

Funded by  
European Union  
Civil Protection



# AMARE-eu

A MULTICULTURAL APPROACH TO RESILIENCE

# TOOLKIT



# Questo toolkit è stato realizzato all'interno del progetto



finanziato dalla Commissione europea, DG ECHO - Protezione civile e operazioni di aiuto umanitario europee (grant agreement 783271).

[amareproject.eu](http://amareproject.eu)  [/amareproject](https://www.facebook.com/amareproject)

## Partner:



**EPC - European Project Consulting srl**  
Coordinatore (IT)  
[epcsrl.eu](http://epcsrl.eu)



**PREPARED International UG (DE)**  
[prepared-international.org](http://prepared-international.org)



**City of Vejle (DK)**  
[cityvejle.dk](http://cityvejle.dk)



**ASSFAM - Groupe SOS Solidarités (FR)**  
[groupe-sos.org](http://groupe-sos.org)



**Lai-momo - società cooperativa sociale (IT)**  
[laimomo.it](http://laimomo.it)



**AICCRE - Associazione Italiana del Consiglio dei Comuni e delle Regioni d'Europa Federazione Veneta (IT)**  
[aiccre.it](http://aiccre.it)

Contenuti:  
consorzio AMARE-EU

Coordinamento editoriale:  
Lai-momo

Grafica e impaginazione:  
Giovanni Zati and Andrea Giovanelli

I contenuti della presente pubblicazione rappresentano le opinioni degli autori, che ne assumono intera responsabilità. La Commissione europea non accetta alcuna responsabilità per l'uso che può essere fatto delle informazioni qui contenute.

	<b>LINEE GUIDA DEL TOOLKIT</b>	<b>4</b>
	.1 DEFINIZIONE DI CITTÀ RESILIENTE	5
	.2 PRESENTAZIONE DEL TOOLKIT	5
	.3 LA STRUTTURA DEL TOOLKIT	6
	<b>LAVORARE CON LA RESILIENZA</b>	<b>7</b>
	.1 DIVERSI TIPI DI RISCHI	8
	.2 RESILIENZA URBANA	8
	<b>LAVORARE CON I CITTADINI E CITTADINE NON NATIVI/E</b>	<b>11</b>
	.1 PREVENZIONE	13
	.2 RISPOSTA ALL'EMERGENZA	15
	.3 LA GESTIONE DEL POST-EMERGENZA	19
	<b>LAVORARE CON VOLONTARI</b>	<b>21</b>
	.1 PERCHÉ È IMPORTANTE LAVORARE CON I VOLONTARI?	22
	.2 COINVOLGIMENTO DEI VOLONTARI	23
	.3 GESTIONE DEI VOLONTARI	27
	.4 LA CHIAVE PER IL SUCCESSO QUANDO SI HA CHE FARE CON VOLONTARI (IN RELAZIONE A CITTADINI NON NATIVI)	27
	<b>STRUMENTI ED ESEMPI</b>	<b>29</b>
	.1 ILLUSTRAZIONI, VOLANTINI E VIDEO	30
	.2 PITTOGRAMMI	31
	.3 LINEE GUIDA E ELENCHI DI CONTROLLO	33
	.4 FONTI DI ISPIRAZIONE	34
<b>ALLEGATI</b>		
	01	ANX01_1
	02	ANX02_1
	03	ANX03_1

# LINEE GUIDA DEL TOOLKIT

Questo toolkit ha l'obiettivo di aiutare le città a costruire comunità resilienti, senza lasciare indietro coloro che sono a rischio di esclusione e che, in caso di calamità, potrebbero essere esposti a gravi conseguenze, per mancanza di conoscenza, consapevolezza e preparazione rispetto all'emergenza.

Il toolkit - una vera e propria "cassetta degli attrezzi" - fornisce suggerimenti, esempi pratici e soluzioni concrete per migliorare la resilienza delle comunità locali, ridurre i rischi e coinvolgere i cittadini e le cittadine non nativi/e e i volontari nella pianificazione della resilienza e dell'emergenza.

## 1 DEFINIZIONE DI CITTÀ RESILIENTE

Il progetto AMARE-EU dà la seguente definizione di città resiliente:

“La resilienza di una città è la sua capacità di rispondere a difficoltà, emergenze o eventi debilitanti in modo positivo e costruttivo. Questa risposta dovrebbe portare a **un processo costruttivo di recupero** che coinvolga tutta la complessità che caratterizza le città contemporanee: diversità culturale, sociale ed economica, e il patrimonio culturale locale.

Tale processo è finalizzato a ottenere una ripresa efficace e di lungo periodo della città e di tutti i suoi abitanti. Pertanto, **la resilienza di una città si basa sulla sua capacità di non lasciare indietro nessun cittadino**, in particolare i gruppi che possono essere considerati più a rischio a causa di fattori economici, sociali, culturali e linguistici. Una città resiliente attinge dalla forza di **tutti i suoi abitanti** e cresce valorizzando le differenze. Le città resilienti comprendono e incarnano la diversità come punto di forza da cui attingere, sia in tempi di normalità che nei momenti di necessità (dovuti a calamità naturali e/o provocate dall'uomo)”.

“ La resilienza di una città è la sua capacità di rispondere a difficoltà, emergenze o eventi debilitanti in modo positivo e costruttivo. ”

## 2 PRESENTAZIONE DEL TOOLKIT

Questo toolkit è rivolto agli amministratori, ai dirigenti e ai funzionari delle città, a cui fornisce alcune linee guida per costruire la resilienza urbana. A causa di fattori linguistici, sociali, economici e culturali, **alcuni gruppi di cittadini sono maggiormente a rischio** rispetto ad altri: pertanto, questo toolkit si concentra sui cittadini e le cittadini di origine non nativa, in quanto potenzialmente vulnerabili. Questa pubblicazione vuole contribuire a migliorare il dialogo tra le amministrazioni urbane e le comunità non native e a incrementare il senso di fiducia, l'appartenenza e la partecipazione attiva di questi stessi cittadini e cittadine, con ricadute positive anche in altri ambiti, come ad esempio nella coesione sociale e, in generale, nell'amministrazione della città.

È importante sottolineare che questo toolkit non fornisce soluzioni dettagliate per ogni situazione specifica, ma suggerisce esempi operativi, informazioni e indicazioni generali, adattabili a vari contesti attraverso strumenti concreti.

## 3 LA STRUTTURA DEL TOOLKIT

Il toolkit è diviso in diverse sezioni e argomenti:

### LAVORARE CON LA RESILIENZA

Questa sezione presenta diverse casistiche di calamità e rischi a cui le città possono essere esposte. Inoltre, introduce il termine “resilienza urbana” e suggerisce l’utilizzo di alcuni strumenti, prodotti nell’ambito di progetti europei già realizzati e testati in precedenza, che offrono utili linee guida perché le città possano costruire la resilienza e, di conseguenza, prepararsi alle emergenze o prevenire le calamità. Il progetto AMARE-EU introduce in questo processo la necessità di includere i cittadini e cittadine di origine non nativa.

### LAVORARE CON CITTADINI E CITTADINE NON NATIVI/E

A causa dei flussi migratori degli ultimi anni, molte città oggi sono caratterizzate da un allargamento delle comunità non native. Questa sezione tratta le esigenze specifiche di assistenza delle persone appartenenti a comunità non native in caso di emergenza e fornisce linee guida su come le città possono utilizzare la loro presenza come una risorsa da convogliare nella pianificazione degli interventi di emergenza locale.

### LAVORARE CON I VOLONTARI

Questa sezione fornisce strumenti e suggerimenti per promuovere il volontariato e il coinvolgimento attivo dei diversi gruppi che compongono le comunità locali, per aumentare la partecipazione e l’adesione a iniziative a livello locale, nazionale ed europeo. Pertanto, questa sezione si concentra sull’importanza del contributo dei volontari e su come coinvolgerli. Infine, si forniscono esempi di buone pratiche in questo ambito.

### STRUMENTI ED ESEMPI

Questa sezione fornisce strumenti e materiali dedicati, che possono essere utilizzati dalle città in casi pratici o semplicemente come ispirazione. Il materiale è costituito da linee guida, check-list, volantini, illustrazioni e video. L’idea è che le città possano selezionare le informazioni, le immagini o le linee guida che sono rilevanti per loro e quindi adattarle alle proprie esigenze.

# LAVORARE CON LA RESILIENZA

Tra le varie descrizioni della resilienza fornite da enti internazionali, gruppi di ricerca e progetti, abbiamo scelta quella riportata nella guida City Resilience Profiling Tool Guide redatta da UN Habitat:

“Dai terremoti alle inondazioni, da flussi migratori imprevisti agli attacchi informatici, tutte le città possono trovarsi a dover affrontare una vasta gamma di shock e stress, sia naturali che umani. Oggi città e cittadini si trovano ad affrontare sfide nuove e connesse alla rapida urbanizzazione, ai cambiamenti climatici e all’instabilità politica. Questi fenomeni aumentano la vulnerabilità e l’esposizione ai pericoli e possono innescare o peggiorare le calamità. Ulteriore stress si concentra sulle aree urbane, in quanto gli effetti dei cambiamenti climatici si fanno sempre più gravi e frequenti. Al fine di affrontare al meglio questi cambiamenti e ridurre l’impatto negativo che hanno sulle persone, la comunità globale sta divenendo sempre più consapevole che abbiamo bisogno di costruire resilienza nelle nostre città, sostenendo e rafforzando le capacità delle amministrazioni locali e degli attori coinvolti nelle emergenze, incluse le stesse popolazioni locali.”

*(City Resilience Profiling Tool, p. 13, in inglese).*

Sulla base di questa visione della resilienza urbana e avvalendosi dei numerosi documenti e manuali prodotti a livello internazionale nel corso degli ultimi anni su questo tema, questa sezione fornirà linee guida per la pianificazione di interventi concreti volti a migliorare la resilienza.

## 1 DIVERSI TIPI DI RISCHI

L'agenda amministrativa di chi governa una città deve tenere conto del fatto che sono innumerevoli i rischi potenziali da affrontare, sia di origine naturale che causati dall'uomo. Ricordiamo i più frequenti:

- **Disastri naturali:** inondazioni, terremoti, incendi boschivi, tempeste, valanghe, eruzioni vulcaniche;
- **Rischi tecnologici:** rischi industriali, nucleari e biologici, tenuta delle dighe, trasporto di merci pericolose;
- **Rischi sanitari:** inquinamento dell'aria e patologie connesse, epidemie;
- **Interruzione della rete di distribuzione** idrica e/o elettrica;
- **Rischi urbani:** incidenti, incendi, disordini sociali, instabilità sociale, minacce ibride.

“ La resilienza urbana ruota intorno alla capacità delle città di mantenere la continuità attraverso shock e disastri, adattandosi e trasformandosi in una prospettiva di sostenibilità ”

## 2 RESILIENZA URBANA

La resilienza urbana ruota intorno alla capacità delle città di “mantenere la continuità attraverso shock e disastri, adattandosi e trasformandosi in una prospettiva di sostenibilità” (*City Resilience Profiling Tool*, p. 19, in inglese).

Tra i numerosi progetti sulla resilienza, realizzati negli ultimi anni, proponiamo di fare riferimento a “**Smart Mature Resilience**” (finanziato dall'Unione Europea nel quadro della linea Horizon 2020), al quale il comune di Viejele ha partecipato insieme ad altri comuni europei. Questo progetto ha sviluppato il manuale *European Resilience Management Guideline*, che presenta un modello operativo a cinque fasi, utilizzabile dalle città per la pianificazione locale della resilienza. Queste linee guida si basano sul “Modello di Maturità della Resilienza” - **Resilience Maturity Model (RMM)**, attraverso il quale le città possono identificare il proprio attuale livello di resilienza: “iniziale”, “moderato”, “avanzato”, “robusto” e “strutturato”. Quando una città completa tutte le fasi delineate nel manuale, passa a un livello di resilienza più avanzato. L'RMM consente agli operatori della città di identificare le aree che hanno bisogno di migliorare - siano esse relative alla *leadership*, o all'amministrazione, alla prevenzione, alle infrastrutture, o alla cooperazione. Coinvolgendo i diversi attori e *stakeholder*, l'RMM prende in considerazione gruppi marginali come le comunità non native oggetto del progetto AMARE-EU. Le cinque fasi descritte nel manuale dovrebbero essere ripetute regolarmente (ad esempio ogni anno), a seconda delle necessità di ogni città (*European Resilience Management Guideline*). La lista che segue fornisce una sintesi delle cinque fasi.

