

UNA SICUREZZA DA CONDIVIDERE

La partecipazione dei lavoratori nella prevenzione degli infortuni e la comunicazione nell'impresa multiculturale

Due progetti di ricerca e intervento sul campo

Le ricerche sono state realizzate da due giovani studiosi, Matteo Curcuruto e Madia Ferretti, con il supporto dei tutor accademici dei Dipartimenti di Scienze dell'Educazione e di Scienze Mediche e Chirurgiche dell'Università di Bologna, e grazie al sostegno e al contributo della Fondazione Unipolis.

Gruppo di ricerca Psicologia del Lavoro: Matteo Curcuruto, Dina Guglielmi, Marco Giovanni Mariani, Marco Depolo – Dipartimento di Scienze dell'educazione e Dipartimento di Psicologia, Università di Bologna

Gruppo di ricerca Psichiatria (BoTPT): Ilaria Tarricone, Madia Ferretti, Federico Chierzi, Thomas Marcacci, Domencio Berardi – Dipartimento di Scienze Mediche e Chirurgiche, Università di Bologna.

Premessa

Negli ultimi venti anni si è fatta strada, nelle analisi dell'affidabilità dei sistemi organizzativi, la concezione di "errore organizzativamente costruito", vale a dire risultante da una somma di inadeguatezze del sistema organizzativo capaci di costituire terreno fertile perché l'incidente abbia luogo.

L'incidente lavorativo viene concepito quindi come esito di un processo a cascata che origina da fattori di tipo psicologico, sociale, culturale, tecnologico e organizzativo. Rifiutare una concezione semplicistica e "monocausale" degli incidenti in ambito organizzativo significa allinearsi con la teoria sviluppata da Reason (1990), che fa riferimento ad un intreccio di errori attivi e fattori latenti. Con il termine di "fattori latenti" Reason definisce decisioni o azioni le cui conseguenze negative possono rimanere silenti fino al manifestarsi di elementi locali scatenanti che, minando le difese del sistema organizzativo, generano l'incidente. Questi fattori latenti sono precursori dell'insicurezza e possono coincidere con una definizione errata dei carichi di lavoro, un'eccessiva pressione temporale, un'insufficiente formazione dei lavoratori o un'errata attribuzione delle responsabilità.

Nel suo *Swiss Cheese Model*, Reason rappresenta in maniera efficace l'insieme di condizioni indispensabili al verificarsi dell'evento avverso: come precedentemente detto, i fattori latenti (considerati veri e propri elementi patogeni residenti nel sistema) possono "attraversare" i diversi livelli di difese proprie del sistema più facilmente se si imbattono in falle che rendono l'organizzazione altamente vulnerabile a tali insidie silenti. Parafrasando Reason, l'incidente accade anche perché una procedura che è stata disegnata in modo errato (e i cui effetti negativi possono restare invisibili a lungo) incontra un operatore un po' più stanco, un po' meno attento, un po' meno competente del solito.

In questa situazione gioca un ruolo importante il c.d. "clima di sicurezza", un fattore di stampo psico-sociale che i dati empirici mostrano ampiamente coinvolto nell'ambito degli incidenti sul lavoro. Il **Clima di sicurezza** viene definito come un sistema di credenze, condivise dai lavoratori, circa la sicurezza della propria organizzazione. Dette credenze sono influenzate dalla percezione dell'atteggiamento adottato dal management in merito alla sicurezza e all'importanza della stessa rispetto ai processi produttivi dell'azienda. (Zohar, 1980).

Un aspetto importante del lavoro di Zohar (uno dei pionieri di questa prospettiva) è identificare gli aspetti che distinguono le organizzazioni con un alto livello di incidenti da quelle in cui tali episodi si verificano molto più raramente. Nel fare ciò egli parte dal presupposto che la letteratura a disposizione sostiene massicciamente l'ipotesi secondo la quale i programmi di sicurezza si dimostrano efficaci nelle organizzazioni caratterizzate primariamente da un consistente impegno del management riguardo la sicurezza.

Traducendo in pratica, ciò significa che nelle organizzazioni con minore incidentalità :

1. c'è un top management **personalmente coinvolto** nei comportamenti di sicurezza, che sono

considerati quali aspetti abituali dell'attività lavorativa;

2. la **sicurezza** viene considerata **argomento di primo piano** durante le riunioni e nella programmazione della produzione;
3. si assegna un **ruolo** di particolare rilievo e prestigio ai **responsabili della sicurezza**.
4. si promuove la **formazione** dei lavoratori riguardo la sicurezza e si rende tale argomento parte integrante dei **programmi di formazione per i nuovi assunti e dei corsi di aggiornamento** per lavoratori e capi;
5. è presente una **comunicazione aperta e costante tra lavoratori e management** riguardo la produzione e la sicurezza;
6. c'è un **monitoraggio** periodico dell'adeguatezza e della sicurezza dell'ambiente fisico di lavoro, mirato a:
 - a. controllo sistematico delle condizioni ambientali nelle quali i lavoratori si trovano ad operare,
 - b. utilizzo appropriato dei dispositivi di sicurezza da parte dei lavoratori.
7. è presente una forza lavoro tendenzialmente stabile con bassi livelli di turnover grazie, molto probabilmente, all'adozione di politiche di sviluppo del personale e di relazioni industriali adeguate.

Pertanto un insieme sempre più consistente di ricerche riconosce che buone pratiche di gestione e qualità dei processi organizzativi sono importanti determinanti di un ambiente lavorativo maggiormente sicuro.

Lo stesso insieme di ricerche segnala anche che l'implementazione di un efficace sistema di gestione della sicurezza richiede di supportare un **processo di cambiamento degli atteggiamenti e dei valori individuali**. Come è noto, non solo tale competenza non è di semplice costituzione, ma la partecipazione dei lavoratori e la motivazione del management giocano un ruolo determinante nel rendere prioritaria la sicurezza (Antonsson, Birgersdotter & Bornberger-Dankvardt, 2002).

In particolare, la presenza di una **comunicazione efficace** tra management e lavoratori relativamente alla tutela della sicurezza e della salute viene da tempo considerata uno degli elementi cardine per il successo di interventi per la sicurezza in ambito lavorativo. A tal proposito, emergono alcune dimensioni di particolare rilievo (cfr. Stave, Pousette & Törner, 2008):

1. Creare occasioni di confronto tra management e lavoratori per scambiarsi opinioni ed esperienze e, di conseguenza, trovare supporto nella realizzazione di attività maggiormente sicure.
2. Incoraggiare l'emergere di nuove proposte e prospettive alimentando altresì la discussione e la riflessione sulla pratica.
3. Promuovere pratiche atte ad incrementare la percezione di "gestibilità" del rischio e stimolare una gestione della sicurezza orientata all'azione.

In generale, la qualità dei processi comunicativi che si realizzano all'interno dell'organizzazione può influire sul livello di sicurezza in diversi modi. Ad esempio, una comunicazione aperta in merito a tutti gli aspetti dell'attività lavorativa influenza positivamente l'atteggiamento nei confronti della sicurezza, agendo sulla più generale dimensione della cittadinanza organizzativa: si tratta di quello stile di comportamento caratterizzato dall'andare spontaneamente anche al di là di quanto strettamente richiesto dalla propria mansione, che è uno degli indicatori concreti più forti di forme di coinvolgimento del singolo negli obiettivi organizzativi.

Nel complesso i dati di ricerca attualmente disponibili dimostrano che l'adozione di una cultura organizzativa caratterizzata da una comunicazione aperta e leale aumenta la probabilità di un atteggiamento di apertura e fiducia da parte dei lavoratori chiamati a confrontarsi e discutere della sicurezza. Ne deriva che una dirigenza particolarmente attenta al tema della sicurezza non dovrebbe limitarsi ad introdurre regole e sanzioni: strategie di controllo associate alla scelta di uno stile di management supportivo e partecipativo, nel quale possano trovare spazio una buona comunicazione intraorganizzativa e un potenziamento dell'autonomia di cui godono i lavoratori, hanno maggiori probabilità di successo (Parker, Axtell & Turner, 2001).

Su queste basi sono stati elaborati e realizzati due progetti sulla prevenzione nei luoghi di lavoro, di seguito sinteticamente descritti dal titolo "**Proattività e sicurezza negli ambienti di lavoro**" e "**Sicurezza, comunicazione e migranti**"

Proattività e sicurezza negli ambienti di lavoro

Dina Guglielmi (Dipartimento di Scienze dell'educazione, Università di Bologna), Marco Mariani, Dipartimento di Psicologia, Università di Bologna)

La rilevanza scientifica

Nelle discipline psicologiche la sicurezza e le strategie di prevenzione sul posto di lavoro sono state affrontate sulla base di vari approcci teorici. Tra i principali vi sono le teorie dei fattori umani nelle organizzazioni, con lo studio delle dimensioni individuali e dei processi psicologici e comportamentali nell'attività lavorativa, la psicologia della salute occupazionale, che mette in evidenza le strategie di fronteggiamento individuali e di gruppo a fronte di potenziali fattori di rischio e *stressors*, l'ergonomia cognitiva e gli studi di sull'errore umano che mettono in luce l'affidabilità dei sistemi socio tecnici, e non ultimi le ricerche sul clima e sulla cultura della sicurezza, che analizzano le percezioni dei lavoratori ed i valori delle organizzazioni.

Nelle varie prospettive viene però data una scarsa considerazione al **ruolo potenzialmente attivo, positivo e propositivo del lavoratore** nei processi psicosociali della sicurezza. Il lavoratore è visto soprattutto come destinatario passivo di formazione e di conoscenza; poco spesso viene considerato co-protagonista delle dinamiche della sicurezza, in riferimento sia ai nuovi modelli attivi di performance e di ruolo, sia alle dinamiche sociali di partecipazione e di cittadinanza organizzativa.

