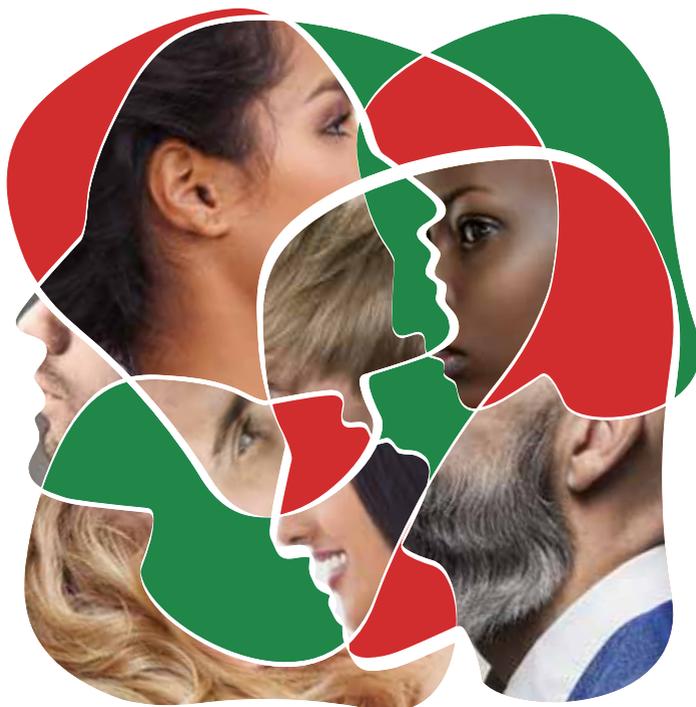




Associazione Volontari Ospedalieri onlus
FIRENZE



PROGETTO SBARAGLIAMO I PREGIUDIZI: VOLONTARI IN AZIONE

Progetto realizzato con il contributo di:



FONDAZIONE
CR FIRENZE

con il patrocinio di:



Azienda
Ospedaliera
Universitaria
Careggi

*a tutti i bambini,
che sono il futuro del mondo.*



Pregiudizio

Idea, opinione concepita sulla base di convinzioni personali e prevenzioni generali, senza una conoscenza diretta dei fatti, delle persone, delle cose, tale da condizionare fortemente la valutazione, e da indurre quindi in errore (cit. Treccani)

“È più facile spezzare un atomo che un pregiudizio” (Albert Einstein)

INTRODUZIONE

Il progetto “Sbaragliamo i Pregiudizi: Volontari in Azione” è stato scritto dalle progettiste Elena Ricci e Stefania Ermanno, insieme ai volontari delle due Associazioni proponenti AVO Firenze e Helios, che hanno partecipato al precedente corso “Culture in #rete”, dal quale erano emerse delle problematiche da risolvere:

- 1) Barriere linguistiche culturali con pazienti di differenti culture
- 2) Mancanza di conoscenza di culture straniere
- 3) Eventuale mancanza di rispetto e comunicazione tra volontari
- 4) Eventuale carenza di collaborazione tra volontari e operatori sanitari

Il progetto è nato per cercare di mettere in pratica le soluzioni ipotizzate per risolvere le sopra citate criticità.

Per superare le problematiche è stato previsto:

- L'aiuto di un mediatore linguistico culturale attraverso un incontro pratico e la messa a disposizione dello stesso alle due Associazioni proponenti durante la durata del progetto.
- Incontri con volontari di varie associazioni interculturali e con persone appartenenti a culture straniere per confrontarsi sulle esperienze e cercare delle modalità condivise per migliorare l'interazione, conoscere i loro usi, costumi, valori e credenze.
- Un incontro sulla comunicazione “non violenta”, sviluppata da Marshall Rosenberg per evitare i conflitti a partire dal 1960, per interagire sia con persone di altre culture/lingue straniere sia tra volontari e operatori sanitari.
- Un incontro tra volontari e medici per far emergere le criticità di tale interazione e trovare insieme possibili soluzioni. Dalle esperienze condivise è emersa l'importanza di quanto tale collaborazione possa facilitare e migliorare il supporto ai pazienti. Non sempre il valore del volontario viene compreso e riconosciuto dal personale sanitario.

Il progetto, della durata di 10 mesi, ha previsto i seguenti step:

- N. 6 incontri pratici per prendere in considerazione le tematiche sopra riportate
- N. 4 ore di tirocinio per ciascun volontario svolto nell'arco di tre mesi in una delle Associazioni sostenitrici del progetto
- N. 1 incontro lavoro di gruppo per confrontarsi sul tirocinio, condotto da un tecnico in psicologia del lavoro e da uno psicologo clinico/psicoterapeuta
- N. 3 Lavori di gruppo condotti da un tecnico in psicologia delle organizzazioni, per condividere le esperienze vissute e redigere insieme il testo sul lavoro svolto
- Convegno finale di presentazione del “testo” a tutta la popolazione, per divulgare il lavoro effettuato.

Elena Ricci – Stefania Ermanno

"TUTTO IL MONDO SIA PAESE"

Barriere linguistiche culturali con pazienti di differenti culture

E' stato fatto un **incontro con la mediatrice culturale la Dott.ssa Nasira Camara**, la quale ha illustrato le caratteristiche e le competenze di questa importante figura professionale; ha spiegato l'iter di accoglienza e di sostegno delle persone extracomunitarie previsto dalle leggi italiane; ha messo in rilievo le difficoltà d'integrazione e di comprensione tra cittadini italiani e stranieri evidenziando il lavoro svolto a questo fine dagli operatori che lavorano in questo campo, dalle istituzioni e anche dagli stessi stranieri già integrati. Inoltre, ha illustrato, con esempi pratici, il lavoro e le difficoltà all'interno dei centri di accoglienza e le soluzioni adottate per risolvere i differenti problemi. A questo proposito, le principali incomprensioni si verificano tra persone di nazionalità straniere diverse e tra tradizioni diverse; molte criticità riguardano tensioni con gli operatori italiani su cibo, orari, abbigliamento, igiene (chi non ha mai avuto acqua da bere e da sprecare ne fa un uso diverso dal nostro), uso di posate (abitudini sociali diverse), accesso ai servizi sanitari (cattivo uso del pronto soccorso, insofferenza alle attese, non comprensione della prevenzione delle malattie), diversità di comportamenti sociali come dare la mano, guardarsi negli occhi, toccarsi, ridere. Alcuni stranieri, come accade in tutte le comunità, hanno propensione a delinquere che va sanzionata da parte degli operatori dei centri di accoglienza e delle autorità fino a realizzare il rimpatrio.



L'iter di accoglienza in Italia prevede diversi livelli: i centri d'identificazione all'arrivo nel nostro paese; i centri di accoglienza in attesa di permesso di soggiorno i cui ospiti non possono lavorare, ma devono frequentare corsi d'italiano, incontri e attività di socializzazione e di conoscenza della nostra cultura; gli SPRAR (Sistema Protezione Richiedenti Asilo e Rifugiati) a cui accede chi è dichiarato idoneo al soggiorno e viene aiutato a trovare una casa e un lavoro e seguito anche durante i primi mesi di vita autonoma.

