quantitativo e qualitativo.
- Sviluppare indicatori rilevanti. Un indicatore è una misura che aiuta a quantificare un risultato. Un indicatore valido dovrebbe essere dettato dal buon senso, eloquente (potere di comunicazione), dovrebbe fornire informazioni importanti sul risultato (ossia non deve essere marginale) e dovrebbe offrire dati quantificabili (dati coerenti che permettano di misurare un risultato). È molto importante esaminare fino a che punto le percezioni rappresentano degli indicatori pertinenti. Per esempio "cosa intendi con il termine collettività rispettosa della diversità"?
- Coinvolgere diversi attori per individuare e rivedere gli indicatori rilevanti.
- Definire i dati preliminari che serviranno da punto di partenza per misurare i progressi successivi. Tali dati dovrebbero dimostrare in un modo o nell'altro gli sforzi compiuti da certi attori locali, per esempio i giovani o gli operatori sociali, per tentare di rafforzare la coesione della collettività. Questi sforzi spesso non sono rispecchiati negli indicatori cittadini.
- Selezionare le strategie: definire le azioni attraverso le quali si possono ottenere dei risultati.
- Predisporre strategie di finanziamento, partenariati con numerose istituzioni e organizzazioni.
- Sviluppare un sistema di rendicontazione (definire le modalità di comunicazione con tutti i soggetti coinvolti, di elaborazione dei rapporti, le procedure da seguire per modificare la strategia e il sistema, ecc.). Occorre rendere conto dei successi, ma anche dei fallimenti, per esempio durante le riunioni di quartiere, mediante le newsletter di informazione, ecc.

Allegati

Testi normativi del Consiglio d'Europa

Libro Bianco sul dialogo interculturale. Vivere insieme in pari dignità (2008 – documento di lancio)

Guidelines of the Committee of Ministers to member States on the protection and promotion of Human rights in culturally diverse societies (2016)

Recommendation CM/Rec (2015) 1 of the Committee of Ministers to member States on intercultural integration

Educazione

Recommendation CM/Rec (2008) 4 of the Committee of Ministers on strengthening the integration of children of migrants and of immigrant background

Recommendation CM/Rec (2008)12 of the Committee of Ministers to member states on the dimension of religions and non-religious convictions within intercultural education

Recommendation Rec (2006) 9 of the Committee of Ministers to member states on the admission, rights and obligations of migrant students and co-operation with countries of origin

Recommendation CM/Rec (2008)4 of the Committee of Ministers to member states on strengthening the integration of children of migrants and of immigrant background

Interazione e partecipazione

Recommendation CM/Rec (2011) 1 of the Committee of Ministers on interaction between migrants and receiving societies

Recommendation CM/Rec (2018)4 of the Committee of Ministers to member States on the participation of citizens in local public life

Guidelines for civil participation in political decision making (2017)

Recommendation R (92)12 of the Committee of Ministers on community relations

Panorama internazionale

Recommendation CM/Rec (2007) 10 of the Committee of Ministers to member states on co-development and migrants working for development in their countries of origin

CM/Rec (84)7 on the maintenance of migrants' cultural links with their countries of origin and leisure facilities

Mercato del lavoro

Recommendation CM/Rec (2011) 2 of the Committee of Ministers on validating migrants' skills

Recommendation 1970 (2011) - Protecting migrant women in the labour market

Recommendation CM/Rec (2008) 10 of the Committee of Ministers on improving access of migrants and persons of immigrant background to employment

Recommendation CM/Rec (2008)4 of the Committee of Ministers to member states on strengthening the integration of children of migrants and of immigrant background

Recommendation Rec (2004) 2 of the Committee of Ministers to member states on the access of non-nationals to employment in the public sector

Lingue

Recommendation CM/Rec(2014) 5 of the Committee of Ministers to member States on the importance of competences in the language(s) of schooling for equity and quality in education and for educational success

Mediazione e risoluzione dei conflitti

Recommendation 304 (2011) on meeting the challenge of inter-faith and intercultural tensions at local level