Proprio per questo l'oggetto principale del presente studio è costituito dal **comportamento proattivo degli individui** rispetto alle problematiche di sicurezza lavorativa nei contesti organizzativi. Il progetto di ricerca di ricerca è stato realizzato dal gruppo di ricerca di Psicologia del Lavoro dell'Università di Bologna, si è inserita all'interno del Tavolo tematico "Salute e Sicurezza nei luoghi di Lavoro", istituito dalla Fondazione Alma Mater. L'attività di ricerca nello specifico è stata seguita dal Dott. Matteo Curcuruto (che è stato il titolare dell'assegno di ricerca finanziato da Fondazione Unipolis) che al momento sta proseguendo il suo lavoro di ricerca su questi temi presso un' Università Australiana.

I principali fondamenti teorici a cui si fa riferimento si trovano in due filoni di ricerca della psicologia delle organizzazioni: da un lato gli studi sulla partecipazione alla diffusione della sicurezza (Zohar, 2010), che si concentrano sui fattori che favoriscono il coinvolgimento e la partecipazione spontanea dei lavoratori alle problematiche di sicurezza; dall'altro gli studi sulla proattività/iniziativa individuale nelle organizzazioni (Parker, Williams & Turner, 2006), che indagano la "presa in carico attiva" del proprio ruolo e della performance lavorativa.

Nella prima categoria di ricerche trova spazio il clima di sicurezza, un fattore di stampo psico-sociale ampiamente coinvolto nell'analisi degli incidenti sul lavoro.

Il secondo filone di studi focalizza maggiormente l'attenzione sul comportamento proattivo (o proattività) dei lavoratori: tale espressione intende delineare una forma particolare di comportamento motivato nel posto di lavoro, che implica l'agire anticipatamente sulle situazioni piuttosto che reagirvi solamente. In sintesi la proattività è intesa come un comportamento produttivo "autodeterminato", "orientato al futuro" (anticipatorio) e che produce miglioramento delle proprie condizioni professionali o organizzative (presa in carico).

Un comportamento proattivo nei confronti della sicurezza è favorito e alimentato dalla percezione, da parte dei lavoratori, della presenza di un clima di sicurezza favorevole all'interno dell'organizzazione di appartenenza. Evidentemente i contesti aziendali che si contraddistinguono per la presenza di un top management personalmente coinvolto nei comportamenti di sicurezza, per la tendenza a promuovere programmi di formazione e aggiornamento incentrati sull'adozione di condotte sicure e per l'attuazione di periodiche attività di controllo della sicurezza dell'ambiente lavorativo costituiscono uno scenario particolarmente confacente alla manifestazione di una certa proattività in merito alla sicurezza.

Obiettivi, metodologia e risultati

Il principale scopo scientifico di questa parte del progetto è stato quello di contribuire ad una validazione empirica del costrutto di orientamento proattivo alla sicurezza inteso come set di orientamenti psicologici cognitivo-motivazionali (Parker & Collins, 2010) che supportano: a) "Autodeterminazione" di iniziative per la sicurezza nell'organizzazione (segnalazioni, suggerimenti, proposte e iniziative di miglioramento...); b) "Anticipazione" di criticità e richieste lavorative inerenti rischi e sicurezza; c) "Presa in carico motivata" dell'innalzamento della sicurezza nel posto di lavoro.

Gli obiettivi operativi principali della ricerca sono stati:

1. Studiare l'orientamento proattivo verso la sicurezza nel lavoro come una tendenza comportamentale attiva, sostenuta da uno specifico set di stati cognitivo-motivazionali vissuti dal lavoratore e agiti nel contesto lavorativo, secondo le recenti revisioni della letteratura sulla proattività organizzativa (Parker & Collins, 2009);
2. Iniziare a definire una rete nomologica dei costrutti identificando alcune dimensioni antecedenti e conseguenti della proattività alla sicurezza, a livello individuale, di gruppo, ed organizzativo.

A tal fine sono state coinvolte tre aziende della regione Emilia Romagna in cui è stata realizzata la sperimentazione.

La rilevazione si è svolta in tre fasi:

Nella prima tappa, a carattere prevalentemente qualitativo, sono state effettuate interviste esplorative utili a definire il costrutto di proattività alla sicurezza. Questa fase era finalizzata a contestualizzare il concetto di agire proattivo nelle specifiche realtà di sicurezza dei posti di lavoro (*validità ecologica*). Le interviste sono state rivolte ad esperti che hanno una visione ampia articolata dei contenuti e dei processi della sicurezza organizzativa, come preposti, RLS (Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza), RSPP (Responsabili del Servizio di Protezione e Prevenzione) ed ASPP (Addetti del Servizio di Protezione e Prevenzione). Un questionario è stato redatto a seguito della fase di interviste in funzione dei contenuti emersi. Il questionario è stato sviluppato in riferimento a modelli e strumenti esistenti di studio della proattività nel lavoro adattati alle tematiche della sicurezza da un'equipe di ricercatori. Lo strumento è stato quindi condiviso con gli esperti precedentemente intervistati in una seconda fase di interviste centrate sullo strumento sviluppato ad hoc al fine di vagliarne l'appropriatezza. Il questionario è stato infine pretestato su un campione di circa 60 operatori appartenenti a tipologie di lavoratori differenziabili per ruolo e livello di rischio, al fine di sondarne l'affidabilità delle proprietà statistiche psicometriche e le capacità discriminative nel rilevare differenze di proattività in sotto-campioni di lavoratori identificati in termini di grado di autonomia decisionale, di responsabilità per la sicurezza previste, di rilevanza dei rischi presenti nelle attività.

Nella seconda fase di carattere quantitativo ed estensivo, tramite l'ausilio del questionario sviluppato nella prima fase sono stati rilevati gli aspetti fondanti il costrutto ed alcune variabili indipendenti (di carattere individuale, psico-sociale ed organizzativo) di circa 300 lavoratori. I dati sono stati raccolti in forma anonima, garantendo la confidenzialità delle risposte. Gli obiettivi sono stati quelli di verificare la validità interna del modello ipotizzato di proattività verso la sicurezza (validità fattoriale). E' stato anche richiesto ad alcuni superiori di valutare gruppi di lavoratori loro sottoposti rispetto le stesse dimensioni del modello, per verificare la concordanza tra orientamenti di proattività auto-riportati dai lavoratori e valutazioni esterne. Inoltre si è inteso verificare le relazioni del modello con una rete di potenziali dimensioni antecedenti rilevate con questionario, dunque testare la validità nomologica del modello. Per esempio, sono stati verificati legami del modello con dimensioni antecedenti di contesto, come il generale clima organizzativo di sicurezza (percezione dei valori manageriali, percezioni della formazione e della comunicazione organizzativa per la sicurezza, percezione dei sistemi di sicurezza, esposizione percepita ai rischi fisici), il supporto percepito alla sicurezza nell'ambiente professionale sociale (da parte di colleghi, superiori e management), nonché le risorse individuali (conoscenze, abilità, e motivazioni rispetto la sicurezza) e psicosociali (generale senso di efficacia professionale; stati positivi di soddisfazione, benessere ed *engagement* professionale);

Infine nella terza rilevazione, sono stati raccolti dati d'archivio (safety audits, valutazioni dei superiori) inerenti variabili dipendenti del costrutto, ad esempio indicatori reattivi quali incidenti, mancati incidenti, segnalazioni di rischi (*safety lagging indicators*), il conformismo generalizzato alle procedure e alle norme di sicurezza, e indicatori proattivi come suggerimenti, proposte,

iniziative di miglioramento intraprese spontaneamente dal personale (*safety leading indicators*). Queste ultime attività di tipo partecipativo vengono intese come specifici indicatori criterio privilegiato di proattività e di “cittadinanza organizzativa di sicurezza”.

Si è verificato quindi tramite procedure statistiche se le dimensioni di orientamento proattivo rispetto la sicurezza, rilevate con questionario durante la seconda fase (Tempo 1), predicono positivamente l'occorrenza di iniziative e comportamenti partecipativi verso la sicurezza a distanza di tre/quattro mesi (Tempo 2), i livelli di conformismo generalizzato alle procedure, e negativamente i livelli degli indicatori reattivi (incidenti, mancati incidenti, microinfortuni, incidenti con danni alla proprietà), andando così a verificare la validità predittiva del modello. La verifica di tali ipotesi di validazione è stata effettuata in maniera aggregata e con procedure statistiche multilivello, utilizzando modelli statistici di aggregazione per composizione dei dati forniti dai singoli lavoratori. Ciò ha consentito di verificare i livelli di orientamento proattivo verso la sicurezza sia a livello individuale che a livello di team/gruppo di lavoro utilizzando analisi multilivello di consenso diretto, sfruttando indicatori statistici di accordo e consistenza delle risposte.

Sinteticamente, alla luce di quanto emerge è possibile affermare una serie di proprietà che caratterizzano i fenomeni dell'“orientamento proattivo verso la sicurezza” nei gruppi coinvolti. In particolare tali fenomeni sono:

- a) espressione di proprietà motivazionali condivise dei membri dai gruppi di lavoro.
- b) Ruolo mediatore delle dimensioni di safety leadership e safety climate nei gruppi di lavoro sui livelli di partecipazione (es comportamenti di cittadinanza). La leadership e il clima relativi alla sicurezza all'interno dei gruppi sono aspetti che favoriscono significativamente la partecipazione dei lavoratori ai temi della sicurezza (es. comportamenti di cittadinanza organizzativa)
- c) Individuazione all'interno dei gruppi di lavoro di dimensioni antecedenti alcuni indicatori di performance di sicurezza (n. di suggerimenti; n. di segnalazioni; n. near-miss). Un elevato livello di proattività risulta predittivo di una buona performance di sicurezza (maggior n. di suggerimenti, n. di segnalazioni; n. near-miss.).