## FASE 1: VALUTAZIONE DI BASE

L'amministrazione locale della città valuta l'attuale livello di sviluppo della resilienza della città utilizzando lo strumento del *Resilience Maturity Model (RMM)*. **Alle città viene richiesto di valutare il proprio livello di resilienza**, per potere identificare le aree che hanno bisogno di migliorare. Il modello suggerisce le attività corrette da implementare affinché la città possa passare alla fase di maturità successiva. Sulla base di questa valutazione iniziale, una città dovrebbe utilizzare l'RMM per guidare la definizione della strategia di resilienza e per aumentarne il livello.

## FASE 2: CONSAPEVOLEZZA DEL RISCHIO

Questa fase si riferisce alla valutazione del rischio. È fondamentale eseguire regolarmente questa analisi, per identificare i rischi prioritari per ogni città. Gli *stakeholder* saranno coinvolti in questa fase, per assicurare che sia presente una prospettiva il più possibile ampia. Il gruppo di lavoro sulla resilienza dovrà anche passare in rassegna archivi e registri preesistenti, per raccogliere informazioni riguardo alle difficoltà identificate in situazioni precedenti o da altri soggetti.

Lo scopo della valutazione del rischio è:

1. assicurare che le attività di resilienza siano rilevanti per il contesto cittadino;
2. assicurare un investimento adeguato e proporzionato delle risorse;
3. consentire di comprendere l'esposizione e la vulnerabilità della città a diversi rischi;
4. identificare le conseguenze comuni a diversi tipi di rischio in modo da poter sviluppare capacità che possano affrontare l'impatto del maggior numero di rischi.

Successivamente alla stima del rischio, è necessario **comprendere le interconnessioni tra i rischi** individuati. A tal fine proponiamo uno strumento denominato "Questionario sistematico del rischio" *Risk Systemicity Questionnaire (RSQ)*, disponibile online nel sito del progetto Smart Mature Resilience, che presenta una serie di scenari di rischio che possono verificarsi in una città e guida i compilatori nel considerare la probabilità che si verifichino o meno nella propria città. L'idea è che il questionario debba essere utilizzato da gruppi di utenti con diverse competenze, in modo da stimolare una discussione. Le diverse esperienze degli *stakeholder* possano essere riunite per determinare le priorità di una città e per consentire di anticipare e rispondere adeguatamente a future sfide.

## FASE 3: STRATEGIA DI RESILIENZA

Il gruppo di lavoro sulla resilienza sviluppa una strategia, che includerà un **dettagliato piano d'azione**. L'obiettivo della strategia e del piano è prevenire e ridurre i rischi e rafforzare la resilienza economica, sociale e ambientale. Per questa fase, il gruppo di lavoro potrà utilizzare il "Portale di informazione sulla resilienza" - *Resilience Information Portal (RP)* e lo strumento "Politiche di costruzione della resilienza" - *Resilience Building Policies (RBP)*. Entrambi gli strumenti aiuteranno a personalizzare gli aspetti della strategia di resilienza alle sfide specifiche della città. L'RP funge da cassetta degli attrezzi che può integrare e migliorare le piattaforme e il software che le città già utilizzano. Consente alle città di visualizzare dati su resilienza, vulnerabilità e situazioni di crisi che sono già a disposizione. L'RBP fornisce un database di buone pratiche da altre città europee e informazioni su ciò che ha funzionato bene e cosa invece non ha funzionato nell'attuazione di politiche simili in altre città. La città può utilizzare queste informazioni per evitare errori e indirizzare la strategia di resilienza in modo più efficace. Lo stru-

mento RBP offre un punto di riferimento per gli amministratori strategici di alto livello nelle città e per il personale comunale, che ha il compito di mettere in atto le politiche pianificate.

#### FASE 4: REALIZZAZIONE E MONITORAGGIO

La quarta fase riguarda la realizzazione della strategia di resilienza e del piano d'azione per la resilienza, così come il monitoraggio continuo di tutte le attività e le misure adottate. La realizzazione richiede lo sviluppo e la definizione delle priorità delle azioni, l'impostazione organizzativa e, soprattutto, le azioni di comunicazione e coinvolgimento degli *stakeholder*. Per essere in grado di misurare e documentare i risultati, l'attuazione della strategia e del piano di resilienza sarà monitorata e trasmessa ai politici e alle parti interessate. In questa fase ci si potrà avvalere dello strumento RMM (già proposto nella Fase 1) e dello strumento "Dinamiche di resilienza urbana" - **City Resilience Dynamics (CRD)**. Il CRD può essere utilizzato per testare e convalidare le relazioni tra le diverse politiche che potrebbero potenzialmente essere incluse nella strategia di resilienza di una città e il loro impatto sulla creazione di resilienza locale. Gli utenti iniziano calibrando il "Modello di Maturità della Resilienza", determinando i valori dei parametri più importanti del modello. Il CRD esegue quindi simulazioni degli effetti dell'implementazione di determinate politiche in un lasso di tempo realistico. Se le politiche vengono implementate nell'ordine appropriato ed efficace, ottengono risultati efficaci e il loro livello di resilienza aumenta verso il 100%.

#### FASE 5: VALUTAZIONE E SEGNALAZIONE

La quinta fase consiste nel valutare i risultati e segnalarli ai politici, alle parti interessate e al pubblico in generale. Questo passaggio fornisce le basi per l'avvio di una nuova iterazione delle attività di gestione strategica e di resilienza. Durante questa fase,

si analizza cosa è successo durante l'anno per capire perché le cose non hanno funzionato o hanno avuto successo. Il gruppo di lavoro sulla resilienza redige e carica casi studio dettagliati sullo strumento RBP. Inoltre, lo strumento CRD viene utilizzato per valutare l'efficacia delle politiche implementate. Il CRD fornisce anche una simulazione dei risultati per confrontare i risultati osservati nella realtà. Infine, i risultati della valutazione sono condivisi con politici, parti interessate e cittadini sul *Resilience Information Portal (RP)*. Questa fase fornisce alle amministrazioni locali e ai politici un **punto di partenza per prendere ulteriori decisioni** sui destinatari, le azioni e le attività per l'anno successivo.

Prima di iniziare una nuova iterazione, il *Resilience Maturity Model* viene utilizzato ancora una volta per valutare il livello di maturità in fatto di resilienza raggiunto dalla città. Successivamente il ciclo può ricominciare.

Come parte fondamentale del processo, sono necessarie due attività trasversali che devono essere ricordate durante i passaggi dell'iterazione:

- **Un assetto organizzativo strutturato e pratico**, che comprende squadre, sottogruppi e gruppi di lavoro con obiettivi ben definiti e compiti e responsabilità chiari.
- **Comunicazione continua** e responsabilizzazione delle parti interessate, compreso il pubblico in generale, attraverso la collaborazione con associazioni civiche e cittadini impegnati.



Informazioni più dettagliate sulle diverse fasi e strumenti sono disponibili sul sito del progetto **Smart Mature Resilience** (in inglese).

# LAVORARE CON I CITTADINI E CITTADINE NON NATIVI/E

Nelle società contemporanee sempre più caratterizzate dalla mobilità, le emergenze vanno a colpire comunità diversificate, di cui fanno parte sia popolazioni locali, sia gruppi non autoctoni.

I cittadini e le cittadine che fanno parte di gruppi non nativi possono avere esigenze di assistenza specifiche durante le emergenze: il loro diverso background sociale, linguistico e culturale, così come il loro status legale, contribuisce a determinare le loro percezioni del rischio e i loro comportamenti nell'emergenza, le loro priorità e le reti di protezione e supporto sociale e familiare che hanno a disposizione in caso di emergenza. I cittadini non nativi non dovrebbero ricevere un "trattamento speciale", ma è fondamentale che i servizi di emergenza tengano conto della loro presenza e delle loro esigenze specifiche (si veda anche *Assisting Migrants in Emergencies*, p. 5, in inglese).

Questo capitolo fornisce una panoramica dei principali fattori di cui tener conto nelle diverse fasi della gestione delle emergenze: prevenzione, risposta e post-emergenza. Alcuni box inoltre mettono in luce alcuni aspetti che sono trasversali alle diverse fasi e che vanno presi in considerazione quando si lavora con cittadini non nativi.

## COMUNICAZIONE CON CITTADINI E CITTADINE NON NATIVI/E: RACCOMANDAZIONI GENERALI

*“Sviluppare e trasmettere messaggi di sensibilizzazione, allarmi precoci e comunicazioni di emergenza è di fondamentale importanza per migliorare la preparazione delle persone a potenziali pericoli ed emergenze in corso, per consentire loro di comportarsi in modo da ridurre l’impatto dei rischi e accrescere la loro capacità di cercare assistenza e supporto in modo efficace.”*  
 (*Assisting Migrants in Emergencies*, p. 7, in inglese)

Quando si trovano a prestare aiuto in comunità che ospitano cittadini non nativi, gli operatori di emergenza incontrano spesso difficoltà legate alla comunicazione. In particolare, molte persone appartenenti a comunità non native non hanno una conoscenza approfondita nella lingua locale e potrebbero interpretare i messaggi in modo diverso rispetto ai nativi. Inoltre, i cittadini e le cittadine di origine non nativa potrebbero utilizzare un diverso insieme di media per accedere alle informazioni, rispetto alla popolazione locale, ed alcuni potrebbero avere difficoltà nel fidarsi di informazioni, avvertimenti e messaggi, in particolare se provengono da fonti ufficiali.

È quindi fondamentale:

- sapere **quali sono le lingue parlate** nella comunità e semplificare tutti i messaggi, gli avvertimenti e le comunicazioni. È probabile che il testo semplificato nella lingua locale sia più chiaro tanto per i cittadini non nativi quanto per i locali.
- utilizzare il maggior numero possibile di **elementi visivi e grafici** nei messaggi, nella segnaletica e nei prodotti di comunicazione.
- realizzare materiali **coinvolgendo direttamente rappresentanti delle comunità non native** e/o in

collaborazione con istituzioni o *stakeholder* di cui i cittadini non autoctoni si fidano.

- organizzare **team multilinguistici**, con interpreti, mediatori linguistico-culturali, volontari e personale dei servizi, ed assicurarsi che il personale direttamente coinvolto nelle azioni di assistenza abbia accesso a servizi di traduzione e interpretazione online o remoti (ad esempio tramite app sui loro smartphone).
- essere consapevoli dei **codici culturali di comportamento e di conversazione** che possono essere maggiormente efficaci per gruppi specifici di cittadini e cittadine non nativi/e. Ad esempio, è necessario prevedere che per certi gruppi di nazionalità, in base ad alcune pratiche culturali, le donne possono parlare solo con altre donne.
- valutare con attenzione quali figure di accompagnamento possano affiancare il personale che deve **consegnare messaggi relativi alle emergenze in comunità con una notevole presenza non nativa**. In generale, potrebbe essere utile il coinvolgimento di un membro della comunità conosciuto e fidato, ma è bene tener conto del fatto che in alcune occasioni potrebbe essere più efficace la presenza di una figura più istituzionale, come un mediatore linguistico culturale o anche un funzionario in divisa.

# 1 PREVENZIONE

L'attività di prevenzione deve coinvolgere il territorio interessato in un'ottica sistemica e deve integrare attivamente i destinatari dell'intervento di emergenza. Il territorio dovrà essere attivato fin da questa fase, a partire dai servizi istituzionali (sanitari, amministrativi, educativi, sociali, ecc.), al terzo settore, ai gruppi socialmente attivi che a qualsiasi livello si interfacciano con utenza non nativa, anche se non esclusivamente. Anche istituzioni di rilievo per i paesi di origine quali consolati, ambasciate e istituti di cultura potranno essere coinvolti per la condivisione di procedure di emergenza da adottarsi nell'immediatezza degli accadimenti, ad esempio nella rapida fornitura di documenti e/o l'organizzazione di viaggi per temporanei rientri nei paesi di origine.