Caratteristiche del mediatore: conoscere la storia, la geografia e le tradizioni del proprio paese, dei paesi vicini, di quello ospitante, ma anche la geografia dei rispettivi continenti e del mondo in generale. Conoscere l'attualità politica e sociale del proprio paese e di quello ospitante, la costituzione e le leggi del paese ospitante. Volere bene al proprio paese e al paese ospitante e parlarne bene. Essere non solo in grado di tradurre, ma anche di interpretare e capire quello che uno straniero dice e quello che NON dice; essere in grado di fargli le domande corrette per far emergere la sua storia e notizie importanti della sua vita che lo possono aiutare nel paese ospitante. Spiegare e pretendere che il cittadino straniero si comporti e si presenti (nell'approccio agli altri, nel vestire, nel comportamento a tavola o altro) in maniera consona alle regole sociali e giuridiche del paese ospitante. Per ottenere tutto questo il mediatore deve in prima persona fare suoi questi comportamenti in maniera sincera.

Caratteristiche di una buona mediazione: Il fine deve essere l'integrazione, quindi la conservazione della propria cultura, tradizioni (ricordati chi sei, chi è la tua famiglia, da dove vieni...questo è di aiuto per ottenere comportamenti onesti, educati e nella legalità), identità, ma anche comprensione e condivisione dell'identità, cultura e tradizione del paese ospitante (ora sei qui, hai questi diritti e doveri da rispettare, qui ti comporti così). Far capire quali vantaggi ci sono ad essere nel paese ospitante, i comportamenti che danno fastidio ai cittadini con le motivazioni e analizzare i comportamenti degli ospitanti che allo straniero danno fastidio, spiegando i motivi e le finalità di entrambe le parti.

Una buona mediazione deve essere obiettiva, non giudicante, deve tendere a comprendere e far comprendere, deve

essere ferma nel pretendere che vengano osservati determinati comportamenti da ambo le parti.

Nel confronto di gruppo tra le volontarie partecipanti al corso si è evidenziato che in Italia non sempre è adeguato il processo di espulsione per coloro che hanno commesso dei reati. Dal confronto è anche emerso che il pregiudizio è bilaterale, molte persone che provengono da culture straniere manifestano criticità nei nostri confronti, talvolta chiusure e invidie che portano a difficoltà d'integrazione. Non sempre tutti vogliono integrarsi e non sempre accettano e rispettano la nostra cultura. Si creano delle micro realtà che hanno il terrore di una "contaminazione culturale". È una reazione "normale", comune a chi deve lasciare la propria terra, usi e costumi, per spostarsi in un mondo che possa offrire loro una condizione di vita migliore.

L'incontro per i volontari è stato costruttivo e coinvolgente, ha permesso anche di far cadere alcuni pregiudizi sull'idea della donna nei paesi islamici. Questo ha facilitato le successive interazioni nelle loro attività di volontariato quotidiane. La mediatrice ha aiutato i volontari a comprendere alcune culture straniere, spiegando nel dettaglio la motivazione dei loro comportamenti dovuti agli insegnamenti ricevuti e tramandati di generazione in generazione. L'ignoranza culturale crea pregiudizio. L'incontro ha permesso ai volontari di migliorare il riconoscimento dei propri pregiudizi ed agire in maniera più costruttiva e consapevole.

Mancanza di conoscenza di culture straniere

Durante la seconda sessione del corso si sono presentate alcune Associazioni che interagiscono quotidianamente con culture straniere.

La dott.ssa Claudia Rosi ha parlato dell'Associazione "Tessere Culture Onlus", con sede a Pontassieve, che interagisce principalmente con stranieri facendo con loro varie attività tra cui lezioni di italiano di diverso livello (anche ad analfabeti), sia bambini che adulti richiedenti asilo. Ha messo in rilievo le difficoltà che esistono nell'insegnamento della lingua italiana a persone che spesso non sono mai state scolarizzate e quindi non hanno elaborato alcun metodo di apprendimento personale e quanto sia importante, invece, l'apprendimento della lingua per una corretta integrazione nel nostro paese. Apprendimento che è necessario realizzare in un primo momento attraverso l'assimilazione della lingua parlata per avere degli strumenti di comunicazione immediata, in un secondo tempo attraverso lo studio della grammatica in senso più tecnico e scolastico.

Successivamente **è stata presentata l'Associazione Culturale Peruviana di Firenze dalla presidente dott.ssa Lina Callupe** che ha rilevato come la presenza di stranieri a Firenze sia molto alta, pari al 12,8%. I peruviani sono al quarto posto, preceduti dagli Albanesi, Filippini e Cinesi. L'Associazione aiuta i peruviani ad integrarsi, tenendo conto di problematiche gravi che hanno al loro interno: molti uomini fanno abuso di alcolici e sono violenti con le donne e tra loro. Cerca di promuovere la collaborazione con Associazioni di altre culture come filippine, africane, islamiche e cinesi, anche se queste ultime sono più chiuse. Ha descritto un progetto chiamato "Bellezza e legalità" contro il degrado per migliorare il territorio, specialmente nella zona di San Lorenzo. Tre anni fa hanno fatto un convegno "Legalità e Sicurezza" sottolineando che non agiscono solo per i loro interessi interni, ma anche per la città che li accoglie.

Emerge che i loro uomini non sono molto adatti a fare volontariato, al contrario delle donne che sono molto impegnate e lavorano anche come O.S.A.

Ha sottolineato come sia importante per tutti gli stranieri conoscere i propri diritti e partecipare attivamente alla vita sociale e politica del paese ospitante per contribuire a migliorare la condizione di tutti e rappresentare le proprie istanze, ma anche come sia importante essere consapevoli dei propri doveri e adoperarsi in ogni modo per rispettarli e farli rispettare, il processo di integrazione passa anche da queste posizioni.

La presidente dell'Associazione Onlus Mali, dott.ssa Nassira Camara, ha descritto la mission della sua associazione partendo dalla sua esperienza personale di ragazza maliana cresciuta in una famiglia agiata nella capitale Bamako, quindi inconsapevole della situazione diversa e drammatica dei suoi connazionali abitanti nei villaggi di campagna sparsi sul territorio, e descrivendo il suo cammino, anche interiore, di conoscenza e di presa di coscienza di queste realtà e dei

modi per cambiarle. Ci ha parlato della sua vita e delle motivazioni, che attraverso esperienze e scelte difficili e sofferte, spesso in contrasto con le convenzioni sociali e le usanze del suo paese, la hanno condotta alla decisione di vivere in Italia e di svolgere attività sia lavorative sia di volontariato tese ad aiutare i suoi connazionali e le persone africane che giungono da noi, ma anche chi è rimasto nella sua terra di origine a progettare e realizzare opere per migliorare le proprie condizioni di vita, affiancandoli e sostenendoli in ogni fase di realizzazione.

I **volontari** sono rimasti molto colpiti emotivamente dalle testimonianze, dai racconti, dagli usi e costumi dissimili dai loro. La diversa percezione del "senso del tempo", del ruolo della donna, dell'uomo, del lavoro, del modo di vivere. Capire il significato dei loro gesti è stato utile per migliorare la comprensione dei loro comportamenti. Le diverse realtà/testimonianze hanno generato reazioni differenti, talvolta commozione, altre ilarità. È emerso, da parte delle relatrici, il desiderio/volontà di far capire ai propri connazionali l'importanza di uniformarsi alla cultura del Paese che li accoglie per migliorare l'integrazione, spesso andando incontro a resistenze interne.



È stata molto utile l'attività proposta dalla Dott.ssa Rosi. I volontari sono stati divisi in tre gruppi ad ognuno sono state date delle immagini con le quali dovevano formare una storia, senza usare le parole, soltanto associando le immagini. I tre poster sono stati poi scambiati tra i gruppi ed ognuno doveva interpretare la storia. È stato divertente e costruttivo vedere come nessuno dei tre gruppi sia riuscito ad interpretare la storia come era stata pensata dai volontari che l'avevano costruita. Insieme abbiamo colto molti spunti di riflessione sulla difficoltà di comprendere il pensiero altrui senza l'uso della parola.

