



**FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE 2014-2020**  
**Obiettivo Specifico 2/Obiettivo Nazionale 2 – Annualità 2018-2020**  
**Piano Regionale Multiplazione Emilia-Romagna CASPER II – PROG 2350**

# Comunicazione istituzionale INTERCULTURALE

Associazione italiana della comunicazione pubblica e istituzionale  
**Claudio Tremontozzi – COMPUBBLICA – 3 giugno 2020**



**“L’ingiustizia, da qualunque parte si trovi, è una minaccia per la giustizia da qualunque altra parte”.**

Martin Luther King  
1963

# Agenda

- Il **protocollo**, sottoscritto anche da Compubblica, sulla comunicazione interculturale in Emilia Romagna
- I suggerimenti del Dipartimento della funzione pubblica; **non esaltare le diversità**
- Il tema della **comunità**; il diritto di cittadinanza esplicitato con azioni che includano; fotografia irregolari in Lombardia
- Comune di Milano e Regione Lombardia: i loro **siti web**.
- Le **parole chiave** del «Manifesto della comunicazione interculturale

# Il protocollo del 17 febbraio 2009

- ➔ L'accordo è finalizzato alla **realizzazione di azioni e iniziative di comunicazione** che possano migliorare la partecipazione alla vita culturale e sociale dei cittadini immigrati residenti in regione, così come la rappresentazione e la percezione del fenomeno migratorio da parte della popolazione locale, il clima di dialogo e la comunicazione sulle politiche e le iniziative istituzionali.
- ➔ Il protocollo impegna i sottoscrittori a **operare in più ambiti**, ciascuno in base alle proprie specificità.

Il mondo è bello perché vario?

**“Il mondo è bello  
perché è vario”**



Fonte: Giorgio Tave

# I suggerimenti del DFP

- ➔ Nel 2013, il Dipartimento della funzione pubblica, nella sezione amministrazione di qualità precisava: «...culture locali che, per fronteggiare la minaccia dell'omogeneizzazione, tendono a **chiudersi in loro stesse** o in nuovi **fondamentalismi**.
- ➔ L'intercultura ha indotto a scoprire e mettere in rapporto le differenze etniche, ma il **rischio è di limitarsi ad esaltare e fissare queste diversità**, senza "metterle in dialogo" tra di loro o, addirittura, ostacolare la comprensione reciproca.
- ➔ In un tale contesto, il "compito" della comunicazione interculturale dovrebbe, infatti, essere quello di **favorire il confronto tra persone di culture diverse e la coesione sociale**.

# I suggerimenti del DFP – le azioni

1. **conoscenza della lingua**; un impegno e un aiuto reciproco (conoscere alcune espressioni o alcune parole chiave abbatte le distanze)
2. **conoscenza della cultura e delle tradizioni**; ogni popolo ha un suo modello comunicativo
3. gli elementi della **comunicazione non verbale**, espressioni che comunicano
4. il **contesto della comunicazione** (vi sono culture “ad alto contesto” dove la maggior parte delle informazioni non viene fornita in modo esplicito, ma dipende appunto dal contesto e addirittura dal tono di voce).

Non una comunicazione multiculturale, ma interculturale, perché crea relazione, dialogo che sono alla base dei principi stessi di comunicazione.

# Comunicare - comunità

- ➔ Le persone di origine straniera sono soprattutto **CITTADINI**. Sono cioè parte integrante della comunità: quella comunale, provinciale, regionale, nazionale.
- ➔ **Dialogo** quindi con un CITTADINO.
- ➔ **Come raggiungerle?** Con sistemi tradizionali (es. Consulta cittadini stranieri – volantini A5), con messaggi veicolati attraverso strumenti digitali.

# Gli irregolari – la situazione lombarda

- ➔ La **popolazione straniera residente nella Regione** al 31 dicembre 2018 era di 1.181.772 persone, in aumento del 2,4% rispetto all'anno precedente: una crescita più elevata rispetto a quella nazionale che è stata del 2,2%.
- ➔ Gli **stranieri in Italia sono 5.255.503**: quasi un quarto (per l'esattezza il 22,4%) risiede dunque in Lombardia.
- ➔ Il tasso di irregolarità degli stranieri rispetto al permesso di soggiorno è diminuito progressivamente negli ultimi 19 anni in Lombardia: **l'incidenza degli irregolari** sui presenti è passata dal 21% del 2001 all'8% del 2019.