In particolare i cittadini e le cittadine non nativi/e dovranno essere fortemente coinvolti fin da questa fase, dovranno essere informati e preparati ad affrontare i possibili pericoli per ridurre la loro vulnerabilità. Allo stesso tempo, il fatto che gli stessi cittadini non nativi vedano valorizzate ed utilizzate le loro competenze e risorse aiuta a creare una gestione delle emergenze più inclusiva ed efficace e a rafforzare la capacità di recupero delle comunità. Ciò va anche a beneficio delle comunità nel loro insieme, consentendo di sfruttare tutte le capacità e risorse disponibili a livello locale (si veda anche *Engaging Migrants in Emergency Preparedness and Response*, p. 3-4, in inglese).

## INFORMARE LA COMUNITÀ NON NATIVA / CONDIVIDERE IL PIANO

La protezione civile e la risposta alle emergenze su base locale sono fenomeni indigeni, che possono essere estranei alle comunità non native. È perciò necessario organizzare **incontri in-**

**formativi e corsi di formazione** per introdurre il sistema a tali comunità. Questi incontri dovrebbero includere informazioni concrete riguardo ai luoghi di accoglienza, ai punti di raccolta e alle strutture interessate. Essere a conoscenza della pianificazione contribuirà ad aumentare la fiducia delle persone nelle istituzioni e negli operatori, e a limitare l'angoscia e il disorientamento durante gli interventi di emergenza.

## DEFINIRE I CANALI DI COMUNICAZIONE CHE RAGGIUNGO TUTTE LE COMUNITÀ / CREARE UNA RETE

Questa attività dovrebbe portare alla creazione di una **directory di contatti** che comprenda: i canali di comunicazione istituzionali (ad esempio siti delle pubbliche amministrazioni, delle istituzioni sanitarie, delle istituzioni di pubblica sicurezza, degli enti deputati al soccorso e all'emergenza, laddove presenti, delle testate di quotidiani online e della carta stampata), i canali di comunicazione maggiormente utilizzati dalle comunità di cittadini non nativi (ad esempio i canali ufficiali delle istituzioni straniere, le pagine dei social media delle loro comunità) ed includerli nei propri contatti nel piano di comunicazione di emergenza. Laddove possibile, l'ideale è disporre di una raccolta dei contatti telefonici e social dei propri cittadini per poter effettuare una comunicazione diretta. Perché la comunicazione sia più inclusiva, talvolta bastano alcuni semplici accorgimenti; ad esempio, Facebook consente di tradurre automaticamente un post in diverse lingue, in modo che gli utenti possano visualizzare il post nella lingua in cui è impostato il loro account. Questa funzione può essere impostata per aumentare la portata delle persone raggiunte.

## CREARE MATERIALE SU MISURA

Per assicurarsi che tutti sappiano cosa fare in caso di emergenza, è necessario creare materiale di emergenza nelle lingue par-

late dalle comunità non native del proprio territorio, in modo che sia prontamente disponibile nel momento dell'emergenza.

### IDENTIFICARE I BISOGNI SPECIFICI E COME AFFRONTARLI

I membri delle comunità non native possono avere esigenze di-

verse dalle comunità locali. Si può trattare di esigenze culturali e/o religiose (ad esempio, bisogni alimentari; bisogni igienici; necessità di aree assegnate alla preghiera), ma anche derivanti dalla mancanza di ampie e solide reti sociali sul territorio (ad esempio, bisogni psico-sociali specifici).

## COME COINVOLGERE I CITTADINI E CITTADINE NON NATIVI/E NELLA GESTIONE DELL'EMERGENZA

Coinvolgere cittadini e cittadine non nativi/e nella gestione dell'emergenza, presenta numerosi vantaggi. A partire dalla conoscenza diretta della propria comunità, delle sue norme e credenze, possono contribuire dando informazioni e accompagnamento riguardo a diverse questioni, quali, ad esempio: percezione del rischio, comportamenti rispetto all'emergenza, bisogni culturali specifici o problemi nell'accesso all'assistenza. Inoltre, la loro integrazione nel personale che gestisce l'emergenza può migliorare l'accettazione e la fiducia da parte di altre persone appartenenti a comunità non native. Il loro coinvolgimento può inoltre facilitare l'emergere di un discorso più positivo sulla presenza di non nativi nella comunità di accoglienza.

Le lista che segue elenca alcuni dei possibili contributi specifici che potrebbero essere forniti nella fase di prevenzione da parte dei cittadini non nativi.

- **Contributo alla pianificazione:** i cittadini non nativi potranno effettuare una revisione dei piani di prevenzione e di emergenza, compresi i piani di comunicazione, la progettazione dei centri di accoglienza, disposizioni per lo stoccaggio e la distribuzione di

prodotti alimentari e non alimentari, per assicurarsi che soddisfino adeguatamente i bisogni specifici dei gruppi di persone non autoctone;

- **Servizi di traduzione:** i cittadini non nativi possono essere una valida risorsa per tradurre vari strumenti di comunicazione.
- **Mediazione interculturale:** nonostante il ruolo professionale del mediatore culturale sia definito in termini di standard, ruoli, competenze e funzioni, in situazioni di emergenza potrebbe essere necessario coinvolgere i cittadini non nativi in diverse attività - ad esempio raccolta di dati ed interviste, colloqui - in cui la sensibilità culturale e la fiducia costituiscono un fattore fondamentale.
- **Diffusione e mobilitazione:** i cittadini non nativi possono giocare un ruolo cruciale nel diffondere informazioni sulla preparazione e la risposta all'emergenza, così come nel coordinare il relativo lavoro nelle loro comunità, anche attraverso la diffusione capillare ad altri cittadini non nativi di informazioni sui comportamenti raccomandati.

Per maggiori informazioni, si veda: *Engaging Migrants in Emergency Preparedness and Response* (in inglese)  
*Civil Protection in Diverse Societies: Migrants, Asylum Seekers and Refugees in the Context of Major Risks Prevention and Management*  
(in arabo, cinese, inglese, francese, russo, spagnolo)

## 2 RISPOSTA ALL'EMERGENZA

Dopo aver effettuato una corretta attività di prevenzione predisponendo gli strumenti necessari e individuando le risorse umane fra i cittadini e le cittadine non nativi/e, bisogna prendere considerazione gli aspetti che andranno particolarmente curati nella fase di risposta ad un evento emergenziale, specialmente quando è prevista l'accoglienza e la permanenza di persone in campi e strutture di emergenza (si veda anche *Guidelines to Protect Migrants in Countries Experiencing Conflict or Natural Disaster*, p. 32, in arabo, cinese, inglese, francese, russo e spagnolo; *Emergenze e intercultura. L'esperienza del sisma in Emilia Romagna*, in italiano).

### COMUNICAZIONE

All'insorgere di un conflitto o un disastro naturale, dovrebbero essere attivati più sistemi di comunicazione formale e informale. Le parti interessate possono comunicare informazioni e ricevere informazioni da cittadini non nativi e altri *stakeholder*. Ripetere i messaggi, utilizzando più canali e supporti diversi, può aiutare ad aumentare la copertura. È particolarmente importante raggiungere i migranti con uno status irregolare, coloro che lavorano in condizioni isolate e remote e coloro che non hanno accesso alle reti sociali.

### FACILITARE LA CAPACITÀ DEI CITTADINI NON NATIVI DI SPOSTARSI IN SICUREZZA

Nell'immediatezza di un conflitto o di un disastro naturale, i cittadini non nativi, come molte altre popolazioni colpite,

cercheranno di allontanarsi, in condizioni il più possibile sicure. Poiché i documenti di identità e di viaggio possono essere distrutti, persi o abbandonati nel caos e nell'intensità di una crisi, l'accesso a documenti validi è fondamentale per i migranti che cercano di attraversare i confini internazionali per sfuggire al pericolo. Per questo, potrebbe essere utile provare a facilitare il ritorno temporaneo di cittadini e cittadine non nativi/e nei paesi di origine, dove potrebbero trovare condizioni di accoglienza in seno alle famiglie. A tal fine è necessario essere pronti ad attivare le ambasciate, i consolati e le questure di riferimento, a partire da accordi sottoscritti in fase di prevenzione.

### CREARE CHIARE PROCEDURE DI INDIRIZZO

Le parti interessate dovrebbero stabilire procedure per garantire che coloro che rispondono ai bisogni dei migranti indirizzino rifugiati, richiedenti asilo e apolidi a meccanismi di protezione nazionali e internazionali per tali popolazioni.

### FORNIRE ASSISTENZA, NON ASSISTENZIALISMO

La gestione dell'emergenza dovrebbe fornire assistenza e supporto promuovendo l'*empowerment* dei destinatari, piuttosto che creando una cultura di dipendenza. Quando le condizioni lo consentono, i cittadini non nativi andrebbero coinvolti nella risposta di emergenza, valorizzando la posizione di ogni individuo nella propria comunità e dando a ciascuno la possibilità di svolgere un ruolo attivo e significativo.

### PRESERVARE IL BENESSERE DI TUTTI

Al fine di garantire un'efficace risposta alle emergenze, è fondamentale garantire agli operatori e ai volontari la salvaguardia del proprio benessere durante il loro servizio, for-



nendo loro un'adeguata sistemazione vicino all'emergenza, regolari periodi di riposo, supporto psicologico appropriato e assistenza sanitaria confacente ai bisogni.

### EVITARE DI SOTTOVALUTARE O SOPRAVALUTARE LE DIFFERENZE CULTURALI

È importante non fare generalizzazioni sui comportamenti delle persone appartenenti a una certa comunità culturale o non-nativa, né, allo stesso tempo, ignorare completamente quanto l'identità culturale di ciascun individuo possa modellare il comportamento e l'approccio a questioni specifiche. È importante tenere in considerazione la complessità dell'interazione tra l'identità personale e sociale degli individui, la combinazione di tratti personali e culturali.

### ADATTARE I SERVIZI ALLE ESIGENZE DEGLI INDIVIDUI

Gli interventi psicologici e psicosociali devono adattarsi alle diverse fasi della reazione emotiva alla tragedia, nonché ai filtri culturali e al contesto sociale in cui si sviluppano. Le persone appartenenti a comunità non native potrebbero non essere a conoscenza di questo tipo di interventi e di supporto. Inoltre, la lingua è una forte barriera, che richiede una mediazione interculturale professionale. Va prestata particolare attenzione ai seguenti punti:

- a differenza dei locali, le persone non native spesso **non hanno legami sociali e parentali** sul territorio, ragioni per cui sono più vulnerabili;
- **i bambini e gli adolescenti**, che sono più impegnati nella società locale, sono spesso usati come interprete per i loro genitori e parenti e sono quindi esposti a uno stress più elevato di quanto dovrebbero.

### IDENTIFICARE LE CAUSE, PREVENIRE E GESTIRE I CONFLITTI

È necessario essere consapevoli che in condizioni di stress e tensione come quella di una situazione di emergenza, le persone cercano stabilità e sicurezza aggrappandosi a elementi che definiscono la normalità della loro vita quotidiana o elementi che rappresentano un fattore di identità (ad esempio cibo, religione, routine quotidiane). Il turbamento di questi fattori può diventare fonte di stress e conflitto. Per potere efficacemente superare le difficoltà delle persone coinvolte, è necessario affrontare, piuttosto che evitare, i conflitti, e risolverli attraverso una gestione professionale.

### AFFRONTARE LO SCONVOLGIMENTO DELLA NORMALITÀ, NELLE VITE DEGLI INDIVIDUI E DELLE COMUNITÀ

Le tensioni e i problemi tra comunità locali e non native possono emergere o rafforzarsi in un contesto emergenza, in particolare per quanto riguarda la gestione delle richieste in materia di cibo e igiene nel caso di convivenza forzata. Per questo motivo, la situazione di emergenza dovrebbe essere considerata un'opportunità per affrontare tali questioni mettendo in pratica un approccio nuovo e diverso, favorendo la **co-partecipazione nell'identificazione di soluzioni** e riducendo l'impatto negativo di questi problemi nella comunità. Ad esempio, la co-partecipazione nella definizione delle regole, nell'uso degli spazi comuni, nella definizione del menu (comprese la preparazione e la distribuzione dei pasti), garantiscono che le soluzioni trovate rispondano ai bisogni di tutti.