Implicazioni pratiche

Sin qui la parte più strettamente di pertinenza scientifica di questo progetto. Lo scopo applicativo di questo progetto è stato duplice. Da un lato favorire l'inserimento di questi elementi innovativi nel modello MIMOSA, messo a punto dal Tavolo tematico attivo presso Fondazione Alma Mater. A titolo esemplificativo può essere citato il fatto che l'area della proattività e della partecipazione dei lavoratori alla promozione della sicurezza nel lavoro, (oggetto dell'assegno di ricerca finanziato dalla Fondazione Unipolis), è risultata tra i temi maggiormente rappresentati nel modello di valutazione della performance di sicurezza aziendale, con un numero elevato di indicatori inseriti nel prototipo del modello IPSHE. Dall'altro raccogliere nel contesto italiano evidenze empiriche sul rapporto tra proattività, clima di sicurezza e prevenzione dei rischi lavorativi

attualmente reperibili nella ricerca internazionale. Emerge l'importanza di investire in pratiche utili a sviluppare e sostenere la partecipazione attiva dei lavoratori.

Tale risultati sono estremamente incoraggianti, in quanto, oltre dimostrare la bontà interna del modello attraverso accurate metodologie statistiche, evidenziano come si possa ipotizzare opportunità applicative per manager e aziende di migliorare la partecipazione dei proprio lavoratori alla promozione attiva della sicurezza agendo su specifiche leve di miglioramento, che appaiono associate al modello di orientamento proattivo definito, agendo per esempio su processi quali la qualità della comunicazione per la sicurezza nei gruppi di lavoro, la qualità di formazione attraverso metodologi attive e partecipative, miglioramento degli stili di leadership per la sicurezza dei preposti, al fine di migliorare la propensione degli individui e dei gruppi di lavoro ad impegnarsi spontaneamente a favorire la conformità alla procedure di sicurezza e l'attuazione di comportamenti discrezionali di partecipazione o di "cittadinanza".

Cosa fare:

1) Investire sul capitale sociale/relazionale

Agire sulla leadership per la sicurezza, in riferimento anche ai lavoratori preposti. Far sviluppare modalità di supervisione che favoriscano non solo la presa in carico dei problemi ma specialmente l'anticipazione degli stessi.

Favorire la partecipazione dei membri dei gruppi di lavoro alla promozione dei programmi di sicurezza. Facendo svolgere ruoli e valorizzando le loro iniziative.

2) Investire sul capitale umano

Incentivare le pratiche di gestione delle risorse umane, come ad esempio la stessa formazione, che permettano di sviluppare maggiormente il decision making nelle situazioni legate alla sicurezza, la percezione dei rischi e dei pericoli, una motivazione intrinseca rispetto alla sicurezza, la comunicazione inerente rischi e comportamenti sicurezza e la gestione dei collaboratori e/o dei comportamenti di cittadinanza per la sicurezza

Tutto questo però con piani di valutazione che possano permettere di comprendere l'effettiva ricaduta delle azioni intraprese.

<p style="text-align: center;">Sicurezza, Comunicazione e Migranti</p> <p style="text-align: center;">Comunicazione, Competenza Culturale e Sicurezza nei Contesti Organizzativi</p>
--

Ilaria Tarricone, Dipartimento di Scienze Mediche e Chirurgiche; Università di Bologna
Tommaso Cacciaguerra, Claudio Camellini, Fernando Caputo, Michele Piemontese,
Massimo Miconi - Gruppo CMB

Introduzione: lo scenario nazionale e locale

Nei Paesi europei è previsto l'arrivo di 103 milioni di immigrati a compensare un declino demografico stimabile attorno a circa 70 milioni entro il 2050. All'Italia spetta il quarto posto della graduatoria dei paesi destinatari di migrazione. Rispetto ad altre nazioni europee l'Italia ha conosciuto questo fenomeno in tempi relativamente più recenti e, anche sotto il profilo puramente quantitativo, l'incidenza degli stranieri sul complesso della popolazione residente è ancora inferiore a quella degli altri Stati, seppure in rapida crescita.

La popolazione immigrata rappresenta ormai una proporzione rilevante della popolazione residente in Italia: per l'anno 2011 il numero complessivo degli immigrati regolari, compresi i comunitari e quelli non ancora iscritti in anagrafe, è di poco più di 5 milioni (5.011.000 rispetto ai 4.968.000 del 2010) (Dossier Statistico Immigrazione 2012 Caritas/Migrantes, XXII edizione).

Secondo i dati Istat relativi al bilancio demografico nazionale, alla data del 1° gennaio 2011, risultavano residenti in Italia 4.570.317 stranieri, pari al 7,5% della popolazione totale, (leggermente al di sopra della media UE). A questi vanno aggiunti gli irregolari che secondo (circa un milione di persone secondo la Caritas).

Secondo l'Inail, in Italia nel 2009 i 3.087.023 occupati nati all'estero hanno inciso sulla totalità dei lavoratori risultati occupati nel corso dell'anno (19.184.555) per il 16,1%. Tenendo conto che tra gli occupati nati all'estero v'è una quota indefinibile di italiani di ritorno e considerando anche le differenze d'archivio tra le varie fonti, si può comunque tener fermo che i lavoratori stranieri in senso proprio ammontano a circa 2 milioni e rappresentano pressoché un decimo di tutti i lavoratori in Italia, come si evince dai dati dell'Istat (VIII Rapporto sugli indici di integrazione sociale degli stranieri in Italia, 2012).

A Bologna, in dieci anni gli stranieri residenti sono più che triplicati e la loro incidenza sul totale della popolazione si avvicina al 10%. Le domande di assunzione di lavoratori stranieri da parte delle aziende e delle famiglie italiane è stata pari a 251.000 nel 2005, 520.000 nel 2006, 741.000 nel 2007. Ad oggi, si tratta di più 1 milione e 500.000 persone, con un'incidenza sul totale che supera il 10% degli occupati in diversi comparti, tra cui agricoltura (raccolta e cura degli animali), industria (industria in senso stretto, operai e costruzioni) e servizi (commercio, alberghi e

ristoranti, servizi alle famiglie). La massima concentrazione di lavoratori immigrati si rileva nel Nord (Piemonte, Lombardia, Veneto, Emilia Romagna). Il loro tasso di attività è mediamente del 73,2% (dell'88% per i soli maschi), e quindi ben 12 punti in più rispetto agli italiani, mentre il loro tasso di disoccupazione è due punti più alto (8,3% in media e 12,7% per le donne), ma con valori tre volte più elevati per alcune collettività come quella marocchina. Le tipologie di inserimento evidenziano le diverse caratteristiche del territorio: nel Nord prevalgono il lavoro in azienda e il lavoro autonomo, nel Centro il lavoro autonomo e il lavoro in famiglia e nel Sud il lavoro in famiglia e il lavoro agricolo.

In questo contesto occupazionale caratterizzato da un trend decisamente crescente, trova giustificazione il costante aumento degli infortuni occorsi agli immigrati. L'elevata incidentalità riscontrata per i lavoratori migranti, documentata da molteplici evidenze scientifiche (Corvalan et al.1994, Peek-Asa et al. 1999, Pransky et al.2002, Dong et al. 2004) è confermata dal rapporto INAIL 2012 relativo all'Italia. In effetti nel 2011 hanno raggiunto un'incidenza media del 15,9% sugli infortuni complessivi (l'11,7 per cento quelli dei soli extracomunitari). Se poi si valutano i casi mortali, le percentuali sono rispettivamente del 15 per cento e dell' 8,8%. In particolare Romania, Marocco e Albania sono le comunità che ogni anno denunciano il maggior numero di infortuni sul lavoro totalizzandone circa il 40%. Il dato è in controtendenza rispetto all'andamento infortunistico generale, per il quale, si è riconfermato il trend decrescente osservato ormai da qualche anno.

L'aumento degli infortuni occorsi agli immigrati non si spiega solamente con l'aumento del flusso di migrazione. Secondo un Rapporto dell'Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro (OSHA, 2008), i lavoratori migranti sono i più a rischio per quanto concerne la sicurezza nei luoghi di lavoro poiché spesso sono sovra-rappresentati nei settori ad alto rischio e nelle categorie cosiddette delle "tre D" (*dirty, dangerous and demanding*), cioè sporche, pericolose e faticose; la maggior parte lavora in condizioni inadeguate in settori quali l'agricoltura e l'orticoltura, l'edilizia, la sanità, i lavori domestici, i trasporti e il settore alimentare. Ciò è conforme a quanto emerge dall'indagine promossa dall'Azienda USL di Bologna, "Vivere Sotto le Due Torri" (2009), realizzata da novembre 2007 ad aprile 2008: sulla base di un campione costituito da 350 lavoratori stranieri regolari e iscritti all'Inps emerge il dato dei lavori pesanti, con ripercussioni sulla salute. Se da un lato la quasi totalità degli intervistati ha un impiego (l'87%), una casa con ogni comfort, è iscritto al Sistema Sanitario Nazionale e va regolarmente dal medico di base, dall'altro le persone immigrate a Bologna fanno lavori faticosi che causano loro problemi di salute, eseguono pochissimi screening e visite di controllo e non hanno molti rapporti con la comunità locale o le reti di vicinato, rimanendo così in una condizione di chiusura e isolamento. La metà del campione contattato ha un contratto a tempo indeterminato, il 15% svolge un impiego part-time, il 10% ha un contratto a tempo determinato, mentre il 7% svolge un lavoro autonomo. A incidere sulla qualità dell'occupazione è altresì il fatto che un terzo degli intervistati racconta di aver lavorato anche in occasione di giorni festivi o per più di dieci ore al giorno. Inoltre, solo il 37% ha frequentato corsi di sicurezza sul lavoro. Queste evidenze comportano che, mentre calano gli infortuni tra i lavoratori

italiani, crescono quelli tra gli immigrati.