Eventuale mancanza di rispetto e comunicazione tra volontari

È stato realizzato un incontro, suddiviso in due parti, che ha preso in considerazione il tema della Comunicazione, in modo "alternativo" alle consuete nozioni che di solito vengono fornite su questo argomento. Nella prima parte dal punto di vista "sociale", nella seconda "clinico".

Nella prima parte la Dott.ssa Elena Ricci ha affrontato il tema della **Comunicazione non Violenta** (Fonte per le informazioni fornite: «Le Parole sono finestre (oppure muri) introduzione alla comunicazione non violenta» Marshall B. Rosenberg). La Comunicazione non violenta (CNV) è un processo di Comunicazione, sviluppato nel 1960 da Marshall Rosenberg per aiutare le persone a scambiare informazioni necessarie per risolvere i conflitti e le differenze in modo pacifico. Si basa sul principio che sentire empatia faccia parte della nostra natura e che le strategie violente (sia fisiche che verbali) sono comportamenti appresi dalla cultura prevalente, che ci allontanano da noi stessi e dagli altri. La CNV è utilizzata in tutto il mondo per mediare dispute e conflitti ad ogni livello.

Si basa su tre aspetti:

- Auto-empatia, l'ascolto di sé stessi: esprimere onestamente *come sono e come sto io* senza incolpare né criticare.
- Empatia, ascolto dell'altro: ricevere empaticamente *come sei e come stai tu* senza sentire una colpa o una critica.
- Auto-espressione onesta, esprimere autenticamente il proprio sentire e bisogni.

È un processo di Comunicazione formato in quattro tappe:

- Osservazione dei fatti: *osservare senza valutare*.
- Sentimenti: individuare ed esprimere i sentimenti con chiarezza e specificità, in modo da connetterci più facilmente con gli altri. Permettere a noi stessi di mostrarci vulnerabili, esprimendo i nostri sentimenti, può aiutarci a risolvere i conflitti.
- Bisogni: il riconoscimento dei bisogni che stanno dietro i nostri sentimenti. *Ciò che gli altri dicono o fanno può essere stimolo, ma mai la causa dei nostri sentimenti*. Prendersi la responsabilità dei propri sentimenti.
- Esprimere senza rabbia. Il messaggio che mandiamo non sempre coincide con quello che viene ricevuto. Abbiamo bisogno di imparare a scoprire se il nostro messaggio è stato ricevuto in modo chiaro. Abbiamo bisogno di aver chiara la natura della risposta che vogliamo ricevere soprattutto quando stiamo esprimendoci in **gruppo**.

Lo scopo della CNV non è quello di cambiare le persone e il loro comportamento per fare le cose a modo nostro; è invece quello di creare relazioni basate sull'onestà e sull'empatia, che successivamente soddisferanno i bisogni di tutti.



Nella seconda parte dell'incontro la Dott.ssa Alessandra Schiavon, come stimolo iniziale, ha proiettato la clip di un film che mostrava le difficoltà comunicative in ambito sanitario. Nel lavoro di gruppo successivo ha messo in evidenza che saper prestare ascolto ai messaggi non verbali significa far emergere un canale di comunicazione indispensabile per l'avvio di una relazione collaborativa. **Che cosa si conosce dell'altro in cinque minuti?** L'aspetto esteriore, i gesti, la posizione che assume nello spazio, il tipo di vicinanza fisica che propone, il tono della voce ecc. Il volontario nel conoscere una persona parte sempre da una asimmetria relazionale, che lo vede dover essere il primo ad attivarsi nella creazione di un rapporto di fiducia, fosse anche solo per una relazione destinata a durare poche ore. Si dice "non ci sono seconde occasioni per fare una buona prima impressione" e per quanto desiderio ed obiettivo nostro non siano quelli di fare "buona impressione", di certo è sin dai primi minuti di ogni incontro che iniziamo a

costruirne le basi. Anche per questo, con il suo intervento ha cercato di sottolineare quanto sia di **fondamentale importanza una buona capacità non solo osservativa e relazionale, ma anche auto-osservativa**. Occorre avere chiaro cosa ci ha spinto ad impegnarci in questo servizio e cosa ci spinge, oggi, nel qui e ora di ogni incontro. Comuniciamo sempre qualcosa di noi stessi ed è importante sapere, quanto più onestamente possibile, cosa e come lo comunichiamo. Alla fine dell'incontro ha cercato di sottolineare come si dovrebbero sempre creare occasioni di confronto tra volontari, in cui mettere in circolo i vissuti soggettivi e facilitare osservazione ed auto-osservazione delle dinamiche vissute, anche a partire quindi dal quanto concerne i vari canali comunicativi messi in campo.

I **volontari** hanno messo in evidenza che l'incontro è stato utile ed innovativo. Li ha messi in discussione e adesso pongono maggiore attenzione al modo di esprimersi, al modo di comunicare e al contenuto del messaggio; es. un verbo usato in un modo piuttosto che in un altro può cambiare il significato della frase ed arrivare al "destinatario" in modo diverso, ottenendo così anche reazioni differenti, maggiormente costruttive. Le esercitazioni pratiche sono state utili a comprendere la parte teorica, ma è emerso che sarebbe stato meglio fare meno esercitazioni dedicando più tempo allo scambio reciproco.

Il successivo confronto di gruppo è stato molto costruttivo per permettere ad ognuno di esprimere le proprie testi-



monianze, difficoltà nell'interagire con pazienti di reparti particolarmente "difficili" ed emotivamente destabilizzanti. Sono emersi spunti utili per migliorare il proprio servizio di volontariato quotidiano e ognuno ha avuto occasione di riflettere sulle esperienze vissute e sui rapporti con pazienti, familiari, personale sanitario e altri volontari. Ancora una volta il gruppo ha sottolineato l'esigenza e l'importanza dello scambio di esperienze tra volontari.

Eventuale carenza di collaborazione tra volontari e operatori sanitari

Con i docenti dott.ssa Lucrezia Catania, medico ginecologo, dott. Dalmar Abdulcadir, medico radiologo, dott.ssa Maria Chiara Eandi, medico radiologo, sono stati esaminati il ruolo del volontario e il rapporto tra questo e il personale medico e infermieristico in diverse realtà ospedaliere e sanitarie, sia private che pubbliche, di diverse dimensioni, attraverso l'esame di esperienze personali dei partecipanti, e sono state ipotizzate soluzioni ad alcune criticità riscontrate. Inoltre i docenti hanno fornito un quadro completo della figura del volontario e delle associazioni, dei compiti e delle caratteristiche anche dal punto di vista istituzionale e legislativo.

Il medico di qualsiasi tipo nella pratica quotidiana ha frequenti **rapporti con volontari**, ma non tutti i medici sono consapevoli che i principi del volontariato sono: gratuità della prestazione, spontaneità dell'azione, beneficio arrecato ad una terza parte (cit.). L'interesse personale del volontario risiede nella relazione con l'altro. In ambito socio – sanitario è importantissimo il comportamento del medico che opera **INSIEME** ai volontari in quanto è lui che all'interno dell'organizzazione ha compiti, formali e informali, di indirizzare, coordinare, gestire, supervisionare, controllare.

Quindi il medico è la figura chiave che è al centro del rapporto fra volontario e persona malata, ha delle responsabilità precise nei confronti di entrambi e anche da lui dipende il buon funzionamento della relazione tra questi soggetti e del loro benessere.