## PREVEDERE REAZIONI DIVERSE DA COMUNITÀ NON NATIVE

Persone che appartengono a comunità non native potrebbero non conoscere i disastri naturali che si verificano nel territorio d'accoglienza (ad esempio potrebbero non avere mai vissuto in zona sismica o non avere mai visto valanghe), e potrebbero perciò avere una reazione inaspettata ai fenomeni naturali, rispetto ai locali.

## RAGGIUNGERE LE PERSONE

Non bisogna aspettarsi che le persone vengano a cercare attivamente aiuto nei punti di servizio istituiti durante la risposta all'emergenza. Persone appartenenti alle comunità non native potrebbero non essere abituate al tipo di supporto solitamente fornito nei contesti di emergenza locali. Inoltre, le loro personali esperienze migratorie e di vita possono indurle a temere di andare in luoghi di sostegno formali e/o di rivolgersi alle autorità per chiedere aiuto, a volte a causa della mancanza di documenti legali. In queste situazioni, si consiglia di adottare un approccio più individuale e informale.

## GARANTIRE PUNTI DI RIFERIMENTO NELLA RISPOSTA ALLE EMERGENZE

Per evitare ulteriore disorientamento e confusione, l'ideale è evitare il turn-over del personale impegnato nella risposta alle emergenze, in particolare dei responsabili di determinati servizi. Inoltre, coinvolgere istituzioni locali, volontari e servizi pubblici che conoscono bene il territorio e il contesto sociale e politico attraverso un **approccio basato sulla comunità**, solitamente si dimostra una modalità efficace

e contribuisce a costruire una partecipazione attiva all'interno della comunità locale, combinando autorevolezza e responsabilità. È anche consigliato collaborare con rappresentanti delle comunità non native, leader religiosi e rappresentanti della società civile, per poter prendere contatto più efficacemente con i cittadini non nativi.



Per maggiori informazioni, si veda:

*Engaging Migrants in Emergency Preparedness and Response* (in inglese);

*Civil Protection in Diverse Societies: Migrants, Asylum Seekers and Refugees in the Context of Major Risks Prevention and Management* (in arabo, cinese, inglese, francese, russo, spagnolo)



Non bisogna aspettarsi che le persone vengano a cercare attivamente aiuto nei punti di servizio istituiti durante la risposta all'emergenza. Persone appartenenti alle comunità non native potrebbero non essere abituate al tipo di supporto solitamente fornito nei contesti di emergenza locali.



## ORGANIZZAZIONE DI SITI DI EVACUAZIONE E STRUTTURE DI ASSISTENZA: LINEE GUIDA PER UN APPROCCIO INCLUSIVO

L'accesso e l'utilizzo di siti di evacuazione, rifugi e altre strutture che forniscono servizi essenziali sono fondamentali per la sicurezza e la sopravvivenza delle persone in caso di emergenza. Adattare le relative disposizioni alla presenza di cittadini e cittadine non autoctoni/e può essere la chiave per garantire che queste persone, colpite da un'emergenza, siano disposte e in grado di utilizzare tali strutture per accedere a un'assistenza che può salvare loro la vita. In questo contesto, le barriere linguistiche possono ostacolare la comprensione di segnaletica, documenti e indicazioni e la mancanza di conoscenza e/o fiducia può rendere problematico l'accesso e l'utilizzo delle strutture (*Assisting Migrants in Emergencies*, p. 13, in inglese).

È quindi importante:

- **Limitare le barriere linguistiche** dotandosi di materiali di comunicazione mirati (ad esempio, moduli di registrazione, opuscoli informativi, poster e segnaletica).
- **Affiancare al personale addetto alla registrazione interpreti che conoscono le principali lingue parlate.** Se possibile, garantire la presenza di addetti che siano rappresentativi dei diversi generi, con attitudine e preparazione nella relazione d'aiuto in contesto multiculturale, quindi capaci di gestire al meglio le modalità di comunicazione interculturale. In ogni caso è sempre utile fornire al personale strumenti e materiali di comunicazione visiva o istruzioni per utilizzare strumenti di traduzione online, se necessario.
- **Affrontare le esigenze specifiche legate a pratiche culturali,** attraverso la pianificazione degli spazi nei luoghi di accoglienza

ed assistenza. Ad esempio, identificare una stanza di preghiera e assicurarsi di disporre dei materiali necessari (ad esempio simboli, sedie, testi religiosi, tappetini per la preghiera, moduli per separare le diverse aree). Assicurarsi che tutti gli oggetti, specialmente quelli religiosi, possano essere riposti al sicuro. È inoltre necessario pianificare sistemazioni per la notte, bagni e servizi igienici in base alle preferenze legate a culture specifiche e alle differenze di genere. Inoltre è necessario prevedere risposte adeguate alla presenza di animali domestici e alle sensibilità connesse.

- **Preparare e diffondere messaggi sul diritto dei migranti di accedere ai siti di evacuazione,** ai rifugi e ad altre strutture socio-assistenziali. In alcuni casi, sarà necessario assicurare i migranti che nessuna operazione di controllo dell'immigrazione si svolgerà in tali luoghi.
- **Fornire alimenti in base alle restrizioni dietetiche e alle abitudini alimentari** che tengano conto delle caratteristiche dei diversi gruppi, prestando particolare attenzione a esigenze religiose specifiche, anche a seconda del periodo dell'anno (ad esempio il Ramadan). Misure di questo tipo devono riguardare sia il tipo di cibo, sia gli orari di somministrazione. Vestiti e oggetti personali dovrebbero essere forniti in base alle preferenze e esigenze culturali dei diversi gruppi e in considerazione delle differenze di genere.
- Indirizzare i cittadini non nativi ad **organizzazioni e professionisti** che possano offrire una forma di assistenza specialistica (ad esempio legale, psicologica, amministrativa, sociale).



## 3 LA GESTIONE DEL POST-EMERGENZA

Dopo la prevenzione e la gestione dell'emergenza vera e propria, è necessario affrontare anche la gestione della fase successiva: gli interventi sulle conseguenze, definiti come post-emergenza. Troppo spesso, questa fase non viene considerata importante quanto le altre, e viene perciò dispersa come occasione di sviluppo per tutti gli attori coinvolti e di miglioramento della capacità di resilienza dell'intera comunità. Di seguito vengono riportati alcuni suggerimenti per affrontare al meglio questa fase.

### AFFRONTARE I BISOGNI IMMEDIATI DEI CITTADINI NON NATIVI

La dislocazione e le interruzioni create da conflitti o disastri naturali possono avere conseguenze significative e gravi per il **benessere socioeconomico** dei migranti e delle loro famiglie. Vari sono gli interventi che potrebbero essere messi in atto per dare supporto a questo disagio: assistenza in denaro per rispondere a bisogni immediati, consulenza psico-sociale, assistenza sanitaria, riabilitazione fisica, servizi di ricerca familiare, assistenza per il recupero di salari, beni e proprietà in sospeso, compensazione per le perdite e molto altro ancora. Il rafforzamento di un servizio di segretariato multilingue nel disbrigo delle pratiche faciliterebbe l'accesso a tali servizi da parte delle persone non native.

### SUPPORTO DELLE COMUNITÀ D'ACCOGLIENZA

Gli interventi dovrebbero anche affrontare l'impatto sulle comunità in cui è collocata una struttura o un presidio di emergenza. Tali comunità potrebbero non disporre di risorse, ser-

vizi e infrastrutture sufficienti per sostenere i migranti. Un approccio all'azione post-crisi che incorpori le esigenze delle comunità ospitanti ha più possibilità di successo rispetto a quello che riguarda esclusivamente i migranti e le loro famiglie. Un simile **approccio inclusivo** può favorire la coesione sociale e la stabilità a lungo termine. Questo è particolarmente importante se i migranti e le comunità ospitanti continuano a vivere gli effetti delle crisi anni dopo la loro fine.

### CHIUDERE IL CERCHIO: TRASFORMARE L'EMERGENZA IN UN'OPPORTUNITÀ

È necessario sostenere e aiutare le persone colpite dall'emergenza a elaborare l'esperienza e il trauma che può esserne scaturito, in modo che possano **trasformarlo in una base costruttiva per il loro futuro**. L'emergenza dovrebbe anche essere vista come un'opportunità per migliorare le relazioni tra persone che appartengono a comunità che normalmente non interagirebbero nella vita di tutti i giorni. Il cambiamento di setting e le dinamiche quotidiane causate dall'emergenza possono avere esiti positivi che, se promossi, possono essere la base per migliorare la resilienza nella comunità.

### GESTIRE LA TRANSIZIONE

È importante definire un piano che sostenga la comunità nel passaggio dallo stato di emergenza alla normalità, attraverso la promozione delle capacità personali e collettive di individui, gruppi e dell'intera comunità.

### MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

È molto utile raccogliere *feedback* in merito alla qualità della risposta di emergenza, sia da parte delle persone colpite dall'emergenza che da parte dei professionisti e volontari

operativi nella risposta. Sulla base di questi riscontri, è possibile identificare gli aspetti positivi e negativi della risposta, cosa può essere migliorato e quali buone pratiche dovrebbero essere mantenute.

### PIANIFICARE UN SOSTEGNO PSICOSOCIALE PROLUNGATO

È importante istituire un sistema di sostegno psicologico e psicosociale nel periodo successivo alla tragedia, quando sia gli individui che i gruppi sociali e le comunità affrontano instabilità emotive, comportamentali e relazionali. Facendo ciò, è importante ricordare che alcune reazioni e fattori che influenzano gli individui sono universali, mentre altri sono filtrati da elementi culturali e tradizionali, che richiedono un approccio diverso.

### FAVORIRE LA COESIONE SOCIALE

Attingendo all'esperienza di emergenza, è una buona idea **investire in politiche e progetti di coesione sociale e di costru-**

**zione della comunità.** Tale azione dovrebbe anche essere vista come preventiva per le emergenze future. Queste pratiche possono comprendere: progetti di integrazione e sensibilizzazione; focus group sulla preparazione all'emergenza; progetti di supporto nell'accesso all'alloggio post-emergenza; definizione di procedure standardizzate per un servizio di mediazione culturale e linguistica nei servizi pubblici.



Per maggiori informazioni, si veda:

*Civil Protection in Diverse Societies: Migrants, Asylum Seekers and Refugees in the Context of Major Risks Prevention and Management* (in arabo, cinese, inglese, francese, russo, spagnolo);  
*Emergenze e intercultura. L'esperienza del sisma in Emilia Romagna* (in italiano)



L'emergenza dovrebbe anche essere vista come un'opportunità per migliorare le relazioni tra persone che appartengono a comunità che normalmente non interagirebbero nella vita di tutti i giorni.





# LAVORARE CON VOLONTARI

Per sviluppare una città resiliente va portato avanti un progetto condiviso da tutti gli abitanti della città, non solo dalle autorità o dalle organizzazioni che si occupano di resilienza. Ognuno può contribuire a suo modo e ha risorse che possono essere utilizzate per creare una comunità locale più solida. Stabilire solidi rapporti con i volontari e la società civile aiuta a creare nuove opportunità e risultati migliori per qualsiasi città.

Questa sezione fornisce informazioni e suggerimenti per lavorare con i volontari e coinvolgere i cittadini e le cittadine non nativi/e.

# 1 PERCHÉ È IMPORTANTE LAVORARE CON I VOLONTARI?

Mettere i cittadini e le cittadine nelle condizioni di agire può essere cruciale nel lavoro di prevenzione e nell'affrontare disastri

e crisi. Questa responsabilizzazione permette alla cittadinanza di avere strumenti per risolvere i problemi e di aumentare la propria autostima; può essere inoltre particolarmente importante per gruppi emarginati, per i quali può rappresentare una spinta all'autonomia (*Camp Management Toolkit*, cap. 3, in inglese).