Dal punto di vista delle condizioni di salute, in generale buone, il 60% degli intervistati non si è mai rivolto al Pronto Soccorso durante l'ultimo anno, anche se la metà dei lavoratori stranieri lamenta mal di schiena o problemi alle spalle e al collo (soprattutto badanti e muratori) e oltre il 20% soffre di disturbi legati all'ansia, mal di testa e/o insonnia: tali sintomi sono tipici della condizione di migrante. Si consideri inoltre che la migrazione è un noto fattore di rischio per lo sviluppo di disturbi mentali gravi, la cui incidenza è più che triplicata nei migranti rispetto ai nativi, così come documentato dalla letteratura scientifica internazionale e dai dati raccolti dal nostro Centro Di Psichiatria Transculturale (Cantor- Grae & Selten, 2005; Tarricone et al, 2010).

Infine ricordiamo che in Italia, specialmente tra gli immigrati, è enormemente diffuso il mercato del lavoro nero, non solo presso le famiglie ma anche nelle aziende, con un'ampiezza sconosciuta negli altri paesi industrializzati. Si può ipotizzare, tenuto conto delle domande presentate, la presenza di almeno mezzo milione di persone già insediate in Italia e inserite nel mercato del lavoro nero e a volte sprovviste di permesso di soggiorno. Medici Senza Frontiere da circa 10 anni fornisce assistenza sanitaria alle migliaia di stranieri che ogni anno vengono impiegati come lavoratori stagionali per la raccolta di primizie nelle regioni del Sud Italia. Dall'analisi dei dati raccolti sono nati due rapporti dettagliati sulle condizioni di vita e di salute dei lavoratori stranieri visitati e intervistati dagli operatori MSF: "I Frutti dell'Ipocrisia" (2005) e "Una Stagione all'Inferno" (2007). In essi MSF denuncia le pessime condizioni in cui versano migliaia di stranieri impiegati in agricoltura nelle regioni del Sud Italia: una situazione drammatica, che richiama contesti di crisi umanitarie inaccettabili per un paese dell'Unione Europea e del G8. MSF nel suo rapporto ha chiesto alle autorità regionali, laddove siano presenti migranti stagionali, di garantire condizioni minime di accoglienza (fornitura di acqua e servizi sanitari) a tutti gli immigrati, a prescindere dal loro status giuridico, e di facilitarne l'accesso alle cure mediche, come prescritto dalla normativa italiana.

L'attività del Centro di Psichiatria Transculturale e della Migrazione Bologna Transcultural Psychiatric Team (BoTPT)_Devereux dell'Università di Bologna - CSM Ovest Ausl di Bologna

Presso il Dipartimento di Scienze Mediche e Chirurgiche dell'Università di Bologna e Centro di Salute Mentale (CSM) Ovest del DSM Ausl di Bologna, da circa 10 anni è attivo il **Centro di Psichiatria Transculturale e della Migrazione Bologna Transcultural Psychiatric Team (BoTPT)_Devereux**. E' un centro di ricerca e formazione dell'Università di Bologna, coordinato dalla dott.ssa Tarricone, che si occupa dei temi della salute mentale dei migranti e delle minoranze e supporta le attività cliniche del Centro di Salute Mentale (CSM Bologna Ovest diretto dal Prof Berardi). Vengono realizzati "interventi specifici" di presa in cura presso il CSM di casi con bisogni psicosociali speciali, soprattutto denotanti da un insufficiente grado di inserimento sociale

(immigrazione recente, scarsa conoscenza dell'Italiano, assenza di permesso di soggiorno, etc..). Parte integrante delle attività è rappresentata dalla creazione di reti di collaborazione con altri settori sanitari, sociali e culturali. La creazione di reti col settore sanitario del Dipartimento di Salute Mentale (Spazio giovani e SERT) o con i medici di medicina generale verte soprattutto a migliorare i percorsi di cura e l'accessibilità ai servizi, mentre la creazione di reti con servizi cittadini (Servizi Sociali, Associazioni di Volontariato) mira ad affrontare i bisogni sociali dei migranti e delle minoranze nel modo più appropriato e a favorire la loro integrazione ed accreditamento presso la comunità locale. La collaborazione con i servizi sociali riguarda sia i migranti che si rivolgono al CSM, sia i richiedenti asilo per i quali sono i servizi sociali a promuovere il contatto. Oltre che sulle problematiche sociali, il lavoro con i migranti si basa sul riconoscimento delle specificità culturali e delle conseguenti difficoltà comunicative. Il nostro progetto include un confronto attivo tra i professionisti rispetto alle tematiche culturali e all'inserimento ove necessario nell'equipe del mediatore culturale.

Le attività di collegamento hanno trovato implementazione sia mediante attività di consulenza svolte dagli psichiatri del CSM, che tramite l'attivazione di corsi di formazione specificamente diretti a operatori socio-sanitari. Oltre che attività formative frontali e di tutoraggio professionalizzante, svolte per studenti di medicina e specializzandi, il centro Devereux organizza periodicamente momenti formativi interni al CSM con supervisioni di gruppo al fine di aumentare le "capacità culturali" del personale. Inoltre, in collaborazione con il Comune di Bologna, il Centro ha realizzato un progetto di formazione ("La relazione nei gruppi di lavoro e la gestione del disagio psichico") per gli operatori del Comune di Bologna a contatto con i richiedenti asilo e i rifugiati al fine di rafforzarne le competenze relazionali e psicologiche e contenere il distress che può colpire gli stessi operatori. Infine, il centro sta sviluppando un'attività di formazione, in collaborazione con la Fondazione Alma Mater e la Psicologia del lavoro, per il miglioramento della competenza culturale nella comunicazione nei luoghi di lavoro e la prevenzione di incidenti nei migranti e nelle minoranze (si veda in seguito).

In considerazione del forte impatto clinico e sociale dei disturbi psichici nei migranti, il centro BoTPT, in collaborazione con diverse altre realtà universitarie in Italia, ha costituito un gruppo dedicato alla psichiatria culturale e della migrazione. Tale gruppo è stato di recente riconosciuto nella Società Italiana di Psichiatria. Tra le attività prioritarie promosse da tale gruppo, vi è un'estensione sul territorio nazionale della attività di ricerca sulle determinanti di disagio psichico nei migranti e dei fattori clinici e sociali che determinano un migliore percorso di cura ed esito dei trattamenti. Il centro Devereux partecipa inoltre allo studio EU-GEI (European Network of National Schizophrenia Networks Studying Gene-Environment Interactions) (settimo programma quadro della Comunità Europea). Lo studio ha lo scopo di valutare l'interazione tra determinanti genetici, clinici ed ambientali nello sviluppo della schizofrenia. All'interno di tale progetto il Centro di Bologna ha il compito di studiare i fattori di rischio sociale per le psicosi e approfondire i fattori legati alla migrazione. E' stato messo a punto tale scopo un innovativo Questionario di Ricerca

(Bologna Migration History Interview) per la valutazione della storia migratoria e dei percorsi di cura dei migranti e delle minoranze.

Il potenziamento della competenza culturale della comunicazione nei contesti organizzativi

Come illustrato nella parte introduttiva di questo secondo stadio del progetto (*cf.* pag 10), i migranti rappresentano una popolazione ad alto rischio di disagio in ambiente lavorativo e di incidenti sul lavoro. Oggi in Italia, mentre il tasso di incidenza sui nativi è in calo, quello degli incidenti dei migranti è in aumento. Le cause di ciò comprendono la maggiore collocazione dei migranti in mansioni usuranti e pericolose e secondo alcuni la loro minore formazione alla sicurezza sui luoghi di lavoro; vi si aggiunga l'attitudine dei migranti a svolgere numerosi lavori con pochi o nulli momenti di riposo. Un ulteriore fattore di rischio rispetto a potenziali incidenti può essere rappresentato dai problemi di salute generale e mentale. La ricerca e l'esperienza del nostro Centro mostrano infatti l'elevata prevalenza del disagio mentale e la difficoltà da parte del sistema sanitario a dare risposte efficaci. Come si diceva, tale diffuso disagio può incidere in diversi modi sulla qualità della vita nell'ambiente lavorativo e sul clima di sicurezza.

L'esperienza del nostro Centro mette anche in evidenza seri problemi di comunicazione, tanto che per poter curare i migranti abbiamo dovuto dotarci di collaborazione col Servizio di Mediazione Culturale e abbiamo dovuto aumentare il grado di competenza culturale del servizio stesso.

In particolare, sono stati realizzati corsi sulla comunicazione in ambito sanitario a operatori sanitari e sociali volti a: 1) migliorare le competenze comunicative generali, indispensabile con questo tipo di utenti; 2) fornire informazioni specifiche sulle diverse culture con cui veniamo a contatto. Riteniamo dunque che il tipo di competenze da noi acquisito in ambito sanitario potrebbero essere di utilità anche in ambito sociale.

