

Padova, 25 maggio 2015

Spett. Persone in Movimento  
Cooperativa sociale  
Via G. Rasponi, 8  
48121 RAVENNA

**Oggetto: relazione finale progetto LA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE NEI FRONT OFFICE**

**PROGETTAZIONE DEL CORSO**

La mia partecipazione al progetto LA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE NEI FRONT OFFICE si riferisce a tre giornate di formazione (6-13-20 maggio 2015) a tre gruppi diversi.

Dopo essere stata contattata dalla referente, dott.ssa Clemente, mi sono confrontata con il dott. Adil El Marouakhi, per concordare i contenuti e l'organizzazione degli stessi all'interno delle due giornate di formazione.

Ho contattato telefonicamente il collega, il quale mi ha riferito della sua intenzione di svolgere una giornata di formazione di tipo pratico in cui presentare il modello di Bennett e il modello INCA, oltre ad esempi concreti legati alle pubbliche amministrazioni nei paesi di provenienza della maggior parte degli immigrati. Considerati i contenuti e le attività di tipo pratico che il Dott. El Marouakhi avrebbe condotto, ho proposto una giornata formativa di introduzione alla comunicazione interculturale, da svolgersi come primo giorno di corso, con obiettivi in parte teorici e in parte pratici, allo scopo di sviluppare nei partecipanti una adeguata competenza e consapevolezza interculturale, da consolidare e mettere alla prova nella giornata successiva.

**SVOLGIMENTO DEL CORSO**

Le tre giornate si sono svolte in maniera regolare, i presenti si sono dimostrati partecipativi e interessati agli argomenti. Le giornate sono state organizzate con momenti teorici integrati da attività pratiche, da utilizzarsi poi come spunto di riflessione e di partenza per nuove riflessioni teoriche. Nelle fasi attive, in cui sono stati coinvolti in attività pratiche o a condividere esperienze personali o lavorative, la partecipazione del gruppo è stata particolarmente propositiva.

Il primo giorno è stato un po' penalizzato in termini temporali, in quanto la presentazione del corso ha richiesto un lasso di tempo superiore alle giornate successive, e questo mi ha costretto a chiudere in maniera un po' frettolosa pur di coprire tutti gli argomenti prefissati. Le altre due giornate si sono svolte in maniera regolare.

Il riscontro del primo gruppo, e dei referenti, è stato particolarmente utile in quanto mi ha consentito di introdurre dei materiali e delle riflessioni mirate in riferimento alle principali culture con cui gli operatori si trovano ad interagire, integrando con altri materiali la dispensa già preparata, pur sottolineando che il mio obiettivo non era quello di fornire un elenco di differenze e/o somiglianze tra culture (approccio cross-culturale), ma sviluppare in loro una competenza legata ad un approccio interculturale.

**PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA**

Nelle tre giornate non ho riscontrato particolari criticità, al contrario il clima che si è instaurato è stato profondamente collaborativo, in un'atmosfera di condivisione in cui la discussione e il confronto è continuato anche nei momenti al di fuori del corso stesso. I partecipanti si sono messi in gioco senza riserve, fornendo al gruppo utili spunti e importanti riflessioni in riferimento alle proprie esperienze.

Una criticità che vorrei sottolineare è legata all'aula, in quanto molto luminosa e senza scuri: questo ha reso poco fruibile l'utilizzo di supporti video, in quanto l'eccessiva luminosità dell'aula impediva un'adeguata visione del video.

### **POSSIBILI SVILUPPI DEL PERCORSO FORMATIVO**

Nei partecipanti ho riscontrato un forte potenziale in quanto ad esperienze e competenze. Considerato l'interesse dimostrato e la grande disponibilità a mettersi in gioco, suggerisco che un percorso formativo di questo tipo si svolga in un periodo più lungo e in maniera residenziale. Per una adeguata presentazione dei vari temi legati ad un corso intitolato "Introduzione alla comunicazione interculturale", suggerisco un percorso formativo della durata di tre giornate, seguite da una quarta giornata da organizzarsi dopo un adeguato lasso di tempo, in cui verranno raccolte testimonianze e riflessioni, e potranno essere svolti dei focus group. L'organizzazione di un corso residenziale prevede che i partecipanti possano soggiornare presso la sede del corso, aumentando così in maniera esponenziale le possibilità di interazione e confronto tra di loro e con i formatori, allo stesso tempo allontanandoli dal quotidiano e dalla preoccupazione del rientro e dell'uso dei mezzi.

In attesa di un cenno di riscontro, resto a vostra disposizione per qualsiasi chiarimento e colgo l'occasione per porgere distinti saluti.

Elisabetta Pavan  