## IL COINVOLGIMENTO DEI VOLONTARI: LIVELLI DI PARTECIPAZIONE E MODELLI

Grado di partecipazione	Definizione	Caratteristiche delle misure di partecipazione
Appartenenza	Le comunità controllano il processo decisionale e altri partner facilitano la loro capacità di utilizzare le risorse. Si crea quindi un maggior senso di titolarità, appartenenza e responsabilità.	Le comunità sono responsabili del processo decisionale
		Diritto di veto
Interattivo	Le comunità sono coinvolte nel processo decisionale allo stesso livello di altri partner.	Altri partner coinvolti sono presenti solo per facilitare e assicurare i progressi e le decisioni prese
		Le comunità sono coinvolte nell'intero processo decisionale, ma l'argomento/obiettivo è definito dall'alto (comune/città)
Funzionale	Le comunità sono coinvolte in una o più attività, insieme ad altri partner, ma hanno un potere decisionale limitato.	Le comunità hanno lo stesso diritto di influenzare le decisioni (uguale ad altri partner coinvolti)
		<i>Workshop</i> /dibattiti continui, in un processo che riporta le informazioni alla comunità per <i>feedback/input</i>
Consultazione	Alle comunità viene richiesto un parere, ma non decidono cosa fare o il modo di realizzarlo.	Coinvolgimento dei rappresentanti della comunità nei gruppi di lavoro
		Dibattiti
Trasferimento di informazioni	Informazioni vengono raccolte presso le comunità, che però non prendono parte alle discussioni che portano a decisioni finali.	<i>Workshops</i>
		Interviste/sondaggi
		Interviste delle parti interessate
Passivo	La conoscenza è condivisa con le comunità, che però non hanno autorità sulle decisioni e le azioni intraprese.	Questionari/sondaggi
		Studi sul campo
		Campagne di comunicazione
		Distribuzione di materiale informativo alle famiglie

Creare legami e collaborare con le comunità locali e i volontari è anche un modo per rafforzare la coesione sociale della società. Questo, in tempi di calamità e crisi, può aiutare a garantire che tutti i cittadini siano raggiunti e informati.

La partecipazione può avvenire a diversi livelli. La tabella a [pagina 22](#) delinea diversi livelli ed esempi di modelli di partecipazione (*Camp Management Toolkit*, p. 48, in inglese).

Più la città si colloca in alto nello schema, più sta lavorando

do al coinvolgimento dei cittadini e al loro coinvolgimento nella titolarità delle decisioni che li riguardano. Coinvolgere i cittadini in modo attivo creando un dialogo sul processo decisionale è anche un modo di co-creare. La co-creazione può essere un mezzo per lo sviluppo di una città forte, resiliente e robusta, in grado di affrontare le sfide del futuro. La co-creazione è un modo per costruire capacità organizzative e fornire servizi e cooperazione tra i diversi livelli della città attraverso idee con un processo *bottom-up* (a questo riguardo, si veda *Vejele's Resilience Strategy*, in inglese).

## 2 COINVOLGIMENTO DEI VOLONTARI

I volontari sono per definizione individui che investono il proprio tempo e/o forniscono assistenza gratuitamente e su base volontaria. Questo può avvenire attraverso un accordo su base continuativa o in base alle esigenze, in forma estemporanea. In una prospettiva di resilienza, e specialmente quando si parla di disastri o crisi, includere i volontari nelle diverse fasi della preparazione e della risposta all'emergenza può avere un grande potenziale.

L'impiego di volontari è generalmente normato in ambito nazionale. È pertanto necessario partire dalla conoscenza di tale **normativa** e dalle modalità previste per il lavoro volontario, in quali forme e in quali contesti. Gli amministratori dovrebbero sempre informarsi rispetto alle politiche urbane di coinvolgimento dei volontari.

Particolare attenzione va sempre data alle coperture assicurative e/o alle tutele rivolte ai volontari stessi che posso-

no incorrere in rischi nello svolgimento dell'attività. Inoltre possono essere già disponibili elenchi di volontari che indicano i tipi di attività e associazioni in aree specifiche. È quindi necessario partire sempre dalla mappatura dell'esistente, per non replicare azioni o incorrere in incomprensioni inter-istituzionali.

Nelle [prossime pagine](#), presentiamo una tabella che contiene indicazioni generali a supporto della definizione del ruolo e del coinvolgimento dei volontari nelle varie fasi dell'emergenza, dalla fase di prevenzione alla fase post-emergenza a lungo termine.



Per ispirazione sull'organizzazione della comunità e sui piani di emergenza della comunità, è possibile consultare il *toolkit* Piano di Emergenza della Comunità (*Community Emergency Plan Toolkit*, in inglese).

## RUOLO E COINVOLGIMENTO DEI VOLONTARI NELLE VARIE FASI DI UN'EMERGENZA

	Compito	Metodologia	Caratteristiche del volontario
<b>PREVENZIONE</b>	Identificazione di gruppi a rischio (gruppi/individui particolarmente vulnerabili in caso di calamità)	Coinvolgimento degli stakeholder	Grande conoscenza dei gruppi della comunità Il coinvolgimento può essere basato sul bisogno
	Sviluppo di misure di prevenzione adeguate (campagne di informazione, esercitazioni di emergenza, ecc.)	Workshop, dibattiti. A seconda del livello di partecipazione, i volontari possono essere guidare lo sviluppo o fornire input/qualificare ciò che è stato sviluppato	Il coinvolgimento può essere in un momento specifico o in un processo continuo Può appartenere a una comunità. Ad esempio, può essere non nativo, o socialmente svantaggiato
	Costruire reti / "linee di comando"	Stabilire le persone di contatto chiave per fornire informazioni in caso di emergenze	Affidabile: attività continua Deve ricevere una formazione in procedure di emergenza Dovrebbe avere una rete nella comunità locale per diffondere ulteriormente le informazioni
	Fornire conoscenze specialistiche della comunità locale	Riunioni/dibattiti, coinvolgimento delle parti interessate	Approfondimento sulla comunità locale Conoscenza delle sfide, contro-movimenti, possibile ostilità nella comunità
<b>RISPOSTA ALL'EMERGENZA</b>	Trasmissione di informazioni a gruppi o individui della comunità	Attraverso reti informali, porta a porta, social media	Impegno ad agire Rete/contatti Possibile conoscenza di lingue non native
	Fungere da collegamento tra canali ufficiali e comunità	Attraverso la catena di comando, possono fornire informazioni in entrambe le direzioni in merito a situazioni immediate	Impegno e affidabilità Capacità di raccogliere informazioni dalla comunità locale Dovrebbe godere di una forte fiducia da parte della comunità
	Attuare immediatamente piani di emergenza (ad esempio quando le autorità e il personale di emergenza non riescono a raggiungere tempestivamente un'area)	Fornire formazione a persone chiave nella comunità locale, ad esempio evacuazione, gestione del rischio ambientale, ecc.	Deve ricevere una formazione Deve essere affidabile e sul posto Dovrebbe avere informazioni dettagliate sulla disposizione fisica delle aree locali (ad esempio dove sono gli estintori e i defibrillatori)

	Compito	Metodologia	Caratteristiche del volontario
POST-EMERGENZA (a breve termine)	Istituire alloggi e aiuti di emergenza e fornire un contributo non esperto (logistica, ecc.)	Attraverso la conoscenza e rete locale, possono aiutare a raccogliere e facilitare le risorse della comunità	Conoscenza delle risorse nella comunità (ad esempio strutture, cucine, negozi di alimentari) Forti contatti con le parti interessate e gli individui della comunità
	Fornire una panoramica della situazione locale attraverso l'esperienza locale (ad esempio quali aree sono maggiormente danneggiate, quali famiglie necessitano un'attenzione particolare)	Contatto continuo con le autorità cittadine	Dovrebbe essere o diventare una persona chiave nella comunità, in modo che altri le forniscano informazioni utili Dovrebbe avere una visione generale della comunità locale (ci sono alcuni individui con bisogni speciali, ecc.)
POST-EMERGENZA (a lungo termine)	Organizzazione della comunità (facilitare le reti per ricostruire la comunità)	Attività comunitarie, messa in rete e azioni delle parti interessate, lavoro pratico	Abilità organizzative Buona rete nella comunità locale / capacità di mobilitare i cittadini
	Miglioramento o sviluppo di piani di emergenza	<i>Workshop</i> , sessioni di <i>feedback</i>	Avere esperienza con la comunità locale



I volontari sono per definizione individui che investono il proprio tempo e/o forniscono assistenza gratuitamente e su base volontaria.



## ESEMPI DI COINVOLGIMENTO DI VOLONTARI

### Italia: Volontari per la Protezione Civile

In Italia molte associazioni di volontari sono collegate alla rete della Protezione Civile. Questo significa che un gran numero di cittadini sono in qualche modo informati e formati su argomenti relativi al rischio e all'emergenza. Questa rete comprende i gruppi locali di volontari della Protezione Civile, presenti quasi in ogni comune: gruppi della Croce Rossa, scout, volontari, vigili del fuoco ecc. Alcuni di questi gruppi organizzano regolarmente attività di formazione aperte a tutti, ad esempio sulle procedure salvavita. Queste sono a volte organizzate con scuole, associazioni di genitori, ecc. Queste formazioni costituiscono l'occasione di discutere la sicurezza e la prevenzione dei rischi con i cittadini e spesso possono essere il primo passo per coinvolgere nuovi volontari nelle organizzazioni.

Questa iniziativa non è rivolta specificamente alle organizzazioni e associazioni di migranti, ma il modello è molto adatto per questo gruppo target, poiché permette di raggiungerli e informarli di un potenziale coinvolgimento in modo non formale. Un'ulteriore possibilità di partecipazione è offerta (solo per alcune fasce d'età) dal Servizio Civile che dal 2017 è aperto a cittadini e cittadine stranieri/e. Attraverso una cooperazione mirata con le comunità e le associazioni di migranti, si possono adattare i materiali e i servizi per promuovere la partecipazione dei cittadini non nativi nelle associazioni di volontariato.

### Francia: Journée Départementale des Risques Majeurs (Giornata dipartimentale dei rischi principali)

In alcuni comuni è stato organizzato un giorno speciale per informare i bambini e gli adulti sui rischi. Organizzazioni come i vigili del fuoco, la Croce Rossa francese, la Protezione Civile e altre organizzazioni partecipano alla distribuzione di informazioni. Si tratta di un'iniziativa rivolta alla popolazione in generale, comprese quindi le popolazioni non native. Per rendere più efficace il coinvolgimento delle persone appartenenti alle comunità non native, queste attività informative si potrebbero svolgere in aree ad alta densità di popolazione non autoctona.

### Danimarca: attraverso il fuoco e l'acqua

A Vejle, in Danimarca, la SSP locale (che unisce scuola, servizi sociali e polizia) organizza un corso annuale per il gruppo giovanile dei vigili del fuoco, rivolto ai giovani (13-16 anni) che si trovano in situazioni difficili (scarsa autostima, gruppi a rischio, ecc.). L'obiettivo è quello di dare fiducia ai giovani, insegnando loro il primo soccorso, le competenze antincendio, ecc. in un corso di cinque giorni. Il corso è impostato in modo da favorire il mantenimento del rapporto tra i giovani partecipanti e il corpo dei vigili del fuoco dopo la fine delle lezioni.

L'iniziativa, da un lato rafforza le capacità della città in caso di emergenza, e dall'altro agisce sulla prevenzione, insegnando ai giovani come agire in modo intelligente e quindi migliorando la resilienza sociale della città.

## 3 GESTIONE DEI VOLONTARI

Ci sono diversi elementi da tenere in considerazione nella gestione dei volontari. Ci vuole uno sforzo dedicato e un approccio strutturato. Alcune indicazioni a questo riguardo si possono trovare nel Ciclo di gestione dei volontari (*Managing Volunteers - A Good Practice Guide*, in inglese). Questo flusso illustra le fasi da seguire per una buona e efficace gestione dei volontari, e può essere usato per creare un piano di azione locale per coinvolgere i volontari in maniera fluida.