Media

Declaration of the Committee of Ministers on the role of community media in promoting social cohesion and intercultural dialogue (Adopted by the Committee of Ministers on 11 February 2009)

Recommendation CM/Rec (2007) 2 of the Committee of Ministers on media pluralism and diversity of media content

Recommendation R (97) 21 of the Committee of Ministers on the media and the promotion of a culture of tolerance

Servizi pubblici

Recommendation (2006) 18 of the Committee of Ministers of the Council of Europe on health services in a multicultural society

Recommendation R (84) 7 on the maintenance of migrants' cultural links with their countries of origin and leisure facilities

Accoglienza dei nuovi arrivati

Recommendation CM/Rec(2019)4 of the Committee of Ministers to member States on supporting young refugees in transition to adulthood

Building Migrants' Belonging through Positive Interactions: A Guide for Policy-Makers and Practitioners (appendix 4 to document CM (2010)172, key Recommendation 2.1)

Assemblea parlamentare

Recommendation 2155 (2019) - The situation of migrants and refugees on the Greek islands: more needs to be done

Recommendation 2141 (2018) Family reunification of refugees and migrants in the Council of Europe member States

Resolution 2176 (2017) - Integration of refugees in times of critical pressure: learning from recent experience and examples of best practice

Recommendation 2117 (2017) - Child-friendly age assessment for unaccompanied migrant children

Recommendation 2080 (2015) - Freedom of religion and living together in a democratic society

Recommendation 2049 (2014) - Identities and diversity within intercultural societies

Recommendation 2034 (2014) - Integration tests: helping or hindering integration?

Recommendation 1987 (2011) - Combating all forms of discrimination based on religion

Recommendation 1975 (2011) - Living together in 21st-century Europe: follow-up to the report of the Group of Eminent Persons of the Council of Europe

Recommendation 1962 (2011) - The religious dimension of intercultural dialogue

Recommendation 1917 (2010) - Migrants and refugees: a continuing challenge for the Council of Europe

Recommendation 1910 (2010) - The impact of the global economic crisis on migration in Europe

Recommendation 1890 (2009) - Engaging European diasporas: the need for governmental and intergovernmental responses

Recommendation 1840 (2008) - State of democracy in Europe Measures to improve the democratic participation of migrants

Recommendation 1839(2008) - The state of democracy in Europe Specific challenges facing European democracies: the case of diversity and migration

Congresso delle autorità locali e regionali

Migrants and Integration - Reference texts of the Congress of Local and Regional Authorities

Recommendation 365 (2014) of the Congress of Local and Regional Authorities on Promoting diversity through intercultural education and communication strategies

Recommendation 304 (2011) of the Congress of Local and Regional Authorities on meeting the challenge of inter-faith and intercultural tensions at local level

Recommendation 262 (2009) of the Congress of Local and Regional Authorities on Equality and diversity in local authority employment and service provision

Recommendation 261 (2009) of the Congress of Local and Regional Authorities on intercultural cities

Recommendation 194 (2006) of the Congress of Local and Regional Authorities on effective access to social rights for immigrants

Recommendation 153 (2004) of the Congress of the Local and Regional Authorities, "A pact for the integration and participation of people of immigrant origin in Europe's towns, cities and regions"

Commissione Europea contro il Razzismo e l'Intolleranza (ECRI)

Recommendation no. 16 on safeguarding irregularly present migrants from discrimination

ECRI General Policy Recommendation No.4 on National surveys on the experience and perception of discrimination and racism from the point of view of potential victims

ECRI General Policy Recommendation No.5 on Combating intolerance and discrimination against Muslims

ECRI General Policy Recommendation No.10 on Combating racism and racial discrimination in and through school education

ECRI General Policy Recommendation No.11 on Combating racism and racial discrimination in policing

ECRI General Policy Recommentation No.14 Combating racism and racial discrimination in employment

Altre letture

Breugel, Ilona van, Xandra Maan and Peter Scholten (2014). Conceptualizing mainstreaming in immigrant integration governance. A literature review. UPSTREAM project

Cantle, Ted (2012). Interculturalism: The new era of cohesion and diversity. Basingstoke: Palgrave