Il presente progetto di ricerca-intervento è finalizzato a migliorare il clima di sicurezza mediante appositi dispositivi di miglioramento della comunicazione tra lavoratori e management, con particolare riguardo alla competenza culturale e alla comunicazione con i lavoratori migranti. Traslando la nostra esperienza dal campo della salute pubblica e della psichiatria sociale a quello della psicologia delle organizzazioni, abbiamo infatti ipotizzato che i lavoratori migranti possano essere caratterizzati da una minor comprensione delle problematiche di sicurezza e minore partecipazione alle strategie di contenimento del rischio, proprio a causa delle stesse caratteristiche che ne determinano anche la minore propensione a seguire comportamenti di prevenzione delle malattie e protezione della salute, e cioè il minor grado di integrazione sociale, la maggiore fragilità delle rete sociale, le difficoltà comunicative su base linguistica e culturale. Abbiamo ipotizzato inoltre che l'esistenza di forti disuguaglianze nei comportamenti proattivi, con presenza nello stesso luogo di lavoro di lavoratori oriundi e molto partecipi alle attività di sicurezza

e quella di lavoratori migranti di prima generazione, molto inibiti sul piano dei comportamenti protettivi del rischio, possa determinare un globale peggioramento del clima di sicurezza nei luoghi di lavoro, così come, nel campo della salute pubblica, le forte disuguaglianze sociali si sono dimostrate predittori dell'abbassamento della vita media non solo nei più poveri, ma anche nei più benestanti.

L'esperienza formativa si è svolta presso il cantiere edile Torre Unifimm di Bologna, grazie alla disponibilità della cooperativa CMB e del consorzio Nuova Agorà.

Si noti che l'edilizia uno dei settori a maggior concentrazione di lavoratori migranti secondo la Caritas (Dossier Statistico Immigrazione 2012 Caritas/Migrantes, XXII edizione) e il settore con la più alta incidenza di infortuni, arrivando a coprire l'11,5% del complesso delle denunce. Inoltre l'edilizia è il settore ad maggiore frequenza di infortuni mortali (rapporto INAIL 2012).

Nel cantiere in cui si è svolto il corso sono impiegati numerosi migranti. Nel cantiere Torre Unifimm erano già state svolte iniziative di formazione estese a tutti i dipendenti (A. Pennati e M. Masper 2012) e volte alla promozione di comportamenti sicuri sul luogo di lavoro. Il corso ha quindi avuto luogo in un contesto sensibile ed impegnato nel tema della sicurezza, infatti l'incidentalità era già molto bassa. Tuttavia non era mai stata svolta alcuna attività riguardante, nello specifico, la comunicazione in ambito interculturale, né mai erano stati problematizzati gli aspetti relazionali della comunicazione della sicurezza ai dipendenti di nazionalità e culture differenti. La complementarità tra l'esperienza formativa proposta dal gruppo BoTPT e quelle già svolte nel cantiere, nonché la sensibilità al tema della sicurezza e la disponibilità al confronto riscontrate sul campo, hanno di certo costituito le premesse per un'ottimale realizzazione dell'intervento.

Il corso formativo ha coinvolto un totale di 14 preposti e responsabili della sicurezza del Consorzio Nuova Agorà che lavorano con dipendenti immigrati. Si è articolato in 3 moduli formativi, per un totale di 12 ore, ripartite in 3 mezze giornate lavorative e si è tenuto presso il cantiere Torre Unifimm nell'ultima settimana di Agosto (27-08/31-08-2012).

Fase 1: Valutazione ex ante (27/08/12).

A un gruppo di 16 dipendenti migranti prima dell'erogazione dei moduli formativi è stata somministrata una scala di auto-valutazione della percezione del supporto da parte dei preposti generale e specifico per la sicurezza percepito (Worker Reported Provider Safety and Cultural Competency Scale). I migranti che hanno preso parte a questa valutazione ex ante lavoravano per le stesse aziende dei corsisti sotto la loro diretta responsabilità. Assieme ai questionari, i partecipanti hanno compilato il consenso alla partecipazione e al trattamento dei dati. Il questionario è un adattamento del Patient Reported Provider Cultural Competency (PRPCC) Scale di D.H. Thom et al. (2006), costituito da una scala di Likert che consente ai pazienti di valutare gli effetti sui loro medici di un training sulla competenza culturale. Le domande di cui si compone il questionario sono atte a rilevare il livello di fluidità della comunicazione interculturale tra figure

preposte alla sicurezza e lavoratori stranieri e a sondare la loro sensibilità aziendale rispetto ai temi in oggetto. Dalla valutazione è emersa chiaramente la percezione di un buon clima di sicurezza; inoltre la comunicazione delle norme di sicurezza sembra essere soddisfacente per i lavoratori migranti. Questi risultati sono indice di interesse da parte della dirigenza per la sicurezza in cantiere e sono verosimilmente correlabili alle precedenti iniziative di formazione in tema di sicurezza tenutesi in cantiere.

Al fine di valutare il clima di sicurezza e l'efficacia della comunicazione alla baseline, ai 14 preposti coinvolti nel corso di formazione sono stati somministrati due questionari : il primo sulle modalità di comunicazione e la competenza culturale nella comunicazione in generale e nello specifico del rischio; il secondo sulla soddisfazione della qualità della comunicazione e percezione dell'efficacia della comunicazione in contesto pluri-culturali. Assieme al questionario i partecipanti hanno compilato il consenso alla partecipazione e al trattamento dei dati. Il primo questionario è un questionario self report sulle Modalità di comunicazione e competenza culturale nella comunicazione del "rischio": si tratta di un questionario costruito ex novo e strutturato secondo la metodologia della scala di Likert. E' composto da domande atte a rilevare il livello di fluidità della comunicazione interculturale tra figure preposte alla sicurezza e lavoratori stranieri e a sondare la sensibilità aziendale rispetto ai temi in oggetto. Il secondo questionario è l'adattamento di un strumento di autovalutazione sulla Soddisfazione della qualità della comunicazione e percezione della efficacia nella comunicazione in contesti pluriculturali (Work effectively with culturally diverse clients and co-workers). La somministrazione di tale strumento serviva a valutare l'interesse e la cura dei preposti nella comunicazione interculturale nonché la loro abilità e predisposizione relazionale nei confronti di persone straniere. La valutazione ha confermato un' elevata attenzione alla comunicazione delle norme di sicurezza da parte dei preposti. Infatti gli intervistati hanno dichiarato di impiegare tempo e risorse per parlare con gli operai, ripetendo le indicazioni se necessario, accertandosi che il messaggio sia stato compreso ed, eventualmente, coinvolgendo altri collaboratori.

Fase 2: Erogazione dei moduli formativi (28,29,30/08/12):

A questa seconda fase ha partecipato un gruppo di preposti e responsabili della sicurezza (in totale 16 persone) che lavorano con dipendenti immigrati. Tre partecipanti al corso erano migranti (1 polacco, 1 slavo, 1 rumeno). Il primo modulo formativo era focalizzato sul riconoscimento delle determinanti delle difficoltà comunicative in contesti pluriculturali, sia di tipo individuale (psicologico e culturale) che di tipo sociale/gruppale (psicologico e culturale). Le sessioni formative sono state impostate su una modalità didattica interattiva e partecipativa; al fine di una migliore comprensione dei concetti, sono state utilizzate metafore, esempi concreti e momenti di role playing. Obiettivo primario dei "formatori" era l'emersione dei pareri dei corsisti

nonchè una sintesi efficace delle opinioni differenti grazie alla discussione dei modelli forniti dalla letteratura.

Sono stati analizzati i vari livelli di incomprensione nella comunicazione del rischio:

- Prelinguistico: censura a priori sulla propria opinione del rischio;
- Linguistico: problemi lessicali e problemi semantici;
- Metalinguistico: significato diverso della stessa parola in due lingue diverse;
- Culturale: imprinting con cui una persona ha definito la sua identità in un momento della sua vita;
- Metaculturale: esplicitazione del livello culturale; bisogno di appartenenza e di rassicurazione sulla propria identità.

Successivamente ci si è interrogati sui significati del concetto di “cultura”, procedendo con un brainstorming, la definizione fornita da vari autori (Schein, Edward T. Hal, Hofstede, Brislin) fino all’elaborazione di una definizione comune. La definizione attorno alla quale si è raggiunto un accordo è la cultura come un insieme di ideali, valori, formazione e uso di categorie, assunti riguardo alla vita e attività dirette al conseguimento di una meta che sono largamente condivise e ritenute in modo consapevole o inconsapevole “giuste” e “corrette” dalle persone che si identificano come membri di una società.

Un ulteriore passo è stato quello di inquadrare il significato e l’utilità della “competenza culturale”. Il gruppo di formazione ha cercato di evidenziare il significato di competenza culturale come conoscenza di sé stessi e della propria identità culturale (Cultural Self Assessment); conoscenza dell’altro, della sua cultura e delle irriducibili differenze (Cultural Assessment); consapevolezza del processo di interazione e dei suoi differenti livelli (valori, non verbale, stili di comunicazione, ecc...).

Durante il secondo giorno di formazione si sono analizzati gli stili comunicativi che possono essere adottati nella relazione tra due individui. I corsisti sono stati invitati a fornire esempi concreti di episodi di difficoltà di comunicazione sperimentati con colleghi stranieri. Successivamente, partendo dall’esame di stereotipi e credenze comuni attribuite alle culture aliene, si è cercato di analizzare alcuni tratti fondamentali delle principali “aree culturali” (asiatiche, nordamericane, nordeuropee, latinoamericane) e degli stili di comunicazione caratteristici.