### CICLO DI GESTIONE DEI VOLONTARI



## 4 LA CHIAVE PER IL SUCCESSO QUANDO SI HA CHE FARE CON VOLONTARI (IN RELAZIONE A CITTADINI NON NATIVI)

Di seguito presentiamo alcuni fattori che contribuiscono a garantire il successo negli sforzi per lavorare con i volontari nell'ambito della resilienza, con particolare attenzione ai cittadini e alle cittadine non nativi/e.

**Per i professionisti o amministratori cittadini che lavorano con i volontari, è importante:**

- **Mantenere un approccio aperto**, in particolare se i volontari sono cittadini non nativi, ed entrano in gioco prospettive multiculturali.
- **Essere pazienti e spiegare le cose in modo approfondito**, anche quando si ritiene che il significato sia scontato.
- **Essere consapevoli delle barriere linguistiche** e trovare le giuste modalità per superarle, per esempio attraverso l'uso di interpreti o mediatori. Questo aspetto va tenuto in considerazione anche nella realizzazione dei materiali informativi.
- **Stabilire definizioni chiare dei ruoli**, in modo che tutti siano consapevoli delle proprie responsabilità e dei propri compiti e non si sentano sovraccarichi.
- **Cercare soluzioni** ed essere aperti alla possibilità che queste provengano dalla comunità e dai volontari - che spesso conoscono meglio le esigenze contestuali.
- **Essere pronti ad affrontare e mediare conflitti** tra diversi gruppi e interessi; sapere quale è il proprio mandato, di

quali decisioni si è responsabili e quali dovrebbero essere affrontate in altre sedi.

- **Creare empowerment!** Insegnare ai volontari a prendere l'iniziativa e valorizzare la loro opinione per farli crescere.
- **Trattare le persone come individui**, non generalizzare sulla base del background culturale.

**Per i volontari (sia di origine non nativa che nativa) che hanno a che fare con cittadini non nativi, è importante:**

- **Essere propositivi**, non aspettarsi che le comunità locali vengano spontaneamente.

- **Usare le reti e le associazioni esistenti** per raggiungere la comunità locale. Rivolgersi a persone chiave e *stakeholder*, che possono fornire buoni contatti e buona volontà.

- **Stabilire linee di comunicazione:** assicurarsi di essere l'unico interlocutore in caso di emergenze o problemi, essere disponibili.

- Essere sensibili alle questioni **multiculturali**.

- **Essere consapevoli del proprio ruolo:** se le discussioni o le domande sono fuori dalla propria conoscenza o area, portare le domande all'attore rilevante.

## IDEE DA CUI TRARRE ISPIRAZIONE PER IL COINVOLGIMENTO DI VOLONTARI

### Francia: informazioni sul volontariato

Una parte del sito web ufficiale del governo francese è dedicata a fornire informazioni su come impegnarsi per aiutare in caso di emergenza. Le informazioni riguardano le diverse cose che si possono fare per dare aiuto e i corsi di formazione disponibili:

*Risques - Prévention des Risques Majeurs* (in francese).

### Danimarca: usare il *Design Thinking* per scoprire il potenziale del volontariato

Attraverso il metodo del *Design Thinking*, le istituzioni per i cittadini con ridotta capacità fisica o psicologica nel comune di Vejle hanno individuato modi in cui questi cittadini possono utilizzare le proprie capacità per essere utili agli altri. La prospettiva dietro a questo progetto è che tutti sono in grado di contribuire. Il *Design Thinking* può aiutare a identificare tali risorse in diverse comunità e gruppi di cittadini, per renderli consapevoli di sé stessi e delle risorse a cui attingere per fare la propria parte (*Design gør borgere til mestre i eget liv*, in danese).



# STRUMENTI ED ESEMPI

Questa sezione fornisce strumenti e materiali specifici e può essere utilizzata in un contesto pratico o semplicemente servire come ispirazione. Il materiale è costituito da linee guida, liste di controllo, volantini, illustrazioni e video.

Negli allegati, si possono inoltre trovare materiali appositamente realizzati nel quadro del progetto AMARE-EU.



# 1 ILLUSTRAZIONI, VOLANTINI E VIDEO

## EMERGENZE

- *Kit di emergenza* del governo francese (in francese), 2016. Scheda illustrativa
- *Come proteggere la tua famiglia* di ORSEC (Organisation de la Réponse de Sécurité Civile) (in francese). Volantino
- *Le diverse emergenze: cosa fare* del comune di Tolosa (in francese). Volantino

## ALLUVIONE

- *Cosa sapere e cosa fare fin da subito* del dipartimento della Protezione Civile, INGV - Istituto Nazionale di Geofisica e Vulcanologia, ANPAS - Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze e ReLUIS (in italiano e inglese), 2017. Volantino
- *Cosa fare prima, durante e dopo l'alluvione* del dipartimento della Protezione Civile, INGV - Istituto Nazionale di Geofisica e Vulcanologia, ANPAS - Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze e ReLUIS (in italiano e inglese), 2017. Scheda illustrativa
- *Come proteggere la tua famiglia* del comune di Tolosa (in francese). Video YouTube

## MAREMOTO

- *Cosa sapere e cosa fare prima del maremoto* del dipartimento della Protezione Civile, INGV - Istituto Nazionale di Geofisica e Vulcanologia, ANPAS - Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze e ReLUIS (in italiano e inglese), 2017. Volantino

- *Cosa sapere e cosa fare durante il maremoto* del dipartimento della Protezione Civile, INGV - Istituto Nazionale di Geofisica e Vulcanologia, ANPAS - Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze e ReLUIS (in italiano e inglese), 2017. Scheda illustrativa
- *Come prepararsi a un maremoto* di Sikana (in inglese). Video Youtube

## TERREMOTO

- *Cosa sapere e cosa fare prima di un terremoto* del dipartimento della Protezione Civile, INGV - Istituto Nazionale di Geofisica e Vulcanologia, ANPAS - Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze e ReLUIS (in italiano e inglese), 2017. Volantino
- *Cosa fare durante e dopo il terremoto* del dipartimento della Protezione Civile, INGV - Istituto Nazionale di Geofisica e Vulcanologia, ANPAS - Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze e ReLUIS (in italiano e inglese), 2017. Scheda illustrativa
- *Come proteggersi durante un terremoto* di Sikana (in inglese). Video Youtube

## ATTACCO CHIMICO

- *Cosa fare se si è esposti a fumi tossici* del governo francese (in inglese). Scheda illustrativa

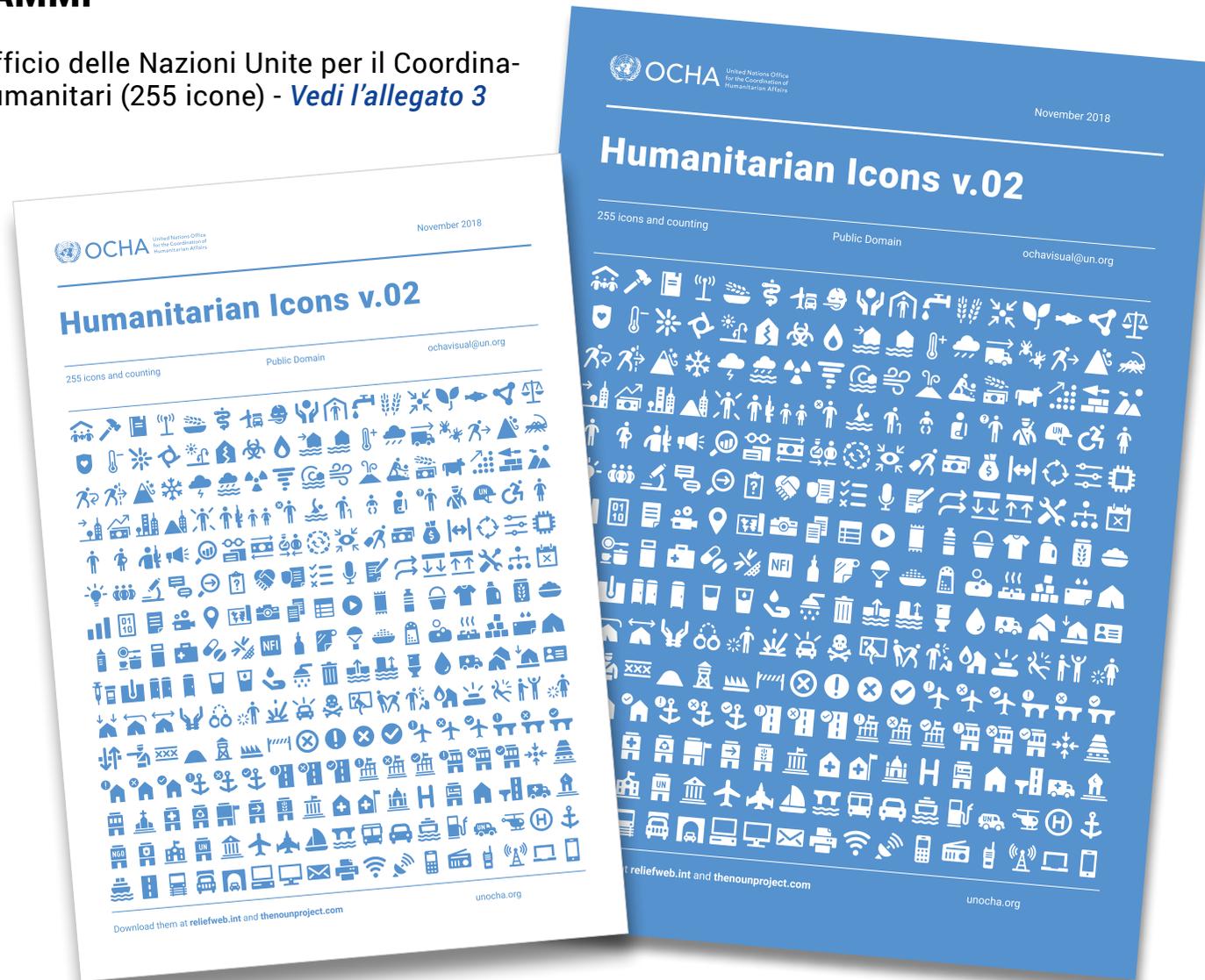
## TERRORISMO

- *Come comportarsi in caso di terrorismo* del governo francese (in francese). Scheda illustrativa

## 2 PITTOGRAMMI

Pittogrammi dell'Ufficio delle Nazioni Unite per il Coordinamento degli affari umanitari (255 icone) - *Vedi l'allegato 3*

**Allegato\_03** ►



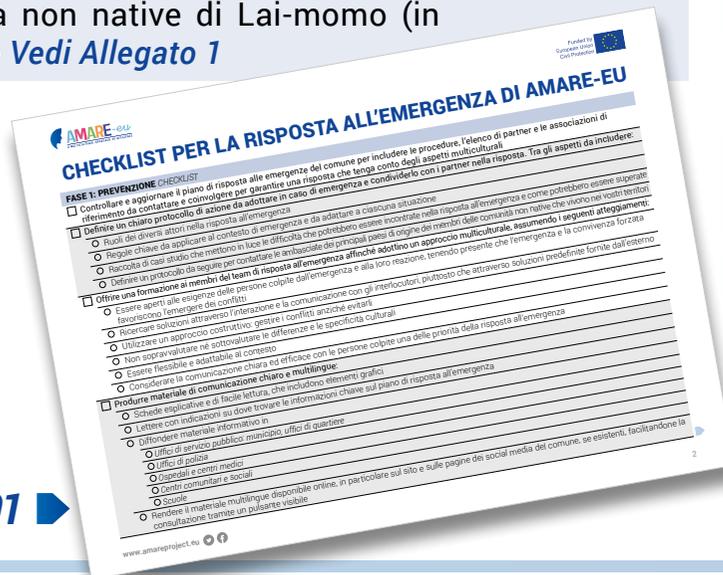
# 3 LINEE GUIDA E ELENCHI DI CONTROLLO

## RESILIENZA

- *Strumento per la profilazione della resilienza urbana* di UN-Habitat, 2018 (in inglese)
- *Linee guida per la gestione della resilienza europea* dei comuni di Donostia/San Sebastian, Glasgow, Kristiansand, Bristol, Riga, Rome, Vejle, Atene, Greater Amman, Manchester, Malaga, Malmö, Reykjavik, Stirling e Salonicco, 2018 (in inglese).

