

Progetto cofinanziato da



UNIONE
EUROPEA



MINISTERO
DELL'INTERNO

FONDO ASILO, MIGRAZIONE ED INTEGRAZIONE 2014 - 2020

PROGETTO - Piemonte Contro le Discriminazioni (PROG-348)

Capofila: Regione Piemonte

Partner: IRES Piemonte, Enaip Piemonte, Fondazione Casa di Carità Arti e Mestieri, UISP Torino
Obiettivo Specifico 2. Integrazione / Migrazione legale - Obiettivo nazionale 3. Capacity building - lett.) **Contrasto alle discriminazioni annualità 2016/2018**

LABORATORI DI AGGIORNAMENTO

SULLA PREVENZIONE E IL CONTRASTO DELLE DISCRIMINAZIONI

RIVOLTI AL PERSONALE DELL'AGENZIA TERRITORIALE PER LA CASA (ATC) DI TORINO

Premessa

Il progetto "Piemonte contro le discriminazioni" ha come obiettivo generale la promozione della parità di trattamento e la prevenzione delle discriminazioni dirette e indirette, fondate sulla razza o sull'origine etnica, nei confronti dei cittadini e delle cittadine dei Paesi Terzi.

Per contribuire a raggiungere questo obiettivo sono organizzati laboratori di aggiornamento sulla promozione di una cultura di prevenzione e contrasto delle discriminazioni rivolti ad operatrici e operatori pubblici che entrano in contatto con cittadine e cittadini stranieri.

Oltre alla programmazione standard, attualmente in fase di erogazione su tutto il territorio regionale, il progetto prevede la possibilità di organizzare **alcuni laboratori ad hoc per target specifici di operatrici e operatori pubblici**.

Il gruppo di lavoro ha individuato l'ambito della casa – e specialmente quello dell'**edilizia residenziale pubblica** – tra quelli in cui è maggiore il rischio di discriminazione razziale o di conflitti connessi al fenomeno, date le caratteristiche dell'utenza che si avvale del servizio e le condizioni di disagio socio-economico che vi si manifestano. In questo quadro si inserisce la proposta rivolta ad **ATC Torino**.

Il contesto

Anche se l'assegnazione delle case popolari tramite la formazione delle graduatorie è di competenza dei Comuni (mentre ATC svolge una funzione solo tecnica), una parte del personale dell'Azienda lavora a diretto contatto con l'utenza: si tratta delle lavoratrici e dei lavoratori che svolgono **un'attività di sportello**, concentrati a Torino nelle sedi di Corso Dante e Via Arquata (circa 2/3 del totale), e del personale – disseminato nel territorio metropolitano torinese – che si occupa delle **attività di manutenzione e di amministrazione/gestione degli immobili** di proprietà di ATC (circa 1/3 del totale). Complessivamente, **circa 80 persone** operano a diretto contatto con l'utenza.

Per gli enti di edilizia residenziale pubblica, quali ATC Torino, storicamente deputati alla costruzione, conservazione e gestione delle case popolari, la realtà degli ultimi anni si è contraddistinta per una rapida crescita delle richieste, specularmente all'aggravamento della crisi economica e sociale, e per l'altrettanto rilevante incremento delle difficoltà – in primo luogo economiche – di farvi fronte. Parallelamente, la popolazione delle case popolari è mutata: sono aumentati gli stranieri, gli anziani, e più in generale, le situazioni di forte disagio sociale. Inoltre, la crisi economica ha prodotto un aumento della morosità, il calo delle risorse disponibili ha accresciuto il malcontento degli utenti, i conflitti culturali tra inquilini italiani e stranieri, e tra inquilini e personale ATC, sono divenuti più frequenti. Complessivamente, il conflitto tra le parti coinvolte è aumentato.

Il conflitto emerge in modo più marcato con l'utenza straniera, dando luogo a episodi percepiti come di discriminazione da parte degli utenti e aggressivi da parte degli operatori, cosa che può provocare un senso di lontananza delle istituzioni e solitudine, da una parte, e di mancanza di rispetto del proprio lavoro e frustrazione, dall'altra.

Dal quadro presentato sorge la proposta di offrire un percorso formativo teso ad incrementare le competenze relazionali dei professionisti nello specifico ambito della prevenzione e de-escalation della conflittualità.