- **Stile di comunicazione circolare** Introduzione nel discorso di dettagli, commenti, aspetti del non verbale che non sembrano essere direttamente connessi al contenuto del messaggio (metafore, riferimenti che verranno chiariti solo alla fine). Questo stile di comunicazione è tipico delle culture mediterranee, africane, asiatiche, sudamericane

- **Stile di comunicazione lineare** Connessione logica degli argomenti esplicitati in sequenza. Questo stile comunicativo è finalizzato all'anticipazione del punto di arrivo ed è tipico delle culture nordamericane, nordeuropee anglosassoni.

La seconda parte del pomeriggio si è proceduto con l'approfondimento e la comprensione delle motivazioni e dei possibili fattori di rischio legati al **progetto migratorio** in grado di condizionare i comportamenti di salute dei lavoratori immigrati e di determinare barriere e difficoltà comunicative. Il gruppo ha quindi ripercorso insieme le fasi corrispondono alle varie tappe del viaggio del migrante: la *partenza*, *arrivo*, *integrazione*, *ritorno*. Si è discusso di come ognuna di queste tappe, per essere affrontata, richieda un forte coinvolgimento delle proprie risorse fisiche, economiche mentali e sociali, infatti il migrante rischia di sperimentare incertezza, ansia, isolamento; sono stati quindi presentati e commentati i dati forniti da vari studi epidemiologici che attestano come i migranti siano maggiormente a rischio di sofferenza mentale rispetto alla popolazione generale (Cantor Grahe 2005), in particolare si è descritto allo studio condotto dal gruppo di ricerca BoTPT stesso sul territorio di Bologna (Tarricone et al. 2012). Si è inoltre discussa l'importanza del **lavoro** come fattore che organizza e stabilizza la vita psichica e che permette al migrante di riacquisire un ruolo da nella società ospite (Boydell).

Come esercizio finale, si è chiesto ai preposti di immaginare di essere assunti per fare un nuovo lavoro all'estero e di dover provare la propria credibilità, nei confronti dei lavoratori nativi. A tal proposito, è interessante sottolineare che un lavoratore aveva effettivamente avuto in passato alcune esperienze simili avendo svolto alcuni periodi di lavoro in paesi africani per delle multinazionali. Per altro molti dei corsisti sono italiani del centro-sud emigrati nel nord Italia per lavorare. Si è quindi analizzata la storia migratoria dei corsisti stessi e le difficoltà incontrate, inclusa la sensazione di essere discriminati sperimentati. L'incontro formativo si è concluso discutendo, a partire dalle esperienze personali, il concetto di **Acculturazione**, ovvero dei cambiamenti psicologici sperimentati dagli individui in risposta al contatto intercultural e delle "acculturation strategies", ovvero delle strategie di adattamento alla cultura ospitante

- **"Assimilation"**: Abbracciare totalmente la cultura del paese ospitante/abbandonare quella del paese d'origine
- **"Integration"**: Abbracciare la cultura del paese ospitante/mantenendo quella del paese d'origine
- **"Separation"**:Mantenere la cultura del paese d'origine/rifiuto o distanziamento da quella del paese ospitante
- **"Marginalization"**: perdere la cultura del paese d'origine/rifiuto di quella del paese ospitante culture

Si è convenuto che una cultura di integrazione è la più utile per l'individuo migrante e la più funzionale per la collettività ospitante.

Nella terza giornata del corso formativo i corsisti sono stati addestrati al metodo C.I.A.O. per la comunicazione del rischio e la promozione di comportamenti sicuri nei lavoratori migranti, e all'uso di strumenti quali la check-list C.I.A.O. per monitorare il processo comunicativo con i colleghi migranti. Il modello C.I.A.O. è composto di quattro steps deve servire ai preposti come strumento operativo per la comunicazione interculturale. Ogni step è stato illustrato ai corsisti e successivamente discusso.

- **Step 1 Contatto:** è stata evidenziata la necessità di un contatto empatico ai fini della comunicazione ed è stato proposto un brainstorming sul concetto di *empatia* (“cos'è l'empatia e perché può essere utile nella comunicazione?”). La definizione di empatia uscita dalla discussione può essere riassunta come segue :” capacità di comprendere l'altro profondamente, di mettersi nei suoi panni,ma anche di trasmettergli tale comprensione in modo da farlo sentire accettato. Per effetto dell'empatia si dovrebbe riuscire a percepire l'esperienza dell'altro “come se” si fosse l'altro. Si dovrebbe riuscire a percepire attraverso lo schema di riferimento dell'altro. La disposizione all' *ascolto* è stata individuata come una strategia efficace per stabilire una relazione empatica e porre le basi per una comunicazione efficace. Secondo i corsisti è importante ascoltare e capire la persona che si ha di fronte quando le si fa presente una norma di sicurezza, infatti differenziare la modalità e lo stile comunicativo può essere risultare molto utile ai fini del raggiungimento dell'obiettivo: ovvero che la norma di sicurezza venga rispettata.
- **Step 2: Intesa:** si è quindi discusso di come il contatto reale avvenga nel riconoscimento e nell'apprezzamento delle differenze dell'altro,al di fuori di ogni giudizio. Le *resistenze* sono comportamenti di cui ci serviamo fin da piccoli per evitare il dolore provocato dalla frustrazione del bisogno di contatto. Nell'ambito della relazione,la resistenza dell'altro dipende anche dalle nostre modalità di interazione. Visti i numerosi casi di resistenze riportati dai preposti nella comunicazione interculturale, il gruppo formativo ha cercato di valorizzare gli aspetti positivi delle resistenze che possono servire da “controllo”,cioè da feedback sul metodo di comunicazione usato e sull'efficacia del messaggio. Se sono poste delle resistenze forse il modo in cui stiamo parlando non è quello corretto per il nostro interlocutore e i tempi del nostro interlocutore non sono ancora maturi per i cambiamenti che proponiamo. A tal proposito un corsista ha sottolineato come sia, secondo la sua opinione, sia innanzi tutto fondamentale assicurare il rispetto delle regole da parte di tutti, tuttavia come il modo di parlare e comunicare le regole stesse sia importantissimo. Ha riportato, a tal proposito, uno stile di comunicazione che adotta con dipendenti che è solito adottare con i colleghi che non adottano comportamenti corretti: gli chiede di parlare un momento e gli espone con tono tranquillo ed amichevole cosa non va. Il gruppo ha concluso che questo potrebbe essere un metodo per minimizzare le resistenze.

E' stato inoltre problematizzato come non è importante solo il metodo della comunicazione, ma è anche fondamentale far passare il contenuto stesso, che è il vero obiettivo della comunicazione; in questo senso può essere utile rendere i nostri interlocutori consapevoli delle conseguenze delle loro abitudini prima di poter proporre qualsiasi cambiamento delle loro modalità di compartamento.

Prima di passare allo step successivo, sono state discusse alcune delle resistenze e delle difficoltà che si incontrano nella comunicazione interculturale. Da una parte la sopravvalutazione della diversità culturale che si esprime nell'istintivo comportamento di identificare come culturale tutto quanto avviene nella relazione con un persona straniera. Questo atteggiamento rischia di portare ad una sorta di depersonalizzazione dell'interlocutore che non appare più nella sua unicità di individuo, ma come rappresentazione stereotipale di un gruppo culturale. Dall'altra la sottovalutazione della cultura può indurre diversi inconvenienti comunicativi, ad esempio: sottovalutare le differenze linguistiche (attaccamento al significato delle parole o frasi senza tener conto del contesto in cui si collocano), dare per scontato un assunto di similarità (ritenere che vi siano delle fondamentali somiglianze tra gli uomini, degli universali della "natura umana", che determinano reazioni e comportamenti uniformi, indipendentemente dalle differenze linguistiche e culturali) fraintendere atteggiamenti non verbali dovuti all'interpretazione errata di aspetti non verbali della comunicazione, quali posture, espressioni del volto, ecc.

- Step 3: **Alleanza:** a questo punto si sono discussi i metodi migliori per verificare un'intesa o alleanza finalizzate al raggiungimento dell'obiettivo. Obiettivo che deve essere nostro come del nostro interlocutore. Questa tecnica ci consente di chiarire le cose: cioè porre domande finché il quadro non sia preciso, chiedere dettagli, circostanze, particolari. E' quindi un processo che ci serve a collocare gli avvenimenti nella cornice in cui l'altro li ha vissuti, pensati, sentiti. A tal proposito si è illustrato l'uso di tecniche comunicative come la ripetizione ("stai dicendo che..."), o il riassunto che consiste nel mettere in luce l'essenziale in un discorso
- Step 4: **Obiettivi:** a questo punto si è discussa la necessità, una volta raggiunta l'intesa e ottenuta la sicurezza di una comunicazione efficace, di concretizzare l'alleanza in un progetto condiviso con scansione temporale degli obiettivi da raggiungere. Insieme ai corsisti, si sono fatti alcuni esempi di obiettivi relativi al rispetto delle norme comportamentali che vorrebbero riuscire a negoziare con alcuni colleghi.

Durante la fase finale del terzo, ed ultimo, modulo formativo è stata compilata la check-list CIAO, ovvero una scheda, elaborata dal gruppo BoTPT ed impostata secondo il modello CIAO, che riassume alcuni pratici esempi di strategie e tecniche utili al raggiungimento dei 4 step finali. I

corsi si sono divisi in due gruppi e hanno scelto 3 strategie comunicative utili ed efficaci per ogni step del modello CIAO. Successivamente si sono discussi collettivamente i punti di disaccordo e si è redatta una versione delle check-list valida per tutti.