Il volontario non è sempre "buono" solo perché volontario; a volte può manipolare la volontà del malato, può mancare di delicatezza o pudori, può operare ricatti morali che scatenano tensioni emotive. Questa è una situazione delicata che il medico deve saper gestire con attenzione, continua capacità di ascolto e comunicazione per tutelare la persona malata. Al volontario è dovuto rispetto, autonomia e aiuto perché trovi la giusta collocazione nel contesto di cura e sia riconosciuto dal paziente e dagli altri operatori sanitari. Ciò eviterà equivoci, conflitti, scambi/intromissioni di ruolo, sfruttamento, protagonismo. Anche l'attenzione agli spazi e alla tempistica dell'attività può servire a migliorare la relazione. **Volontario e medico devono essere alleati**: il medico deve prestare attenzione al volontariato perché rappresenta l'anticipazione di risposte a bisogni emergenti, è l'integrazione tra vari servizi esistenti, stimolo alle politiche sociali. I rispettivi ruoli possono essere valorizzati o misconosciuti a seconda della qualità del rapporto reciproco. Ci si può scontrare con atteggiamenti di superiorità morale del volontario e/o superiorità culturale del medico, spesso per insufficiente conoscenza delle reciproche realtà e problematiche e per pregiudizi. Tutto ciò si supera con **la conoscenza, il dialogo e la collaborazione**; entrambi i soggetti devono sensibilizzare la popolazione sui temi del volontariato, acquisire conoscenze e competenze reciproche, sviluppare progetti qualificati e atti efficaci.

Umanizzazione delle cure significa anche che il medico deve assumersi la responsabilità nei confronti del volontario,

accorciando le distanze senza paura di perdere autorità. Bisogna sempre avere presente che l'interesse del paziente accomuna volontari e sanitari. I sanitari e i cittadini devono conoscere cosa è e fa il volontariato, spesso le motivazioni solidaristiche dei volontari non vengono comprese.

Il gruppo trova possibili soluzioni alle problematiche evidenziate che possono essere attuate dai volontari: lavoro di scambio informazioni dei vertici dell'associazione con i vertici sanitari, incontri con medici e operatori sanitari, redigere un vademecum che spieghi chi siamo, perché siamo lì e cosa facciamo, da portare con noi e mostrare al personale, comunicare nel modo corretto per una migliore reciproca comprensione, assicurare la corretta vigilanza dell'associazione sui comportamenti dei volontari, **tutti devono operare sempre tenendo presente l'interesse delle persone malate.**

Durante l'incontro è stato dato ampio spazio all'interazione tra corsisti e fra questi e i docenti, che hanno favorito momenti pratici di scambio e sperimentazione delle tecniche e competenze da loro illustrate sul piano teorico.

I volontari, nel confronto di gruppo, hanno inoltre evidenziato che talvolta incontrano poca disponibilità da parte del personale sanitario, dovuta a "contrastanti interni", che ricadono sui volontari; ad aspetti caratteriali e culturali propri dei singoli operatori. Queste situazioni possono provocare frustrazione nei volontari, tali, in casi estremi, da allontanarli dall'Associazione e dall'attività di volontariato. Si reputa auspicabile organizzare incontri periodici di confronto tra volontari, anche di reparti e strutture diverse, per scambiare le proprie esperienze e supportarsi a vicenda, trovando insieme possibili soluzioni a tali problematiche. Si è comunque anche evidenziato che i volontari hanno vissuto e vivono esperienze positive con il personale sanitario, a dimostrazione che i rapporti dipendono principalmente dalle caratteristiche personali di ognuno di noi.



UMANITÀ CAMBIAMENTO AMORE CORAGGIO FIDUCIA COMPASSIONE
 TENEREZZA EMOZIONE COMPrensIONE PASSIONE
 COLLABORAZIONE TOLLERANZA PREGIUDIZIO SPERANZA
 CURIOSITÀ SENSIBILITÀ EMPATIA ACCOGLIENZA CONDIVISIONE DISPONIBILITÀ
 COMUNICAZIONE ASCOLTO GIOIA UGUAGLIANZA LEGGEREZZA

TESTIMONIANZE

Il mio percorso di volontaria AVO mi ha sempre regalato emozioni e arricchimenti e mi ha fatto superare molte barriere e costruire innumerevoli ponti. Questo progetto è stato un ulteriore passo in questa direzione. Infatti, mi ha dato la possibilità di creare relazioni e abbattere resistenze: riguardo al gruppo dei volontari partecipanti, alle associazioni che hanno collaborato e alle tematiche ad esse correlate, al personale medico e infermieristico, al variegato mondo multi etnico che ci circonda, al sistema sociale di accoglienza del nostro paese. Ho avuto la possibilità di conoscere persone interessanti, mondi lontani e modi di vivere difficili e affascinanti; esperienze a volte belle, altre molto dolorose, comunque per noi inimmaginabili; tutto questo mi ha aiutata a comprendere meglio le origini e motivazioni di tanti comportamenti di persone straniere e non, che ogni giorno incontro a vario titolo, e mi ha resa più accogliente, ma soprattutto più consapevole.

Consapevolezza e collaborazione. Forse proprio questo è l'insegnamento più grande che rimane dentro di me al termine di questo percorso: consapevolezza delle diversità, delle incomprensioni, a volte delle voragini culturali che separano le persone, consapevolezza dei pregiudizi che abitano in noi inevitabilmente, ma anche delle somiglianze che ci uniscono e accomunano, dei sentimenti, emozioni, speranze e esperienze che sono propri di tutti gli umani a qualsiasi latitudine, età, sesso, religione, posizione sociale e in qualsiasi luogo. Consapevolezza del pregiudizio che è in me. Questo progetto mi ha dato occasione di riflettere sui miei limiti nel rapporto con l'altro e sulla volontà di interrogarmi sempre, in ogni momento della giornata e della vita, riguardo la limpidezza, correttezza e autonomia del mio pensiero, dei miei giudizi, delle mie azioni e del mio modo di comunicare. Non è pensabile una me stessa e un mondo senza pregiudizi, ma è

possibile una comunità di persone che li riconoscano e si adoperino collaborando per questo fine. Credo che questa sia l'unica strada per il nostro futuro perché "Chi ha la casa fatta di vetro non dovrebbe gettare pietre contro quella degli altri" (G. Herbert).

Ringrazio tutte le partecipanti al progetto, docenti, tutor e progettiste per averne reso possibile la realizzazione, percorrendo, così, insieme a me questo importante frammento della "mia strada".

Maria Grazia



Un percorso veramente interessante. La dott.ssa Ricci e tutti i relatori hanno trattato gli argomenti con passione e conoscenza. Ne siamo rimasti coinvolti e affascinati. Le residue resistenze, ove ci fossero, sicuramente abbattute. Per ciò che mi riguarda ritengo necessaria, per un maggiore equilibrio, la conoscenza. Il sapere è il presupposto per aprirsi al mondo, alle altre culture. Sparisce "l'io" che diventa "Noi". TUTTI NOI. Un grazie particolare alla nostra Presidente e a coloro che si sono impegnati in prima persona e che tanto hanno fatto per la realizzazione di questo progetto.

Daniela



Facendo servizio al pronto soccorso spesso mi sono confrontata con persone di altre culture e religioni e ho avuto esperienze positive e negative. Questo corso mi è servito per capire meglio le loro reazioni a determinate situazioni.

Elisa



Ho partecipato al corso "Sbaragliamo i pregiudizi". Questo corso è stato molto interessante e senz'altro mi ha arricchita soprattutto per la conoscenza di diverse culture di altri paesi.