Chignell, B. (2018). Five reasons why diversity and inclusion at work matters. CIPHR

Gimenez, Carlos. (2003). "Pluralismo, multiculturalismo e interculturalidad. Propuesta de clarificación y apuntes educativo", Revista Educación y Futuro: Revista de Investigación Aplicada y Experiencias Educativas, no 8 : 9-26, Editorial CES Don

Huddleston, Thomas, Judit Tánczos and Alexander Wolffhardt (2016), Strategic developments on migration integration policies in Europe, Compas Global Exchange on Migration and Diversity, Oxford: Oxford University

International Organisation for Migration (2015). World Migration Report 2015: Migrants and Cities, New Partnerships to Manage Mobility

Meer, Nasar, Tariq Modood, and Ricardo Zapata-Barrero (2016). Multiculturalism and interculturalism: debating the dividing lines. Edinburgh: Edinburgh University Press.

McKinsey Global Institute (2016). People on the move: global migration's impact and opportunity

Migration Policy Group (2018). How the Intercultural integration approach leads to a better quality of life in diverse cities

OCSE (2018). Working together for local integration of migrants and refugees

Page, Scott E. (2008). The difference: How the power of diversity creates better groups, firms, schools, and societies. Princeton: Princeton University Press.

Vertovec, Steven (2014). Super-diversity. London: Routledge.

Wagner, Andrea (2011). Correlation analysis between the intercultural cities index and other data. BAK Basel .

White, Bob (2017), Intercultural cities: policy and practice for a new era. Palgrave 2018.

Wilson, Robin (2018). Meeting the challenge of cultural diversity in Europe. Moving beyond the crisis. London: Edward Elgar

Wood, Phil, Charles Landry (2008). The intercultural city: planning for diversity advantage. London: Earthscan.

World Economic Forum (2018). Migration and its impact on cities.

La diversità ormai rappresenta una caratteristica essenziale delle società attuali ed è particolarmente evidente nei grandi centri urbani. Le persone di diversa origine nazionale, etnica, linguistica e religiosa hanno dato un contributo immenso alla prosperità nel dopoguerra, ma le disuguaglianze legate a provenienza geografica, cultura e colore della pelle continuano a esistere, e le ansie legate a pluralismo, identità e valori condivisi vengono spesso strumentalizzate a fini politici. La sfida di promuovere l'equità e la coesione all'interno di società culturalmente diversificate è più urgente che mai. Le città occupano una posizione privilegiata per ideare e sperimentare risposte a questa sfida.

Il Consiglio d'Europa e le sue città partner hanno sviluppato e validato un approccio interculturale all'integrazione e all'inclusione, che permette alle città di cogliere i benefici e minimizzare i rischi legati alla mobilità umana e alla diversità culturale. A dieci anni dall'inizio di questo lavoro, è sempre più evidente che la diversità, quando è riconosciuta e gestita come una risorsa, produce risultati positivi in termini di creatività, benessere e sviluppo economico.

Il Programma Città Interculturali (ICC) invita le città d'Europa e non solo a esplorare e applicare politiche che valorizzino la diversità ai fini dello sviluppo delle persone e delle società. Questa Guida è uno strumento a disposizione delle amministrazioni locali per applicare il modello urbano di integrazione e inclusione interculturale. Essa riflette le lezioni apprese guardando agli esempi offerti da città che gestiscono la diversità come risorsa per facilitare la costruzione di fiducia e identità condivise trasversalmente ai diversi gruppi che compongono la collettività.

PREMS 088020

ITA

www.coe.int

Il Consiglio d'Europa è la principale organizzazione di difesa dei diritti umani del continente. Include 47 Stati membri, compresi tutti i paesi che fanno parte dell'Unione europea. Ogni Stato membro del Consiglio d'Europa è firmatario della Convenzione Europea dei Diritti dell'Uomo, un trattato concepito per proteggere i diritti umani, la democrazia e lo stato di diritto. La Corte europea dei diritti dell'uomo supervisiona l'attuazione della Convenzione negli Stati membri.

COUNCIL OF EUROPE

CONSEIL DE L'EUROPE