Fase 3: Follow up (26/10/2012)

A distanza di quasi due mesi dall'evento formativo è stato possibile effettuare una riunione tra partecipanti al corso, "formatori" e dirigenza del cantiere. In quest'occasione si sono riassunte le conclusioni del corso e discussa l'utilità pratica, riscontrata durante le settimane precedenti, delle strategie apprese. E' stata inoltre proposta una nuova compilazione del questionario di valutazione su Modalità di comunicazione e competenza culturale nella comunicazione del "rischio", al fine di avere una stima quantitativa dell'eventuale cambiamento nella abilità relazionali e nell' interesse verso la competenza culturale dei corsisti. Secondo il parere i preposti intervistati dopo il corso, le esperienze legate al processo migratorio e lo specifico contesto urbano di vita possono influenzano il modo in cui una persona percepisce le situazioni di rischio. Questi aspetti differiscono dal quadro emerso prima del corso in cui veniva dichiarato grande interesse per la comunicazione della sicurezza, ma minore cura degli aspetti di specificità culturale. Inoltre, dopo il corso, tutti gli intervistati dichiarano una buona capacità di riconoscere le diversità che possono causare incomprensioni interculturali sul luogo di lavoro. La stessa capacità riguarda anche il riconoscimento delle proprie rigidità valutative o la propria adesione a stereotipi comuni. Le risposte date prima dello svolgimento del corso denotavano una maggior sfiducia nelle proprie capacità relazionali.

Le ricadute

Il gruppo di preposti alla sicurezza ha espresso un vivo e crescente interesse verso il tema della competenza culturale nella comunicazione della sicurezza e ha dichiarato che incomprensioni, equivoci, difficoltà a comunicare e/o farsi ascoltare sono evenienze all'ordine del giorno nei rapporti di lavoro, in particolare con i colleghi migranti. Durante il corso è stato sottolineato dai preposti stessi come sia importante curare la comunicazione con i soggetti migranti; e come, di fronte alla responsabilizzazione, cioè di fronte all'assunzione di responsabilità che riguardano la sicurezza altrui e contemplano la possibilità di sanzioni o conseguenze concrete, la comunicazione e il rispetto delle norme di sicurezza diventano più facili. Ne sono una prova concreta i preposti alla sicurezza stranieri, dimostratisi consapevoli del loro ruolo ed in sintonia con i colleghi italiani.

Per quanto riguarda l'aspetto di relazionale è stata sottolineata dai corsisti l'importanza di momenti di confronto, discussione, commento collettivo dei problemi della sicurezza sul luogo di lavoro. Momenti che abbiano anche un carattere informale e che consentano il cementarsi dei rapporti, anche della conoscenza personale, tra colleghi, la comprensione reciproca, come mezzi

per arrivare ad una comunicazione efficace.

A tal proposito i dipendenti erano coscienti di lavorare dentro un cantiere “virtuoso” per l'interesse a la centralità che riserva alla sicurezza e alla formazione. Infatti, secondo vari corsisti “il problema è proprio che certi modelli formativi dovrebbero essere sistematizzati ed applicati in ogni luogo di lavoro” ed essere patrimonio comune, altrimenti il rischio è che quanto di buono e di proficuo si è creato venga disperso con il cambiamento di cantiere, aziende con cui si lavora, e quindi con il cambiamento dei colleghi.

Le conclusioni finali sono state condivise durante l'ultimo incontro tra “docenti” e “corsisti”. Il corso in gruppo e sul luogo di lavoro ha permesso di fare esperienza diretta del metodo comunicativo CIAO. La conoscenza del collega diretta (*contatto*) permette un aumento della capacità di capirsi e quindi intendersi (*intesa*), di sviluppare solidarietà nel progetto comune (*alleanza*) e quindi di andare insieme verso il raggiungimento degli *obiettivi*.

L'approccio fornito si può definire attraverso le parole di uno dei corsisti: “Voi formatori avete fornito lo scheletro, noi preposti i contenuti”. In pratica si è trattato di un approccio guidato alla conoscenza interpersonale e alla comunicazione. Come testimoniano le valutazioni iniziali, i dipendenti avevano già brillanti ed elaborate capacità relazionali e doti comunicative e tali skill erano già applicati nella quotidianità del luogo di lavoro. L'intervento del gruppo BoTPT ha potenziato la consapevolezza di queste capacità e dato loro una sistematizzazione teorica e applicativa.

Riteniamo infine che questa seconda parte del progetto, che assume più direttamente la caratteristica di una ricerca-intervento, possa validare un intervento cost-effective, andando a utilizzare competenze e risorse già ordinariamente presenti nelle imprese. e al medesimo tempo innovativo per il miglioramento del clima di sicurezza e in particolare della comunicazione interculturale negli ambienti di lavoro. Riteniamo che, per queste caratteristiche e per la soddisfazione riscontrata nella sua realizzazione, in breve tempo il modello proposto possa essere implementato e sperimentato anche in altre realtà lavorative.

Le attività e i prodotti realizzati, inoltre, si sono inseriti a pieno titolo all'interno del “Tavolo Salute e Sicurezza sui Luoghi di Lavoro”, promosso dalla Fondazione Alma Mater” in collaborazione con l'Università di Bologna e la Fondazione Unipolis, permettendo un approfondimento di alcuni nuclei centrali del lavoro. La realizzazione nel medesimo periodo delle attività previste dal presente progetto e del modello MIMOSA ha consentito: a) di arricchire la versione finale del dispositivo implementato di elementi relativi alla comunicazione e formazione dei lavoratori stranieri; b) mettere a punto dispositivi di valutazione e sviluppo della comunicazione e formazione con i lavoratori migranti che potranno essere considerati “buone pratiche” adottabili dalle aziende che intendano investire in questa direzione.

Riferimenti bibliografici dei progetti

- Antonsson, A.-B., Birgersdotter, L., & Bornberger-Dankvardt, S. (2002). Small enterprises in Sweden: Health and safety and the significance of intermediaries in preventive health and safety. *Work and Health*, 2. Stockholm, Sweden: National Institute for Working Life.
- Aragona, M., Tarsitani, L., Colosimo, F., Martinelli, B., Raad, H., Maisano, B., & Geraci, S. (2005). Somatization in primary care: a comparative survey of immigrants from various ethnic groups in Rome, Italy. *Int J Psychiatry Med*, 35 (3), 241-248.
- Baarnhielm, S., & Ekblad, S. (2000). Turkish migrant women encountering health care in Stockholm: a qualitative study of somatization and illness meaning. *Cult Med Psychiatry*, 24 (4), 431-452.
- Barling, J., & Hutchinson, I. (2000). Commitment versus control-oriented safety practices, safety reputation and perceived safety climate. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 17, 76-84.
- Beliappa, J. (1991). Illness or distress. *Alternative Models of Mental Health*. London: Confederation of Indian Organizations.
- Berardi, D., Menchetti, M., Dragani, A., Fava, C., Leggieri, G., & Ferrari G. (2002). The Bologna Primary Care Liaison Service: first year evaluation. *Community Ment Health J.*, 38 (6), 439-445.
- Bhugra, D. (2004). Migration and mental health. *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 109, 243-258.
- Bhui, K., Bhugra, D., & Goldberg, D. (2002). Causal explanations of distress and general practitioners' assessments of common mental disorder among Punjabi and English attendees. *Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol*, 37 (1), 38-45.
- Bhui, K., McKenzie, K., & Gill, P. (2004). Delivering mental health services for a diverse society. *BMJ*, 329 (7462), 363-364.
- Bhui, K., Warfa, N., Edonya, P., McKenzie, K., & Bhugra, D. (2007). Cultural competence in mental health care: a review of model evaluations. *BMC Health Serv Res*, 31, 7-15.
- Borowsky, S. J., Rubenstein, L. V., Meredith, L. S., Camp, P., Jackson-Triche, M., & Wells, K. B. (2000). Who is at risk of non detection of mental health problems in primary care? *J Gen Intern Med*, 15 (6), 381-388.
- Caritas Migrantes (2006). *Dossier Statistico Immigrazione 2006 – 2007 - 2008*. <http://www.dossierimmigrazione.it/>
- Chung, H., Teresi, J., Guarnaccia, P., Meyers, B. S., Holmes, D., Bobrowitz, T., Eimicke, J. P., Ferran, E. Jr (2003). Depressive symptoms and psychiatric distress in low income Asian and Latino primary care patients: prevalence and recognition. *Community Ment Health*, 39 (1), 33-46.
- Claassen, D., Ascoli, M., Berhe, T., & Priebe, S. (2005). Research on mental disorders and their care in immigrant populations: a review of publications from Germany, Italy and the UK. *Eur Psychiatry*, 20 (8), 540-549.