Ho capito che bisogna cercare di essere più comprensivi con gli altri diversi da noi. Talvolta non è facile per via dei pregiudizi che abbiamo nei loro confronti. Nel mio percorso di volontaria Avo mi è capitato diverse volte al pronto soccorso di incontrare persone di altre culture e cercherò di far tesoro di quanto appreso in questo corso per migliorarmi.

Ringrazio le persone intervenute e le partecipanti del corso con le quali ho condiviso questa interessante esperienza.

Eugenia



L'anno in corso mi ha dato modo di vivere due belle esperienze: ho iniziato il volontariato ospedaliero e, quasi in parallelo, ho seguito il Corso "Sbaragliamo i Pregiudizi".

Non nascondo di essere stata un po' preoccupata quando ho iniziato il volontariato: consapevole del mio carattere, temevo di poter essere sopraffatta dall'emotività, una volta a diretto contatto con la sofferenza; in particolare, di fronte a pazienti affetti da malattie croniche serie, come quelli del reparto di Emodialisi dell'Ospedale di Santa Maria Nuova, dove avrei dovuto espletare il tirocinio. Temevo che l'empatia avrebbe potuto farmi scivolare nella tristezza, inibendo così quella leggerezza, quel distacco, che sono invece indispensabili quando si vuole dare un po' di sollievo a persone sofferenti, offrendo loro qualche momento di distrazione. La mia, mi sembrava un'impresa complicata...

Mentre muovevo timidamente i miei primi passi in questa nuova esperienza, ho avuto l'opportunità di partecipare al Corso "Sbaragliamo i Pregiudizi": un'esperienza molto interessante, che mi è stata di grande aiuto durante il mio percorso. Ho avuto modo di conoscere delle persone interiormente molto ricche, che, in vari ambiti, dedicano buona parte del loro tempo ad aiutare i più deboli, in questo, affrontando difficoltà logistiche piuttosto serie. Ho ascoltato storie molto toccanti, che mi hanno dato modo di conoscere più approfonditamente le tante difficoltà che ruotano intorno all'immigrazione nel nostro Paese: un fenomeno che mi sta particolarmente a cuore; un fenomeno che vorrei venisse agevolato da tutti, in quanto si tratta di persone bisognose di aiuto, incolpevoli della loro sfortuna. Un fenomeno che purtroppo da molti viene contrastato, non di rado anche in modo violento e disumano.

Di fronte ai rilevanti traguardi raggiunti dai relatori del Corso, superando i tanti ostacoli incontrati lungo i loro percorsi, ho ridimensionato un po' la mia insicurezza. Ho capito che forse avrei potuto farcela anche io a controllare la mia emotività di fronte alla sofferenza.

Ringrazio tutti per avermi offerto questa opportunità!

Sonia



Trovo che questo progetto, come quello precedente, sia stato un'esperienza utile per riflettere e comprendere nel modo migliore su cosa sia il volontariato, su come sia importante svolgerlo al meglio rendendo così il servizio un servizio sempre più di qualità, rispettando così anche le esigenze sempre più forti di una società che cambia e che richiede al volontariato di porre sempre più maggiore attenzione agli aspetti comunicativi, di relazione sia con lo staff medico e assistenziale ospedaliero e delle strutture protette, che con i pazienti ospedalieri e gli anziani ospiti delle rsa.

Ringrazio tutte le mie colleghe di corso, i docenti e le ideatrici del progetto, con le quali ho condiviso con molto piacere questa bella esperienza.

Sarah



Questo corso mi ha fatto riflettere su quanto possano essere subdoli i pregiudizi, simili a quelle malattie di cui alcuni sono affetti in forma conclamata ed altri portatori sani ed ignari. Esserne consapevoli è senz'altro il primo passo, una conoscenza più approfondita dei problemi e la condivisione della ricerca di soluzioni pratiche ad alcune situazioni tipiche in cui spesso si manifestano un aiuto a superarli in quei contesti ed un'apertura mentale verso altri magari meno evidenti.



La mera constatazione che "tutto il mondo è paese", infatti, non ci può bastare ed anche se ci rendiamo conto che le nostre "azioni pratiche" sono delle semplici gocce in un oceano di indifferenza o peggio, di intolleranza, la consapevolezza di collaborare e lottare per un ideale comune di "umanizzazione" ci rende non solo dei volontari ma delle persone migliori.

Un grazie, dunque, a tutti quelli che, partecipando a questo progetto, ci aiutano a diventarlo!

Cristina

È stato interessante soprattutto per le varie testimonianze.

Quella dei medici prima di tutto. La loro percezione del lavoro dei volontari, questi sconosciuti in molti casi, è abbastanza scarsa ed andrebbe giustamente approfondita. Personalmente non ho mai avuto esperienze negative nel mio "lavoro" in pediatria B al Meyer. In generale è stato di rispetto anche perché mi sono sempre tenuta un passo indietro ai professionisti. Sono rimasta in stanza quando richiesto da medici che volevano parlare ai genitori lontani da piccole orecchie troppo curiose. Sono uscita quando richiesto dal diritto di privacy. Ho fatto da interprete qualche volta con genitori che volevano fare domande specifiche, specialmente quando frequentavo anche oncologia, prima della situazione di chiusura odierna. Affascinante quella dei rappresentanti delle varie etnie. Per quanto riguarda i "migranti" dall'Africa o dall'Asia ho capito che i nostri contatti interpersonali, la nostra accoglienza, il voler "sbaragliare i pregiudizi", che pensiamo siano apprezzati... non corrispondono poi alla situazione reale. Non c'è molto apprezzamento, non c'è molta volontà di integrarsi, bensì quella di mantenere le proprie regole, i propri usi e costumi. C'è una possibile rivalità fra gli ospiti messi tutti insieme senza una conoscenza approfondita di nazionalità, usi, lingua "europea" parlata, che rende la convivenza difficile. Apprezzatissimo il lavoro del mediatore culturale che però non può essere improvvisato. Apparterrà a una nazionalità che comprenderà i problemi di quelli che, come lui/lei, vengono dalla stessa terra. Ma magari giudicherà "cattivi" quelli di un'altra nazione anche se vicinissima nel continente d'origine.

Diverso il discorso per i Sud Americani che vengono qui metodicamente, per passa parola, per trovare lavoro e che personalmente credo abbiano veramente un maggiore desiderio di integrarsi nel nostro tessuto locale e non di usare l'Italia solo come punto di partenza. Nessuno è perfetto, l'integrazione non è mai facile. È stato interessante ascoltare la signora peruviana ed è stato un peccato che non sia stato possibile fare uno stage presso la loro associazione. Il corso è durato a lungo quindi credo di avere un po' perso la cognizione delle prime lezioni. Sarebbe forse meglio fosse stato più concentrato nel tempo, ma capisco che non tutte le partecipanti hanno tanti sabati a disposizione. Comunque è stato interessante e ringrazio per avermi permesso di partecipare.



Vanna

Il corso nasce come approfondimento di quello precedente. Quindi teoricamente dovrebbe trovarci parzialmente un po' preparati sull'argomento. Invece ancora una volta è un arricchimento, una sorpresa, una scoperta di realtà sconosciute, esplorazioni e approfondimenti ... un vero tour del mondo umano. Se il corso fosse un film, lo chiamerei "una finestra sul mondo". Una visione diversa di qualcosa che c'è sempre stato, ma che cominciamo a vedere o conoscere in modo diverso. La parola che vorrei evidenziare è CAMBIAMENTO.

Perché è proprio questo che dobbiamo fare, nell'interfacciarci con il nostro prossimo!