## CITTADINI NON-NATIVI

- *Liste di controllo* relative alle diverse fasi della risposta all'emergenza, con particolare attenzione alla protezione e all'impegno delle persone appartenenti a comunità non native di Lai-momo (in italiano) - *Vedi Allegato 1*



Allegato\_01

- *Engaging Migrants in Emergency Preparedness and Response* dell'Organizzazione Internazionale per le Migrazioni (OIM), 2018 (in inglese)
- *Adapting Local Evacuation Plans to Better Account for Migrants and Their Needs* dell'Organizzazione Internazionale per le Migrazioni (OIM), 2018 (in inglese)
- *Assisting Migrants in Emergencies - Recommended Actions for Inclusive Provision of Emergency Services* dell'Organizzazione Internazionale per le Migrazioni (OIM), 2018 (in inglese)
- *Civil Protection in Diverse Societies: Migrants, Asylum Seekers and Refugees in the Context of Major Risks Prevention and Management* dell'Organizzazione Internazionale per le Migrazioni (OIM), 2014 (in arabo, cinese, inglese, francese, russo, spagnolo)

## I VOLONTARI

- *Come impegnarsi nel lavoro di emergenza* del governo francese (in francese)
- *Kit di strumenti di emergenza per la comunità* del governo inglese, 2016 (in inglese)

## ORGANIZZAZIONE DEI CAMPI

- *Kit di strumenti per l'organizzazione dei campi di accoglienza* dell'Organizzazione Internazionale per le Migrazioni (OIM), Consiglio per i rifugiati norvegese (NRC) e dell'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati (UNHCR), 2015 (in inglese)

# 4 FONTI DI ISPIRAZIONE

## RESILIENZA NEL COMUNE DI VEJLE

- *Resilienza sociale* del comune di Vejle, 2018 (in danese). Video Facebook
- *La strategia di resilienza* di Vejle del comune di Vejle, 2016 (in inglese)

## CITTADINI NON NATIVI

- *Emergenze e intercultura. L'esperienza del sisma in Emilia Romagna* di Lai-momo, 2013 (in italiano)
- *Risposta all'emergenza post-terremoto* in Emilia Romagna, Italia di Lai-momo, 2013 (in italiano): [Vedi Allegato 2](#)

## VOLONTARI

- *Design gør borgere til mestre i eget liv* di Viden På Tværs, 2016 (in danese)

## Allegato\_02



Funded by  
European Union  
Civil Protection



**AMARE**-eu

A MULTICULTURAL APPROACH TO RESILIENCE

## CHECKLIST PER LA RISPOSTA ALL'EMERGENZA

# TOOLKIT



# CHECKLIST PER LA RISPOSTA ALL'EMERGENZA DI AMARE-EU

## FASE 1: PREVENZIONE *CHECKLIST*

- Controllare e aggiornare il piano di risposta alle emergenze del comune per includere le procedure, l'elenco di partner e le associazioni di riferimento da contattare e coinvolgere per garantire una risposta che tenga conto degli aspetti multiculturali
- Definire un chiaro protocollo di azione da adottare in caso di emergenza e condividerlo con i partner nella risposta. Tra gli aspetti da includere:
  - Ruoli dei diversi attori nella risposta all'emergenza
  - Regole chiave da applicare al contesto di emergenza e da adattare a ciascuna situazione
  - Raccolta di casi studio che mettono in luce le difficoltà che potrebbero essere incontrate nella risposta all'emergenza e come potrebbero essere superate
  - Definire un protocollo da seguire per contattare le ambasciate dei principali paesi di origine dei membri delle comunità non native che vivono nei vostri territori
- Offrire una formazione ai membri del team di risposta all'emergenza affinché adottino un approccio multiculturale, assumendo i seguenti atteggiamenti:
  - Essere aperti alle esigenze delle persone colpite dall'emergenza e alla loro reazione, tenendo presente che l'emergenza e la convivenza forzata favoriscono l'emergere dei conflitti
  - Ricercare soluzioni attraverso l'interazione e la comunicazione con gli interlocutori, piuttosto che attraverso soluzioni predefinite fornite dall'esterno
  - Utilizzare un approccio costruttivo: gestire i conflitti anziché evitarli
  - Non sopravvalutare né sottovalutare le differenze e le specificità culturali
  - Essere flessibile e adattabile al contesto
  - Considerare la comunicazione chiara ed efficace con le persone colpite una delle priorità della risposta all'emergenza
- Produrre materiale di comunicazione chiaro e multilingue:
  - Schede esplicative e di facile lettura, che includono elementi grafici
  - Lettere con indicazioni su dove trovare le informazioni chiave sul piano di risposta all'emergenza
  - Diffondere materiale informativo in
    - Uffici di servizio pubblico: municipio, uffici di quartiere
    - Uffici di polizia
    - Ospedali e centri medici
    - Centri comunitari e sociali
    - Scuole
  - Rendere il materiale multilingue disponibile online, in particolare sul sito e sulle pagine dei social media del comune, se esistenti, facilitandone la consultazione tramite un pulsante visibile

**Organizzare incontri informativi ed eventi di divulgazione coinvolgendo rappresentanti / membri di comunità non native attraverso canali ufficiali e non ufficiali:**

- Amministratori di condominio
- Rappresentanti e amministratori di quartiere
- Centri sociali e culturali
- Istituzioni e luoghi di ritrovo religiosi
- Istituzioni educative

**Preparare materiale multilingue da utilizzare durante la risposta all'emergenza:**

- Badge identificativo per operatori e funzionari operativi nella risposta all'emergenza
- Badge identificativo per le persone colpite che vivono in campi e/o edifici di emergenza
- Moduli di registrazione per le persone colpite che vivono in campi e/o edifici di emergenza, per raccogliere dati personali, esigenze mediche, sociali, educative specifiche che possono aiutare a fornire supporto durante e dopo l'emergenza
- Cartelli e pannelli informativi da appendere nel campo o negli edifici di emergenza, fornendo indicazioni, informazioni sugli orari di apertura di determinati servizi, ad es. Mensa; centro medico; centro di supporto psicologico; centro per bambini, ecc...
- Materiale da utilizzare per fornire servizi specifici: termini medici e frasario; vocabolario alimentare e vestiario; mappe adattabili al contesto

**FASE 2: RISPOSTA ALL'EMERGENZA CHECKLIST**

- Condividere il protocollo di risposta con gli operatori coinvolti
- Finalizzare le regole definite nella fase di preparazione e adattare al contesto di emergenza, in collaborazione con gli operatori
- Coinvolgere associazioni, ONG e gruppi religiosi precedentemente identificati e formati
- Impostare un sistema di comunicazione efficiente sull'impostazione di emergenza compreso l'uso di radio portatili, megafoni e altoparlanti che consentano di raggiungere facilmente le persone
- Rendere gli operatori e i volontari che rispondono all'emergenza facilmente riconoscibili dalle persone colpite
- Assegnare agli operatori e ai volontari formati un ruolo specifico nella risposta
- Stabilire un programma per operatori e volontari coinvolti nella risposta che garantisca il loro benessere fisico e psicologico
- Rivolgersi alle persone, investire sulle relazioni per aumentare la fiducia delle persone verso i servizi forniti nella risposta all'emergenza
- Individuare e registrare le persone colpite dall'emergenza che vivono nel campo di accoglienza utilizzando i moduli preparati in precedenza
- Rendere visibili e facilmente accessibili le insegne multilingue e le schede informative
- Stampare e distribuire mappe multilingue dei campi di emergenza, compresi i punti di servizio chiave (mensa, servizi igienici, punto informazioni, centro sanitario, spazio sicuro per bambini, ...)



- Garantire la presenza di mediatori culturali in ciascun punto di servizio**
- Garantire la presenza in situazioni di emergenza di esperti dei servizi sociali, supporto psicologico, protezione dei minori, violenza di genere, gestione dei conflitti**
- Fornire supporto psicologico a bambini e adulti:**
  - Coinvolgere psicologi professionisti, etno-psicologi ed esperti in catastrofi e traumi legati all'emergenza
  - Organizzare attività di arte-terapia: organizzare laboratori e attività creative (narrazione, arte visiva, musica, circo...) rivolti a bambini, che possano aiutare loro e gli adulti/anziani attraverso il coinvolgimento dei bambini, a superare e trasformare l'esperienza negativa dell'emergenza in modo costruttivo: l'arte terapia è una tecnica che offre alle persone la possibilità di elaborare, esprimere e curare le proprie tensioni e sentimenti indirettamente attraverso la produzione artistica
  - Creare spazi sicuri per bambini, chiaramente raggiungibili e identificabili dai genitori, che siano consapevoli della loro posizione e delle attività offerte, in modo da rassicurarli sulla sicurezza dei loro figli
  - Coinvolgere e raggiungere gli adulti attraverso attività che coinvolgono sia bambini che adulti
- Prevenire e gestire i conflitti:**
  - Fornire informazioni sul cibo servito in mensa
  - Prestare particolare attenzione all'allestimento di zone notte e servizi igienici
  - Definire e condividere regole comuni che tutti devono rispettare per l'uso delle aree comuni
- Identificare i leader della comunità o i rappresentanti delle comunità non native**
- Garantire la sicurezza delle persone che vivono nel campo di accoglienza controllando e limitando l'accesso al campo a coloro che ci vivono**

### FASE 3: GESTIONE DEL POST-EMERGENZA CHECKLIST

- Istituire un sistema di follow-up delle persone più vulnerabili colpite dall'emergenza e assistite durante la risposta**
- Impostare un sistema di monitoraggio:**
  - Distribuire questionari multilingue scritti per raccogliere *feedback*, in luoghi di facile accesso:
    - uffici di servizio pubblico: municipi di quartiere*
    - ospedali e centri medici*
    - centri comunitari*
  - Realizzare questionari multilingue online per raccogliere *feedback*
  - Organizzare focus group che coinvolgono membri di diversi gruppi, associazioni, istituzioni che hanno preso parte alla risposta
  - Organizzare focus group con persone colpite dall'emergenza che hanno ricevuto assistenza
- Preparare un elenco delle lezioni apprese e aggiornare di conseguenza il piano e il protocollo di risposta alle emergenze esistenti**
- Istituire un servizio di *follow-up* psicologico per coloro che sono stati colpiti dall'emergenza, ma anche per coloro che hanno partecipato nella risposta**
- Offrire corsi di aggiornamento e ulteriore formazione agli attori chiave che partecipano alla pianificazione e al coordinamento della risposta all'emergenza**

Funded by  
European Union  
Civil Protection



**AMARE**-eu

A MULTICULTURAL APPROACH TO RESILIENCE

## BUONE PRATICHE CITTADINI NON NATIVI

# TOOLKIT





# LA RISPOSTA ALL'EMERGENZA DURANTE IL TERREMOTO IN EMILIA ROMAGNA

## CASO DI STUDIO LAI-MOMO

Nel 2012 una forte ondata di terremoti ha colpito diversi comuni della regione Emilia Romagna. Lai-momo ha preso parte alla risposta all'emergenza, in qualità di ente esperto di multiculturalismo e integrazione, fornendo il proprio sostegno per la protezione delle comunità non native che vivono nei territori colpiti.

Dopo la fine dell'emergenza, l'efficacia e le modalità della risposta sono state valutate con il coinvolgimento di coloro che hanno collaborato alla risposta: volontari, membri della società civile, rappresentanti delle amministrazioni locali, membri della protezione civile sono stati riuniti in focus

group per discutere gli aspetti positivi e gli esiti negativi della gestione dell'emergenza.

