

## MANIFESTO DELLA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE INTERCULTURALE

### PREMESSA

Con il 12% di cittadini di origine straniera residenti sul proprio territorio la Regione Emilia-Romagna si colloca al primo posto tra le regioni italiane per incidenza di stranieri sul totale della popolazione complessiva. Tale dato conferma una volta di più la necessità per le pubbliche amministrazioni di continuare a lavorare per promuovere **una società più equa e inclusiva** capace di rispondere in maniera puntuale ed efficace ai bisogni di tutte e di tutti. In tale ottica si riconosce alla comunicazione pubblica interculturale un ruolo strategico per sostenere pratiche di informazione, ascolto, confronto e partecipazione fra le istituzioni e la cittadinanza di origine straniera utili a promuovere la coesione sociale e ad introdurre elementi di consapevolezza che aiutino i cittadini a conoscersi gli uni con gli altri.

Stante questa premessa, recepito quanto indicato dalla Legge Regionale del 24 marzo 2004, n. 5 “Norme per l’integrazione sociale dei cittadini stranieri immigrati. Modifiche alle Leggi Regionali 21 febbraio 1990, n. 14 e 12 marzo 2003, n. 2” in materia di parità d’accesso dei cittadini stranieri alle informazioni prodotte a livello istituzionale e fatte proprie le indicazioni contenute all’interno della “Carta di Roma” e del “Manifesto della Comunicazione Non Ostile”, così come i “*Protocolli d’intesa regionale sulla comunicazione interculturale*” del 2009 (DGR n. 2101/2008) e del 2014 (DGR n. 1790/2013), si redige e propone il seguente **Manifesto come strumento utile per sostenere la progettazione comunicativa degli Enti pubblici in ottica interculturale.**

1. Dotarsi di una agenda interculturale
2. Costruire una narrazione libera da stereotipi
3. Adottare un linguaggio inclusivo
4. Dotarsi di un approccio comunicativo integrato
5. Mettersi in ascolto
6. Invitare alla partecipazione
7. Fare rete
8. Sostenere attività di formazione e aggiornamento
9. Impegnarsi in attività di monitoraggio e valutazione

### **1. Dotarsi di una agenda interculturale.**

Gli Enti pubblici riconoscono le attività di comunicazione interculturale come parte integrante del proprio mandato e si impegnano ad inserirle e valorizzarle in ogni ambito della propria progettazione comunicativa.

L'azione del comunicatore pubblico è sostenuta da un piano editoriale, condiviso con i vertici organizzativi, entro cui viene definita una apposita agenda interculturale, utile a garantire un mandato preciso per sostenere i bisogni comunicativi dell'istituzione e dei suoi utenti di origine straniera.

### **2. Costruire una narrazione libera da stereotipi.**

Gli Enti pubblici riconoscono la necessità di dare visibilità ai processi interculturali che coinvolgono i propri territori e che promuovono l'integrazione attraverso una comunicazione istituzionale non ostile, non discriminatoria e libera da stereotipi.

Il comunicatore pubblico evita l'uso di rappresentazioni stereotipate, valorizza la diversità e promuove la diffusione di notizie iscritte in una "cultura della normalità", per superare narrazioni che vorrebbero i temi legati all'interculturalità e alle migrazioni appiattiti esclusivamente su di una dimensione sociale, assistenziale e/o emergenziale.

### **3. Adottare un linguaggio inclusivo.**

Gli Enti pubblici impiegano terminologie giuridicamente appropriate per descrivere il fenomeno migratorio e lavorano per promuovere un linguaggio amministrativo comprensibile ma non sminuente della funzione istituzionale.

Il comunicatore pubblico adotta per le proprie attività di comunicazione un linguaggio semplificato, inclusivo e rispettoso delle differenze.

### **4. Dotarsi di un approccio comunicativo integrato**

Gli Enti pubblici sono consapevoli che una buona comunicazione interculturale non si risolve unicamente nella traduzione del medesimo messaggio in lingue differenti e riconoscono la necessità di adottare un approccio integrato capace di tenere conto sia della moltiplicazione dei linguaggi (immagini, illustrazioni, prodotti audiovisivi etc.) che dei canali (analogici e digitali) nella progettazione delle proprie attività di comunicazione.

Il comunicatore pubblico modula le strategie comunicative più adatte al raggiungimento dei propri obiettivi di comunicazione, tenendo conto delle specifiche caratteristiche del proprio target di riferimento e riconoscendo le potenzialità e i limiti della comunicazione multilingue a seconda dell'azione comunicativa da implementare.

## 5. Mettersi in ascolto.

Gli Enti pubblici riconoscono l'importanza di porsi in ascolto delle necessità comunicative dei cittadini di origine straniera e predispongono una comunicazione quanto più possibile aperta all'esterno capace di superare il ricorso a pratiche comunicative autoreferenziali e unidirezionali.

Il comunicatore pubblico presta attenzione ai bisogni comunicativi dei target della propria comunicazione interculturale e si impegna a predisporre iniziative di ascolto e co-progettazione con i cittadini stranieri attraverso tavoli di consultazione, incontri pubblici e rafforzando, laddove presenti, le relazioni con i propri moderatori culturali.

## 6. Invitare alla partecipazione

Gli Enti pubblici valorizzano la partecipazione dei cittadini stranieri e riconoscono la comunicazione interculturale come uno degli ambiti strategici per superare i confini formali e simbolici che spesso caratterizzano l'esperienza civica nei percorsi migratori.

I comunicatori pubblici, in collaborazione con i propri enti di appartenenza, promuovono e sostengono progettualità ed iniziative di *media education* volte a favorire la partecipazione ed il protagonismo dei cittadini stranieri residenti all'interno dei propri territori.

## 7. Fare rete

Gli Enti pubblici valorizzano una gestione coordinata delle proprie attività di comunicazione interculturale attraverso la formazione e formalizzazione di apposite reti e processi a livello locale e regionale.

I comunicatori pubblici lavorano per mettere in rete le esperienze maturate all'interno dei propri Enti, valorizzano e mettono a sistema le buone prassi emerse dalle reti e collaborano tra loro per definire, laddove possa essere utile, una gestione coordinata delle proprie attività di comunicazione interculturale.

## **8. Sostenere attività di formazione e aggiornamento**

Gli Enti pubblici riconoscono il fondamentale ruolo svolto dagli operatori e dai comunicatori pubblici nel facilitare una comunicazione istituzionale maggiormente inclusiva e capace di valorizzare la diversità e pertanto ne sostengono e incoraggiano la formazione e l'aggiornamento.

Il comunicatore pubblico si mantiene aggiornato su tutti gli aspetti necessari per migliorare la sua comprensione e la sua conoscenza del fenomeno migratorio e per rispondere al meglio ai bisogni comunicativi del proprio Ente partecipa a corsi di formazione e aggiornamento per migliorare le proprie competenze e la propria professionalità.

## **9. Impegnarsi in attività di monitoraggio e valutazione**

Gli Enti pubblici si impegnano a tenere monitorate le proprie attività di comunicazione interculturale e a verificarne l'impatto sul medio e lungo periodo attraverso l'individuazione di appositi strumenti di confronto con i propri utenti di origine straniera.

Il comunicatore pubblico predispone appositi strumenti di monitoraggio e valutazione della propria azione comunicativa interculturale al fine di verificarne l'andamento, individuare possibili attività correttive e migliorarne l'efficacia complessiva.