- Commander, M. J., Sashidharan, S. P., Odell, S. M., & Surtees, P. G. (1997). Access to mental health care in an inner city health district. *Br J Psychiatry*, 170, 312-320.
- European Agency for Safety and Health at Work (2009). *Annual Report 2009*. <http://osha.europa.eu>
- European Communities (2004). *The State of Mental Health in the European Union*. http://europa.eu.int/comm/health/ph_projects/2001/monitoring/fp_monitoring_2001_frep_06_en.pdf
- Gask, L., Sibbald, B., & Creed, F. (1997). Evaluating models of working at the interface between mental health services and primary care. *Br J Psychiatry*, 170, 6-11.
- Geller, E. (2001). *The Psychology of Safety Handbook*. Boca Raton, FL: CRC Press.
- Gillam, S. J., Arman, B., White, P., & LAw, R. (1989). Ethnic differences in consultation rates in urban general practice. *BMJ*, 299 (6705), 953-957.
- Goldberg, D. P., & Lecubrier, Y. (1995). Form and frequency of mental disorders across centres. In: *Mental Illness in General Health Care, an Intenational Study* (eds T.B. Ustun & N. Sartorius), pp. 323-334. John Wiley & Sons: Chichester.
- Griffin, M. A., & Neal, A. (2000). Perceptions of safety at work: A framework for linking safety climate to safety performance, knowledge, and motivation. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 347-358.
- Griffin, M. A., Neal, A., & Parker, S. K. (2007). A new model of work role performance: Positive behavior in uncertain and interdependent contexts. *Academy of Management Journal*, 50, 327-347.
- Harper, A. C., Cordery, J. L., de Klerk, N. H., Sevastos, P., Geelhoed, E., Gunson, C., Robinson, L., Sutherland, M., Osborn, D., & Colquhoun, J. (1997). Curtin industrial safety trial: managerial behaviour and program effectiveness. *Safety Science*, 24, 173-179.
- Hoc, J.-M. (2008) Cognitive ergonomics: A multidisciplinary venture. *Ergonomics*, 51, 71–75.
- Hofmann, D. A., Jacobs, R., & Landy, F. (1995). High reliability process industries: Individual, micro and macro organizational influences on safety performance. *Journal of Safety Research*, 26, 131-149.
- Hofmann, D. A., & Stetzer, A. (1996). A cross-level investigation of factors influencing unsafe behaviors and accidents. *Personnel Psychology*, 49, 307-339.
- Husain, N., Waheed, W., Tomenson, B., & Creed, F. (2007). The validation of Personal Health Questionnaire amongst people of Pakistani family origin living in The United Kingdom. *Journal of Affective Disorders*, 97, 261-264.
- Inail (2009). *L'Andamento degli Infortuni sul Lavoro. Infortuni e Lavoratori Stranieri*. <http://www.inail.it>
- Istat (2007). *La Popolazione Straniera Residente in Italia al 1°Gen naio 2007, Statistiche in Breve*. <http://www.istat.it/>
- Jacob, K. S., Bhugra, D., Lloyd, K. R., & Mann, A. H. (1998). Common mental disorders,

- explanatory models and consultation behaviour among Indian women living in the UK. *J R Soc Med*, 91 (2), 66-71.
- Lloyd, K. R., Jacob, K. S., Patel, V., St Louis, L., Bhugra, D., & Mann, A. H. (1998). The development of the Short Explanatory Model Interview (SEMI) and its use among primary-care attenders with common mental disorders. *Psychol Med*, 28 (5), 1231-1237.
- Medici Senza Frontiere (2005). *I Frutti dell'Ipocrisia*.
http://www.medicisenzafrontiere.it/Immagini/file/pubblicazioni/RAPPORTO_frutti_ipocrisia.pdf
- Medici Senza Frontiere (2007). *Una Stagione all'Inferno*.
http://www.medicisenzafrontiere.it/Immagini/file/pubblicazioni/una_stagione_all_inferno.pdf
- Melfi, C. A., Croghan, T. W., Hanna, M. P., & Robinson, R. L. (2000). Racial variation in antidepressant treatment in a Medicaid population. *J Clin Psychiatry*, 61 (1), 16-21.
- Nazroo, J. Y. (1998). Rethinking the relationship between ethnicity and mental health: the British Fourth National Survey of Ethnic Minorities. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 33, 145-148.
- Neal, A., & Griffin, M. A. (2006). A study of the lagged relationships among safety climate, safety motivation, safety behavior, and accidents at the individual and group levels. *Journal of Applied Psychology*, 91, 946-953.
- Neal, A., Griffin, M. A., & Hart, P. M. (2000). The impact of organizational climate and individual behavior. *Safety Science*, 34, 99-109.
- Okie, S. (2007). Immigrants and Health Care. At the intersection of two broken systems. *New England Journal of Medicine*, 357 (6), 525-529.
- OSHA (2008). *Sicurezza sul Lavoro: Migranti a Maggior Rischio*. <http://osha.europa.eu/it/front-page>
- Parker, S. K., Axtell, C. M., & Turner, N. (2001). Designing a safer workplace: importance of job autonomy, communication quality and supportive supervisors. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6, 211-218.
- Parker, S. K., & Collins, C. G. (2010). Taking stock: Integrating and differentiating multiple forms of proactive behavior. *Journal of Management*, 36, 633-662.
- Parker, S. K., Williams, H. M., & Turner, N. (2006). Modeling the antecedents of proactive behavior at work. *Journal of Applied Psychology*, 91, 636-652.
- Prochaska, J. O., & DiClemente, C. C. (1982). Transtheoretical therapy: Toward a more integrative model of change. *Psychotherapy: Theory Research and Practice*, 19, 276-288.
- Provincia di Bologna (2009). *Vivere Sotto le Due Torri. Come Stanno i Cittadini Stranieri a Bologna e Provincia? Lavoro, Salute e Integrazione*. <http://provincia.bologna.it>
- Reason, J. T. (1990). *Human Error*. Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Schabracq, M. J., Winnubst, J. A. M., & Cooper, C. L. (2003). *The Handbook of Work and Health Psychology*. Chichester: John Wiley & Sons Ltd.

- Schraufnagel, T. J., Wagner, A. W., Miranda, J., Roy-Byrne, P. P. (2006). Treating minority patients with depression and anxiety: what does the evidence tell us? *General Hospital Psychiatry, 28*, 27-36.
- Shannon, H. S., Mayr, J., & Haines, T. (1997). Overview of the relationship between organizational and workplace factors and injury rates. *Safety Science, 26*, 201-217
- Shaw, C. M., Creed, F., Tomenson, B., Riste, L., & Cruickshank, J. K. (1999). Prevalence of anxiety and depressive illness and help seeking behaviour in African Caribbeans and white Europeans: Two phase general population survey. *BMJ, 318* (7179), 302-305.
- Sleath, B., Rubin, R. H., & Huston, S. A. (2003). Hispanic ethnicity, physician-patient communication, and antidepressant adherence. *Compr Psychiatry, 44* (3), 198-204.
- Spector, P.E. (1996). *Industrial and organizational psychology*. New York: Wiley.
- Stave, C., Pousette, A., & Törner, M. (2008) Risk and safety communication in small enterprises - how to support a lasting change towards work safety priority. *Journal of Risk Research, 11* (1), 195-206.
- Tan-Wilhelm, D., Witte, K., Liu, W. Y., Newman, L. S., Janssen, A., Ellison, C., Yancey, A., Sanderson, W., & Henneberger, P. K. (2000). Impact of a worker notification program: assessment of attitudinal and behavioural outcomes. *American Journal of Industrial Medicine, 37*, 205-213.
- Tomas, J. M., Melia, J. L., & Oliver, A. (1999). A cross validation of a structural equation model of accidents: Organizational and psychological variables as predictors of work safety. *Work and Stress, 13*, 49-58.
- WHO World Mental Health Survey Consortium (2004). Prevalence, Severity, and Unmet Need for Treatment of Mental Disorders in the World Health Organization World Mental Health Surveys. *JAMA , 291*, 2581-2590.
- Zohar, D. (1980). Safety climate in industrial organizations: Theoretical and applied implications. *Journal of Applied Psychology, 65*, 96-102.
- Zohar, D. (2000). A group-level model of safety climate: Testing the effect of group climate on microaccidents in manufacturing jobs. *Journal of Applied Psychology, 85*, 587-596.
- Zohar, D. (2010). Thirty years of safety climate research: Reflections and future directions. *Accident Analysis and Prevention, 42*, 1517-1522.
- Zohar, D., & Luria, G. (2005). A Multilevel Model of Safety Climate: Cross-Level Relationships between Organization and Group-Level Climates. *Journal of Applied Psychology, 90* (4), 616-628.

Allegato 1: Struttura

Modulo 1

Analisi delle problematiche comunicative e relazionali

Le difficoltà comunicative: prelinguistiche, linguistiche, metalinguistiche, culturali, metaculturali

Le difficoltà soggettive del migrante

Problemi specifici di comunicazione con il migrante economico, il rifugiato, il migrante per ricongiungimento, il seconda generazione.

Problemi di comunicazione e diversi background culturali

Modulo 2

Determinanti delle difficoltà comunicative

Integrazione sociale e acculturazione

Analisi di rete di sostegno e risorse ambientali (anche ai fini di una rete di cura e sostegno).

La risposta ai Life Events (in particolare LE cronici come trauma migratorio e difficoltà sociali e LE acuti)

I percorsi assistenziali: come migliorare l'accesso ai migranti nei servizi sanitari

Modulo 3

Metodi di comunicazione

Concetti generali di comunicazione culturale in ambito lavorativo: La comunicazione in generale, Lettura della domanda, Problems based approach

La comunicazione con il migrante: quale è il bisogno reale del migrante e come lo chiede; cultura e competenza culturale; Superamento degli stereotipi e pregiudizi

Metodo per Steps **C.I.A.O.** per la condivisione del piano di lavoro. **Step 1 Contatto:** Stabilire un contatto empatico (transfert e controtransfert culturale); **Step2 Intesa:** Lettura dei traumi, delle difese e dei problemi (metodo Problem solving); **Step 3 Alleanza:** Condividere la lettura della domanda (con scala Likert); **Step 4 Obiettivi:** Formulare un progetto condiviso con scansione temporale degli obiettivi da raggiungere.

Workshop 1: utilizzo della scheda C.I.A.O. per la valutazione della domanda ed esemplificazioni cases study.