Attingendo alla sua esperienza diretta e ai feedback ricevuti al termine dell'emergenza, Lai-momo ha identificato elementi ricorrenti e buone pratiche nella risposta all'emergenza, con particolare attenzione alla protezione e all'impegno dei membri delle comunità non native. Questo caso di studio presenta alcune buone pratiche implementate nelle tre fasi della risposta di emergenza:

- 1. Prevenzione**
- 2. Risposta all'emergenza**
- 3. Post-emergenza**

# 1. PREVENZIONE

## BUONE PRATICHE

### Sessioni di formazione informativa per i funzionari comunali, Provincia Est di Bologna

- **Obiettivo:** organizzare un servizio di consulenza al personale dei servizi sociali, ufficio demografico, servizi sanitari, polizia, ufficio di pubbliche relazioni, insegnanti, fornendo informazioni socio-politiche e culturali su quattro paesi di origine delle principali comunità non native che vivono nel territorio.
- **Target:** uffici e funzionari pubblici: personale dei servizi sociali, ufficio demografico, servizi sanitari, polizia, ufficio di pubbliche relazioni, insegnanti, operatori della protezione civile...
- **Attività:** Lai-momo ha coordinato e gestito l'implementazione di cicli di informazione e lezioni sui contesti socio-culturali e socio-politici in Pakistan, Marocco, Cina e Nigeria. Queste lezioni hanno portato a discussioni e a dibattiti tra i funzionari comuni e gli esperti coinvolti nel progetto, e hanno fornito strumenti ai destinatari interessati per migliorare l'interazione con i cittadini non nativi sul loro territorio e per progettare servizi, in particolare nella risposta alle emergenze. Questi strumenti tengono in considerazione la diversità dei bisogni.

### Trasformazione della mediazione culturale da servizio a processo, Modena e provincia

- **Obiettivo:** supportare la pianificazione di un uso ottimale della mediazione culturale nel sistema sanitario, nel quotidiano e in caso di emergenza
- **Target:** operatori sanitari dell'Autorità Sanitaria Locale (ASL) dei comuni di Modena e provincia
- **Attività:** le cooperative locali hanno condotto una fase di monitoraggio delle attività di mediazione culturale offerte negli ospedali e nei centri sanitari nei comuni interessati. I risultati di questo monitoraggio hanno evidenziato che questo servizio era spesso irregolare e fornito in base al verificarsi di necessità. Al fine di trasformare le attività di mediazione culturale in un processo, le cooperative hanno supportato la creazione di un programma di mediazione culturale: è stata identificata una lista consolidata di mediatori culturali professionisti i quali hanno ricevuto una formazione specifica sulla mediazione culturale in contesti di emergenza. Attraverso queste attività, la mediazione culturale è stata trasformata da un servizio occasionale ad una componente integrativa e continuativa dei servizi sanitari a supporto degli operatori sanitari nei comuni.
- **Metodologia:** i dati raccolti nella prima fase di monitoraggio delle attività di mediazione culturale implementate sul territorio sono stati presentati agli *stakeholder* nei servizi sanitari coinvolti; sulla base di questi dati, le parti interessate sono state attivamente coinvolte nell'identificazione dei bisogni dell'autorità sanitaria locale (ASL) e nell'elaborazione di una risposta a questi bisogni, attraverso un approccio partecipativo, che ha portato alla ridefinizione della mediazione culturale da servizio a processo.

## 2. RISPOSTA ALL'EMERGENZA BUONE PRATICHE

### Allestimento di servizi igienici e oggetti per l'igiene personale, regione Emilia Romagna

- **Obiettivo:** affrontare le esigenze personali delle persone colpite durante la risposta all'emergenza, riducendo quanto possibile l'emergere di conflitti e tensioni.
- **Target:** tutte le persone colpite dall'emergenza sismica e che vivono nel campo di accoglienza.
- **Attività:** Lai-momo ha assistito la Protezione Civile locale e nazionale nell'identificazione dei bisogni specifici di cura personale definiti da pratiche culturali e religiose, come la pulizia delle parti intime del corpo separatamente dalle altre durante il Ramadan. Questi bisogni erano diventati causa di conflitto e incomprensioni tra le persone che vivevano nel campo, nonché causa di angoscia per gli individui. Come rimedio, Lai-momo e gli operatori della protezione civile li hanno trasformati in una fonte di dialogo interculturale. La risposta ai bisogni è stata definita di conseguenza: gli strumenti personali per il lavaggio del corpo sono stati forniti ai singoli individui o resi disponibili nei servizi igienici e sono stati installati servizi igienici maschili e femminili in diversi angoli del campo.
- **Metodologia:** i bisogni sono stati identificati attraverso la raccolta di *feedback* e commenti dagli assistiti che vivono nel campo di accoglienza attraverso la comunicazione diretta tramite mediatori culturali.

## 3. GESTIONE DEL POST-EMERGENZA BUONE PRATICHE

### Facilitare il ritorno delle persone colpite alle abitazioni private a seguito dell'emergenza, Unione dei Comuni a nord di Modena (UCMAN)

- **Obiettivo:** tracciare una mappa statistica, demografica e socioeconomica delle famiglie che vivono in abitazioni temporanee costruite durante la risposta all'emergenza terremoto, con l'obiettivo di facilitare il processo di ritorno alle abitazioni stabili, per risolvere problemi di coesistenza in queste aree ad alta densità di comunità multiculturali, e per sostenere disoccupati e persone in cerca di lavoro che vivono nella zona.
- **Target:** persone che vivono in alloggi temporanei offerti durante la risposta all'emergenza in questi comuni.
- **Attività:** le cooperative locali hanno condotto interviste semi-strutturate con 144 famiglie, sia italiane che non native, indagando la loro stabilità economica, il loro livello di occupazione e le loro precedenti condizioni abitative; i dati raccolti sono stati elaborati per definire un piano d'azione efficace a supporto delle persone colpite dall'emergenza nella loro ricerca di alloggi e lavoro.
- **Metodologia:** conduzione di interviste individuali semi-strutturate.

### Mediazione socioculturale in un quartiere altamente multiculturale, Comune di Ferrara

- **Obiettivo:** mediare e allentare le tensioni socioculturali tra i cittadini che vivono nel quartiere di Grattacielo, un'area con un'alta densità di popolazione non nativa particolarmente colpita dall'emergenza sismica; sostenere l'integrazione degli abitanti non autoctoni della zona.



- **Target:** membri di comunità non native che vivono nelle aree multietniche dei comuni, dove si osservano problemi di esclusione sociale e alta tensione socio-culturale tra i residenti.
- **Attività:** una cooperativa locale ha assistito l'amministrazione locale nella creazione di uno sportello di servizio pubblico vicino al quartiere di Grattacielo, offrendo assistenza ai residenti nella gestione di varie tensioni: questi servizi includevano l'accoglienza dei cittadini e la ricezione di segnalazioni dei residenti. Inoltre, ai residenti locali sono stati offerti corsi di mediazione dei conflitti, insieme a supporto e assistenza nella gestione degli spazi comuni nel quartiere e nella realizzazione di eventi sociali organizzati dai residenti. Tutti questi servizi sono stati istituiti parallelamente all'organizzazione e alla conduzione di iniziative sociali a favore del dialogo e alle discussioni riguardanti il miglioramento delle condizioni di vita e la sostenibilità nel vicinato.
- **Metodologia:** il *networking* e la mediazione sociale sono state le metodologie chiave implementate: in particolare il *networking* tra istituzioni, servizi pubblici, privati, terzo settore e residenti. Le attività promosse e lo sviluppo delle interazioni sociali sono stati monitorati in modo da identificare i loro risultati positivi e negativi e determinare con i residenti quali iniziative promuovere. Nel complesso, le attività sono state impostate in modo tale da favorire i processi partecipativi affinché i membri della comunità si prendano cura delle aree comuni e definiscano soluzioni creative da applicare in situazioni complesse. L'empowerment è stato un altro elemento chiave della metodologia del progetto: un insieme di azioni volte a rendere i residenti che prendono parte alle iniziative sociali responsabili della loro attuazione, nonché del loro successo e quindi del miglioramento delle loro condizioni di vita.

## MATERIALE DISPONIBILE

I seguenti link conducono a strumenti e materiali multilingue che potrebbero essere fonti d'ispirazione e utilizzati durante la risposta, nonché esempi di materiale utilizzato da alcuni comuni in Italia:

- **EduRisk:** materiale per bambini in 5 lingue (italiano, inglese, francese, spagnolo, tedesco) riguardanti la preparazione e la risposta alle catastrofi
- **Io Non Rischio:** campagna d'informazione della Protezione Civile italiana che offre materiale in italiano e inglese
- **Comune di Bologna:** materiale sulla risposta all'emergenza disponibile sul sito ufficiale del Comune di Bologna
- **Comune di Genova:** materiale prodotto utilizzando il formato della campagna "Io non rischio" della Protezione Civile nazionale
- **Strumento di pianificazione di un'emergenza comunitaria in Gran Bretagna** (in inglese)
- Opuscolo di traduzione di vocaboli legati alla salute, che potrebbero risultare utili in situazioni di emergenza, in cui non c'è tempo per effettuare controlli:
  - **Prevenzione**
  - **Strumenti di comunicazione**
- **Frasario multilingue da utilizzare nel provvedere a cure mediche:** la struttura del frasario può essere riprodotta per la produzione di altri documenti da utilizzare durante l'emergenza.

Funded by  
European Union  
Civil Protection



**AMARE**-eu

A MULTICULTURAL APPROACH TO RESILIENCE

## PITTOGRAMMI

# TOOLKIT





# Humanitarian Icons v.02

255 icons and counting

Public Domain

ochavisual@un.org



Download them at [reliefweb.int](http://reliefweb.int) and [thenounproject.com](http://thenounproject.com)

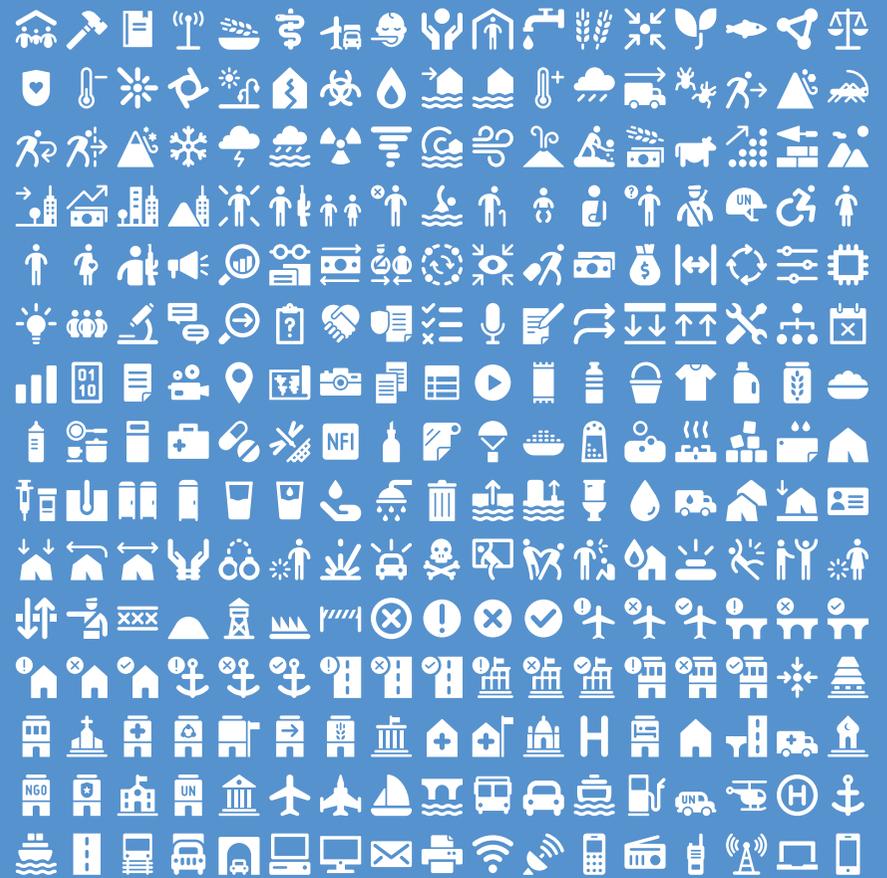
[unocha.org](http://unocha.org)

# Humanitarian Icons v.02

255 icons and counting

Public Domain

ochavisual@un.org



Download them at [reliefweb.int](http://reliefweb.int) and [thenounproject.com](http://thenounproject.com)

[unocha.org](http://unocha.org)