Cambiamento non inteso come variazione strutturale della propria personalità, ma inteso come maturazione, come visione a 360° delle cose, essere pronti a guardare da un'altra angolazione (dove tutto appare diverso) ... I grandi cambiamenti della storia hanno avuto inizio da un singolo uomo... E capire che l'uomo di cui si parla non sono gli altri, sono io!... Per esempio intanto interiorizzare che non esiste il concetto di "razze diverse", ma che esiste solo una razza, quella UMANA!

Carmen



Analizzando le culture che abbiamo conosciuto attraverso questo corso, ci siamo rese conto che è proprio vero il detto "tutto il mondo è Paese". Le tradizioni, la religione, le usanze, la lingua, il cibo, i colori, le danze e la musica sono le cose che fanno la cultura di un popolo e tutti dovremmo rispettarle. Lasciare la propria famiglia, lasciare la propria terra con le sue tradizioni, le abitudini e gli usi, con i suoi sapori, i suoi profumi sono la cosa più brutta che possa capitare. E quante volte sentiamo dire che nei centri di accoglienza gli ospiti non si adeguano alle nostre abitudini, quante volte sentiamo dire che hanno rifiutato il cibo perché non era di loro gradimento? Ma ci chiediamo cosa facciamo noi davanti a un cibo che non conosciamo? È molto facile giudicare senza conoscere, i pregiudizi sono questi, tutti a dire "non sono razzista ma..." e poi invece siamo razzisti anche fra noi!!! Quanta ipocrisia verso i meridionali e verso persone diverse da noi!!! Le donne dei Paesi che abbiamo conosciuto sono donne spesso sfruttate e sottomesse, pertanto non è facile per loro avere una vita normale. E noi sempre pronti a giudicare senza pensare a cosa sono sottoposte queste povere donne. Da bambine, molte, cominciano con l'infibulazione, da grandi, possono diventare schiave del marito o di qualche protettore senza scrupoli. Molti sanno, ma solo pochi fanno qualcosa per cambiare la loro condizione di vita. Per finire cosa

dire di persone provenienti da popolazioni che vivono ancora quasi allo stato primitivo e che fanno della magia uno stile di vita? Ma abbiamo dimenticato che anche noi fino a cinquanta anni fa non facevamo il pane o toccavamo i fiori perché eravamo nel periodo mestruale? Concludendo ci piacerebbe poter vedere un mondo migliore da lasciare ai nostri nipoti, un mondo più disposto verso gli altri, un mondo di fraternità e solidarietà. Lo sappiamo che è un sogno e che non potrà avverarsi, ma per favore lasciateci sognare!!

Claudia e Ivonne



In un incontro venne proposto di far fare attività anche ad alcuni giovani extraeuropei che avevano seguito il Corso AVO. Mi sono subito fatta avanti perché l'idea di metterli alla prova mi sembrava ottima e così mi presi anche l'onere dell'inserimento di questi ragazzi nella nostra società. Erano in tre che si sono alternati nelle mie giornate di turno all'accoglienza di Torregalli. Devo subito dire che tutti si sono comportati in maniera ottimale, naturalmente nei primi momenti si mostravano timidi e spaesati, ligi alle loro tradizioni, per deferenza, camminavano un paio di metri dietro di me e quando gli presentavo qualcuno facevano scena muta. Allora, durante il periodo che sono stati con me oltre ad informarli sull'accoglienza con le varie mansioni da sbrigare, ho mirato a farli superare le loro incertezze e i loro riti per arrivare ad una maggiore integrazione con il nostro modo di vivere. Ho fatto capire che si può avere rispetto di una persona anche standogli accanto e che nel nostro mondo è usuale stringere la mano per amicizia. Via via si sono adeguati alle nostre consuetudini diventando più spigliati e coscienti del loro ruolo. È stata per me un'emozione vederli crescere come persone e vederli anche interessati all'attività AVO, addirittura sono arrivati ad accompagnare le persone fino ai reparti. Spero che l'esperienza avuta con me, pur nel suo piccolo, gli possa servire per raggiungere traguardi di un futuro prospero e migliore anche all'interno della nostra società.

Marisa



Devo dire che gli incontri così distanziati fra loro forse non hanno giovato alla continuità perché l'argomento è complesso e investe dinamiche molto personali. Per il futuro (se ci sarà) forse bisognerebbe ravvicinare gli incontri. Ho avuto però la sensazione che non sia stato aggiunto molto ai contributi che abbiamo dato nel corso precedente. Abbiamo avuto la presenza di due medici giovani e motivatissimi, una preziosa testimonianza di una mediatrice culturale e la possibilità di un confronto con altre Associazioni. L'argomento "pregiudizio" è molto affascinante, ma apre scenari su un mondo che non tutti riescono a fare proprio. Mi spiego meglio. Quando parliamo, siamo tutti straconvinti del fatto che bisogna aprirsi agli usi e costumi di tutte le culture, rabbriviamo di fronte a manifestazioni di razzismo e siamo pronti a giurare che noi no, non siamo così. Ecco, se devo esprimere quello che invece riscontro realmente (in me stessa per prima) è che questa subdola forma di diffidenza è radicata in tutti noi ed è molto difficile da estirpare. Ma il parlarne è sicuramente un passo importante per poter cominciare a lavorarci sopra. Io, per quanto mi riguarda, sono riuscita a migliorare molto il mio rapporto con il personale infermieristico. Spiegazione: loro sono sempre gli stessi, sono io che mi sono predisposta diversamente. Ho imparato invece a fare mente locale sulle mie difese quando entro in stanze dove ci sono cinesi, o rom, o comunque persone di altri paesi con i quali non è semplice comunicare. Vi chiederete cosa c'entra questo con il corso?

IL MODO MIGLIORE PER POTER RISOLVERE I PROBLEMI È RICONOSCERLI.

Maria Laura

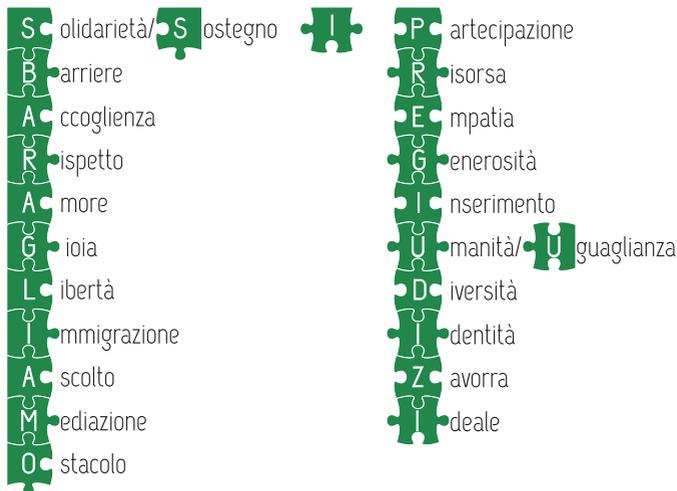


Come progettista e docente posso affermare che questo gruppo di volontari si è dimostrato veramente unico ed eccezionale. Ho sicuramente appreso più io da loro di quanto non abbiano appreso loro da me. Mi hanno trasmesso l'entusiasmo nell'aiutare gli altri senza riserve; il dono dell'accoglienza senza pregiudizi; l'umiltà dell'ascolto empatico; l'importanza di saper regalare sempre un sorriso; l'amore incondizionato per la vita, nonostante le prove dure e dolorose alle quali può sottoporci. Al termine di questa, per me, meravigliosa avventura posso dire con orgoglio e gioia di "sentirmi una di loro".



Elena

Partendo dal nome del Progetto "Sbaragliamo i pregiudizi: Volontari in azione", queste sono le parole su cui abbiamo avuto modo di riflettere e confrontarci, riscoprendone il significato più profondo:



Ascolto e Mediazione sono le due parole che useremo per riassumere l'intero corso.