FONDO ASILO, MIGRAZIONE ED INTEGRAZIONE 2014 - 2020

LABORATORIO “DALLE DISCRIMINAZIONI AI DIRITTI. LA GESTIONE DEI CONFLITTI”

Si propone un percorso formativo finalizzato ad aiutare il personale maggiormente impegnato in mansioni che implicano un significativo e complesso contatto con l'utenza straniera a rafforzare le proprie competenze nel riconoscere e gestire le difficoltà della comunicazione, al fine di prevenire, contenere e risolvere le incomprensioni che possono insorgere nei rapporti con gli abitanti delle case popolari. Inoltre, si propongono occasioni per sperimentare strumenti di prevenzione e gestione dei conflitti, ponendo particolare attenzione alla risorsa dell'ascolto, intesa anche come approccio utile alla de-escalation delle interazioni conflittuali.

Obiettivo

L'obiettivo è sensibilizzare i partecipanti sul problema del “conflitto” generato dalla relazione con l'utenza straniera e sulla sua possibilità di gestione attraverso vari strumenti strategici e metodologici.

Destinatari

Personale di sportello (suddiviso in 2 gruppi) e personale addetto alle mansioni di amministrazione e manutenzione.

Articolazione e calendario

3 incontri di 3 ore ciascuno per diversi gruppi di destinatari

SEDE	DESTINATARI	Data	Orario
SEDE ATC TORINO, CORSO DANTE	Personale tecnico-amministrativo	13/11/2017	9:30-12:30
	Operatori di front-office (ed.1)	22/11/2017	13:00-16:00
	Operatori di front-office (ed.2)	27/11/2017	13:00-16:00

Programma

Ciascun incontro, della durata di 3 ore, sarà articolato come segue

CONTENUTI	METODOLOGIA DIDATTICA	DURATA
Le discriminazioni: le informazioni e i concetti chiave legati al fenomeno.	Lezione interattiva	0,30 min.
Il conflitto tra professionisti e abitanti stranieri, tra abitanti italiani e stranieri: aspetti “tecnici”, sociali, culturali e relazionali. Elementi comportamentali, cognitivi ed emotivi della conflittualità in ambito “abitativo” con particolare riferimento alla casistica segnalata.	Introduzione del tema e discussione guidata	0,30 min.
L'escalation del conflitto e le sue forme di manifestazione: segnalazioni, denunce e aggressioni.	Role playing seguito da dibattito	1 h
L'esplicitazione del “riconoscimento” dell'altro nella comunicazione professionista-utente quale risorsa per la prevenzione e la de-escalation del conflitto.	Role playing seguito da dibattito	1 h



Metodologia e contenuti

Si prevede il ricorso ad una metodologia che, fatte salve alcune introduzioni di carattere teorico, faccia ampio ricorso allo svolgimento di esercizi pratici (quali, ad esempio, simulazioni) e ad altre tecniche interattive (discussioni guidate, lavori in piccoli gruppi, visione di filmati, ecc.).

Gli esempi trattati terranno conto della casistica proposta dal personale di ATC Torino e da IRES Piemonte, che sarà analizzata e discussa in aula. I casi proposti sono i seguenti:

- difficoltà degli assegnatari di religione islamica a relazionarsi con il personale ATC di sesso femminile
- pesanti minacce verbali ricevute dai/dalle dipendenti di ATC che lavorano agli sportelli (*il caso può essere adattato anche al personale tecnico-amministrativo*)
- nel caso di problemi agli sportelli, richiesta degli assegnatari stranieri di parlare con un capo ufficio, purché non sia di sesso femminile
- accusa ad ATC, da parte degli assegnatari italiani messi davanti all'evidenza che devono pagare, di privilegiare gli stranieri, ai quali verrebbero assegnati gli alloggi e non sarebbero fatte pagare le spese (*il caso può essere adattato sia al personale di sportello, sia a quello amministrativo*)
- conflitti di vicinato tra inquilini italiani e stranieri, che sfocino o siano causati da episodi di discriminazione, compresi - ad esempio - gli insulti razzisti (*per il personale tecnico e amministrativo che gestisce gli immobili*)
- conflitti scaturiti dall'uso, anche inconsapevole, di un linguaggio/atteggiamento discriminatorio da parte del personale di ATC (*per il personale di sportello e per quello tecnico-amministrativo*)
- controversie seguite alla segnalazione, da parte di un utente di origine straniera, di un bando comunale per l'assegnazione della casa popolare che preveda requisiti discriminatori: la cittadinanza italiana/UE o un periodo di residenza troppo lungo nel Comune, ecc. (*per tutto il personale, ma prevalentemente per quello di sportello*).

Soggetto erogatore



Associazione Me.Dia.Re.

Mediazione Dialogo Relazione

www.me-dia-re.it

via D. Guidobono n. 1, 10137 Torino

info@me-dia-re.it