# Gli irregolari – la situazione lombarda

- ➔ Le comunità con il tasso di irregolari più elevato in Lombardia, ovvero con la maggiore incidenza di persone senza permesso di soggiorno al proprio interno, sono quelle dei **nigeriani** e degli **eritrei**: quasi uno su cinque (il 19%) non è in regola con i documenti.
- ➔ In terza posizione ci sono i **gambiani**, con 17 irregolari ogni cento presenti in Regione.
- ➔ area metropolitana di Milano, la prima posizione per incidenza degli irregolari spetta al **Gambia** (24%), seguito da **Eritrea** (19%) e **Senegal** (18%).

Fonte: Osservatorio regionale per l'integrazione e la multietnicità (Orim) relativi al 2019, su Il Sole 24 Ore del Lunedì



Comune di  
Milano

Ricerca...



Seleziona lingua ▼



› Seleziona lingua

Arabo

Cinese (semplificato)

Francese

Giapponese

Greco

Inglese

Russo

Spagnolo

Tedesco



COMUNE DI MILANO

AREE TEMATICHE

SERVIZI

UFFICIO STAMPA



- Discover Lombardy 
- Institution 
- Business 
- Work and Education 
- Health 
- Culture and Tourism



KEY

WORDS

# Le parole chiave del MANIFESTO

- **Agenda interculturale** → CONOSCENZA, è la base di ogni intervento di informazione e di comunicazione; CULTURA
- **Narrazione no stereotipata** → forte condizionamento dei media e del linguaggio comune, condizionato dalla *emotional innumeracy*; l'effetto *buzzword*; attenzione alle due facce di una stessa medaglia: vittimismo, che rischia di disturbare le stesse comunità di cittadini stranieri; esaltazione del fenomeno, che rischia di allontanare i cittadini italiani (anche di origine straniera)
- **Linguaggio inclusivo** → codice linguistico e tono di voce

# Le parole chiave del MANIFESTO

- ➔ **Comunicazione integrata** → multi-comunicazione, multi-canale, attenzione alle traduzioni (la transcreation, mantenendo intatti significato, stile, tono e contesto)
- ➔ **Ascolto** → conoscere la propria comunità è il primo passo per attivare una comunicazione efficace; devo costruire FIDUCIA. Prima do forma al contenuto e poi lo metto in comune, prima attivo processi di informazione e poi di comunicazione
- ➔ La **partecipazione** → la popolazione straniera è diffidente per paura del pre-giudizio; se voglio attori positivi devo mettermi nei loro panni – INCLUSIONE.

# Le parole chiave del MANIFESTO

- **Fare rete** → sia tra entri, sia all'interno della comunità, anche con soggetti che operano sul tema; il caso laboratorio sartoriale a Cesano Boscone (MI)
- **Formazione e aggiornamento** → è la chiave della conoscenza, che richiede un costante allenamento; il caso de “La Babele linguistica e culturale nelle cure di fine vita” di LibraccioEditore: medici, gli infermieri e gli operatori sanitari sanno quanto ci si possa sentire inadeguati nell'accompagnare un malato negli ultimi passi della malattia inguaribile. Ancora più difficile è avere a che fare con persone con differenti linguaggi, religioni e con molteplici modi di affrontare la fragilità della vita e la sua fine. La relazione con persone malate di altre culture si può migliorare attraverso le conoscenze che provengono da varie discipline.

# Le parole chiave del MANIFESTO

➔ **Monitoraggio e valutazione** → il tema dell'ascolto continuo; ogni processo comunicativo richiede una costante revisione dei codici linguistici, del tono di voce; devo essere disposto a modificare il mio linguaggio per attivare un reale processo di ascolto; devo analizzare i risultati del processo che ho attivato

Ultimo esempio: **«Al lavoro»** – libro fotografico realizzato da una cooperativa di Monza che mostra persone straniere che si sono integrate e svolgono attività come gli altri.

Il processo di inclusione anche comunicativa deve essere costante e risultato di un percorso che coinvolge diversi attori.

# Claudio Trementozzi

Telefoni 02.4860.1721 – 335.6671.574

[claudio@claudiotrementozzi.it](mailto:claudio@claudiotrementozzi.it)

Twitter @newscomuni

Fb @claudiotrementozzidocente

Instagram @claudiotrementozzi

Pinterest Claudio Trementozzi

LinkedIN claudiotrementozzi