Come è emerso durante l'incontro con la mediatrice culturale, non è sufficiente tradurre le parole letteralmente, ma occorre prestare attenzione a ciò che non viene detto. Infatti, dietro al loro significato c'è un intero mondo fatto di sensazioni, visioni, esperienze, vissuti, valori e tradizioni.

Un primo passo per sbaragliare i pregiudizi è quello di non considerare la Diversità come un Ostacolo ma una Risorsa importante per la crescita e lo sviluppo della nostra società.

Giovanna e Rosanna



RIFLESSIONI

Come prendere le distanze dal coinvolgimento emotivo?

I volontari, svolgendo costantemente il loro servizio nei vari reparti, strutture... sono naturalmente coinvolti emotivamente con le persone che incontrano e con le quali talvolta instaurano un rapporto continuativo. Nel momento del distacco, la separazione è difficile. La domanda è: come fare ad affrontare l'allontanamento? Come "calcolare" la giusta distanza?

Dal dibattito del gruppo è emersa l'importanza di fare incontri periodici formali e informali, tra i volontari per confrontarsi sulle emozioni e problematiche vissute e se non bastasse coinvolgere la psicologa dell'Associazione per rielaborare il "trauma" ed accettare i propri limiti nell'agire come volontario.



Associazione Volontari Ospedalieri onlus
FIRENZE

Via Dei Malcontenti 6 – 50122 Firenze

Tel. 0552344567

avofirenze@libero.it

www.avofirenze.it

[Facebook.com/AVO Firenze Onlus](https://www.facebook.com/AVO-Firenze-Onlus)

AVO Associazione Volontari Ospedalieri Firenze ONLUS è un'associazione laica, aperta a persone di qualsiasi credo, convinzione ed istruzione. Nata a Firenze nel 1980, è presente con i suoi circa 380 volontari in tutti gli ospedali e in molte residenze sanitarie assistite (RSA) della città, offre un servizio organizzato, qualificato e completamente gratuito. La nostra missione è di umanizzare il periodo del ricovero del malato nell'ospedale e dell'ospite nelle residenze sanitarie assistite (RSA). Per questo la nostra azione è tesa ad ascoltare, confortare, alleviare la solitudine di malati e ospiti e delle loro famiglie. Questi, infatti, non sono numeri ma persone che hanno bisogno di sostegno sia pratico che morale, all'interno di un rapporto empatico.

I volontari, continuamente formati e monitorati dall'associazione, dedicano il loro tempo ai malati, bambini e adulti, agli anziani e alle loro famiglie donando loro una presenza amica. Grazie alla loro attività costante e motivata AVO fornisce i seguenti servizi:

- In ospedale: ascolto, accoglienza, supporto e informazioni a pazienti e familiari, nei diversi reparti, all'interno delle strutture di pronto soccorso, rianimazione, Day Hospital, sale preoperatorie, ambulatori, ingresso e farmacia; in collaborazione con il personale delle Aziende Sanitarie;
- In RSA: ascolto, animazione e sostegno per gli anziani ospiti, accompagnamento esterno; in collaborazione con gli educatori e il personale della struttura;
- Servizio SOS, costruito ad hoc per pazienti con particolari problemi su segnalazione di assistenti sociali e coordinatori infermieristici;
- Servizio di volontariato in 20 lingue diverse per pazienti stranieri.
- Servizio di volontariato a domicilio per persone sole, anziane o con problemi di salute
- Sostegno a minori in difficoltà in strutture di accoglienza

Per diventare volontario AVO Firenze è necessario seguire un corso di formazione gratuito e svolgere un anno di tirocinio in ospedale o RSA accompagnato da un tutor.

A tutti i volontari è richiesto un impegno di almeno un giorno a settimana per tre ore e la partecipazione agli incontri di formazione e alla vita associativa. Il servizio dei volontari è organizzato in modo che la presenza nelle strutture sia più regolare possibile per non far mai mancare il sostegno alle persone in situazioni di disagio.

Presidente Maria Grazia Laureano



Via della Rondinella 40/rosso – Firenze

Tel/Fax: 055414229

Cellulare: 3388878478

info@heliosonlus.it

www.heliosonlus.it

L'Associazione di Volontariato Helios ONLUS nasce nel settembre del 1995 con lo scopo di offrire a bambini e giovani un supporto nelle situazioni di difficoltà e disagio in genere, temporanee o permanenti, proponendo attività ludico-ricreative e di socializzazione in ambito ospedaliero, domiciliare e sociale.

Regolarmente iscritta nel Registro Regionale del Volontariato, Sezione Provincia di Firenze, e ottenuto il riconoscimento della personalità giuridica (n. 804 del 28/10/2011 del Registro Regionale delle Persone Giuridiche Private, DPR n. 361 del 10/2/2000), ad oggi conta 330 soci, di cui circa 160 impegnati in molteplici attività.

Attualmente Helios sul territorio fiorentino svolge:

- Un'attività ludico-ricreativa presso l'area di lungo-degenza del Meyer: i volontari, presenti dal lunedì alla domenica, tutti i giorni dell'anno, intrattengono i bambini ricoverati, offrendo così un aiuto anche ai loro familiari. Significativo è anche il ruolo svolto dai volontari Helios nei confronti di tutti quei bambini, segnalati dall'Ospedale stesso, che, per i motivi più diversi, non hanno un familiare accanto durante la degenza: in questi casi i volontari affiancano i bambini avvicinandosi durante tutto l'arco della giornata, seguendo le indicazioni del personale infermieristico e medico e dell'assistente sociale.
- Da aprile 2009 è inoltre attivo un nuovo servizio per la promozione della lettura all'interno del Meyer, con l'apertura di una Biblioteca e lo svolgimento di un servizio prestito e lettura nei reparti.
- Laboratori manuali, e attività di affiancamento più individualizzato, pomeridiano e serale presso il reparto Psichiatria dell'Infanzia e Adolescenza, nei quali vengono coinvolti pazienti, familiari, e personale infermieristico;
- Un'attività domiciliare in favore di famiglie con figli con difficoltà, secondo le loro necessità e bisogni.
- Un'attività sociale, di gruppo, in favore di ragazzi e ragazze con disabilità fisiche, psichiche e psichiatriche, che consiste nell'organizzazione di uscite ricreative ogni sabato, offrendo, così, delle opportunità di amicizia e compagnia a chi ha meno facilità di altri ad uscire dal proprio ambito familiare, scolastico e lavorativo.

In questa attività, grazie al Protocollo d'Intesa con i Servizi Sociali del Tribunale dei Minori di Firenze, cui Helios aderisce, vengono coinvolti annualmente anche ragazzi segnalati dal Tribunale dei Minori, che hanno commesso reati, ai quali è stata concessa la misura della "messa alla prova".

Il 13 agosto 2012, infine, è nato il Gruppo Donatori Sangue Helios: i soci Helios partecipano alla promozione della raccolta sangue e di emoderivati, potendo a loro volta recarsi in qualunque Centro Trasfusionale Toscano per donare sangue intero o parte di esso (plasma, piastrine, globuli rossi, ...).

Referente Maria Forzieri

CENTRO REGIONALE DI RIFERIMENTO PER LA PREVENZIONE E LA CURA DELLE MUTILAZIONI GENITALI FEMMINILI (CRR-MGF).

Svolge un ruolo importante nella promozione della salute delle donne immigrate in genere non solo di quelle che hanno subito mutilazione dei genitali. Il CRR-MGF è parte integrante del percorso MEDICINA DI GENERE dell'AOU Careggi in tutti i suoi settori (assistenza, ricerca, didattica). Le attività del Centro rispondono a tutti i dettami della legge n. 7 gennaio 2006: si occupa di prevenzione, di cura delle complicanze delle MGF e di promozione della salute psicofisica delle donne immigrate, migliorandone la qualità della vita e diffondendo una cultura di rispetto dell'integrità fisica della donna e della bambina. Grazie all'opera di mediazione e di prevenzione esercitata dal Centro di Riferimento sull'utenza femminile e maschile (partner delle pazienti), dalla fine del 2000 ad oggi sono stati effettuati 200 interventi (esclusi i casi effettuati intrapartum).

Dott. Omar Abdulcadir, medico e ginecologo.

ONLUS MALI, LA VOIX DU MANDÉ.

È un'associazione Onlus di Prato. Creata il 12 /12/12 e nel registro regionale dal 10 aprile 2014. Affiliata con l'O.N. G la Voix du Mandé au Mali che lavora già sul campo, con finalità di aiutare e assistere i bambini orfani e le donne vedove a Bancoumana nella regione di Koulikoro. L'obiettivo è di creare un centro d'accoglienza per questi bambini senza speranza per un'assistenza sanitaria, educativa e sportiva. Lottiamo per la loro sopravvivenza, ma anche per proteggere le ragazze contro le pratiche di mutilazioni genitali femminili. Assistiamo quindici donne vedove con l'agricoltura per poter nutrire i loro figli. In ITALIA, lavoriamo con gli immigrati specialmente ragazzi appena arrivati in Italia per la loro integrazione per creare una comunità educativa per chi ha problemi di disadattamento o relazionarsi con gli altri. Insegnare l'uguaglianza, l'imparzialità. Svolgiamo le attività di accompagnamento sociale finalizzate a rendere effettivo l'accesso ai servizi sul territorio, fra quali l'assistenza medica attraverso l'iscrizione al Servizio sanitario nazionale. Le attività di formazione linguistica e d'istruzione per adulti, iscrizione a scuola dei minori in età di obbligo scolastico, attività di informazione legale sulle procedure d'asilo e sui diritti e doveri dei beneficiari in relazione a loro status. Formazione per la convivenza civile e uscite culturali, mediazione culturale, feste maliane.

Presidente Nassira Camara

ASSOCIAZIONE CULTURALE COMUNITÀ PERUVIANA FIRENZE.

Offre assistenza e accompagnamento alle persone immigrate nei loro rapporti con le istituzioni. L'Associazione fornisce supporto di mediazione culturale per disbrigo pratiche burocratiche e in caso di problematiche riguardanti minori e donne. L'Associazione lavora sui temi dell'integrazione e dell'interculturalità, cercando di avvicinare e di far incontrare le diverse culture e le diverse etnie. Offre i seguenti servizi: Accompagnamento a visite mediche, Assistenza immigrati, Assistenza minori con disagio, Disbrigo pratiche burocratiche.

Presidente Lina Callupe.

ASSOCIAZIONE TESSERE CULTURE.

L'associazione di promozione sociale "TESSERE CULTURE Onlus" è nata a Pomino (Rufina-Firenze) nel Giugno del 2011 dalla volontà di un eterogeneo gruppo di persone da anni operanti nell'ambito dell'intercultura come mediatori/trici linguistico culturali, insegnanti di italiano come L2 ed educatori/trici.

L'associazione ha come valore fondante la libertà responsabile, intendendo con ciò una cultura della scelta, della pratica del pensiero critico, del riconoscimento del rispetto di sé e dell'altro attraverso:

- rispetto, valorizzazione e riconoscimento delle diversità come risorsa primaria sia personale che collettiva;
- azioni in contrasto ai fenomeni di discriminazione, razzismo, sessismo ed emarginazione;
- conoscenza, documentazione e promozione della conoscenza delle culture dei migranti di ieri e di oggi per contribuire alla creazione di una società fondata sull'accoglienza e l'inclusione;
- educazione all'interculturalità.

Le attività che ad oggi svolgiamo sono quelle di insegnamento L2, seconda lingua italiana, nelle scuole e con i richiedenti asilo e laboratori di Intercultura.

Referente Claudia Rosi

Il gruppo di volontari, che ha partecipato al corso, auspica che la propria esperienza e la divulgazione del testo possano migliorare la comprensione, interazione ed integrazione tra persone appartenenti a culture diverse, superando le barriere "interpersonali", mettendosi in discussione e accettando il confronto costruttivo.



STELLE MARINE

C'era una volta un vecchio uomo che amava scrivere, e per trovare la giusta ispirazione si recava vicino al mare. Prima di iniziare a comporre usava fare delle lunghe passeggiate sulla spiaggia.

Un giorno, mentre camminava da solo lungo il bagnasciuga, vide una figura che nella distanza sembrava stesse danzando.

“Un uomo che balla da solo” pensò, e accelerò il passo per vedere più da vicino. Mentre si avvicinava il vecchio si rese conto che l'uomo non stava affatto danzando appena fu abbastanza vicino disse:

“Buongiorno! Che sta facendo?”

L'uomo si fermò, guardò verso il vecchio e rispose:

“Sto ributtando le stelle marine nell'acqua”.

“Mi scusi, forse avrei dovuto chiederle perché sta ributtando le stelle marine nell'acqua?” “Il sole è giù alto e la marea si sta ritirando. Se non ritornano nell'acqua, moriranno tutte!”.

“Ma giovane, non si rende conto che ci sono chilometri e chilometri di spiaggia piena di stelle marine. Che differenza potrà mai fare!”.

L'uomo ascoltò educatamente, poi si piegò, raccolse un'altra stella marina e la ributtò nel mare.

“Ha fatto la differenza per quella lì” disse.

Anonimo

Progettisti:

Elena Ricci, Stefania Ermanno

Associazioni proponenti:

AVO Firenze Onlus, Helios Onlus

Associazioni Partner:

Centro Regionale di Riferimento per la Prevenzione e la Cura delle Mutilazioni Genitali Femminili (CRR-MGF), Onlus Mali, La Voix du Mandé, Associazione Culturale Peruviana, Associazione Tessere Culture Onlus

Tutor:

Eugenia Giolli

Coordinatrice:

Maria Grazia Laureano

Docenti:

dott.ssa Nassira Camara, Mediatrice culturale; dott.ssa Elena Ricci, tecnico in psicologia del lavoro; dott.ssa Alessandra Schiavon, psicologa psicoterapeuta e psiconcologa; dott.ssa Lucrezia Catania, medico ginecologo e sessuologa clinica; dott. Dalmar Abdulcadir, medico radiologo; dott.ssa Maria Chiara Eandi, medico radiologo

Partecipanti:

Michy (Mascotte del gruppo), Maria Grazia Laureano, Daniela Furi, Elisa Agostini, Eugenia Giolli, Sonia Frascatore, Sarah Bemporad, Cristina Machado, Vanna Taddeucci, Carmen Parker, Claudia Pasquinelli, Ivonne De Carlo, Marisa Spera, Maria Laura Tripodi, Giovanna Perito, Rosanna Lastrucci, Ania Balducci, Tamara Castagna, Maria Ruiz, Clara Valbonesi



Le associazioni partners:

**Helios Onlus, Associazione Onlus Mali, Associazione Culturale Peruviana,
Associazione Tessere Culture, Centro Riferimento MGF AOUC**

Si ringrazia la Fondazione Cassa di Risparmio di Firenze che, con il suo contributo ha permesso la realizzazione di questo progetto, gli enti che hanno concesso il patrocinio, le associazioni partner.