

**VENETO IN AZIONE** Capitale umano e innovazione

14-15 Marzo 2019

Best Western Plus  
Quid Hotel Venice  
Airport

Venezia Mestre

**Comunicazione interculturale e abilità  
relazionali per forze dell'ordine e operatori  
dell'emergenza. Nuovi strumenti per la  
sicurezza del territorio.**



POR FSE 2014 -2020  
REGIONE DEL VENETO



[www.venetoinazione.it](http://www.venetoinazione.it)



## Contenuti

La capacità di dialogare con tutti i cittadini, compresi quanti sono temporaneamente presenti sul territorio per motivi turistici, è un elemento di fondamentale importanza nell'operato di forze dell'ordine e operatori dell'emergenza in quanto pone le basi per una maggiore integrazione delle persone nella comunità locale e concorre a determinare una maggiore sicurezza del territorio oltre ad assicurare una migliore efficacia degli interventi di urgenza/emergenza.

L'iniziativa si prefigge lo scopo di fornire ai partecipanti un essenziale ma solido quadro teorico di riferimento per quanto concerne definizioni e modelli della comunicazione dell'emergenza e nell'emergenza declinati in ambito interculturale. Punto centrale del corso è la presentazione di un modello di comunicazione interculturale declinato specificamente per operatori impegnati in attività di soccorso e/o di urgenza/emergenza. Ciò consentirà di rendere evidente la ricaduta nella pratica operativa dei principi teorici proposti.

I temi del corso sono:

- Un modello di analisi per la comunicazione interculturale per gli operatori dell'emergenza e/o della protezione civile
- La gestione dello stress e la comunicazione efficace in momenti di criticità da Eventi Critici di Servizio
- La gestione efficace della comunicazione interculturale: le abilità relazionali

Il corso avrà una dimensione operativa e interattiva per accrescere le conoscenze e sviluppare alcune competenze specifiche. Al modulo generale si aggiungeranno cinque focus paese (scelti sulla base delle indicazioni dei partecipanti) nei quali esperti dei Paesi declineranno il modello sulle specificità delle aree geografiche scelte.

## Destinatari

L'iniziativa è rivolta agli operatori delle forze dell'ordine e della Polizia Locale nonché agli operatori a vario titolo impegnati negli ambiti dell'urgenza/emergenza quali, a titolo esemplificativo: appartenenti alle Forze Armate; operatori della Protezione Civile; operatori dell'emergenza e del primo soccorso anche impegnati in missioni all'estero; personale sanitario e socio-sanitario, assistenti sociali.

È previsto un numero massimo di 75 partecipanti per l'evento formativo residenziale.

## Programma

Giorno 1 – 14 marzo 2019

09.00 – 09.30

Welcome coffee e registrazione dei partecipanti

09.30 – 09.45

Saluti istituzionali

*Regione Veneto*

*Team Veneto in Azione*

09.45 – 11.15

“Non è tutto come sembra”: le trappole della comunicazione interculturale

*Fabio Caon*

11.15 – 12.30

Un modello di analisi per la comunicazione interculturale per gli operatori dell'emergenza

*Fabio Caon e Michele Pastres*

12.30 – 13.45

Avvio dei tavoli di lavoro: come migliorare la comunicazione con specifici gruppi linguistico/culturali attraverso il modello di comunicazione interculturale?

I tavoli di lavoro saranno organizzati per macro-aree geografiche (Cina, Paesi Arabi, Romania, Russia, Bangladesh).

Step 1: raccolta dei principali problemi di comunicazione verbale, non verbale e culturale.

13.45 – 14.30

Networking lunch

14.30 – 16.30

Migliorare la comunicazione: le abilità relazionali in chiave interculturale

*Fabio Caon*

16.30 – 18.45

Tavoli di lavoro: come migliorare la comunicazione con specifici gruppi linguistico/culturali attraverso il modello di comunicazione interculturale?

Step 2: sistematizzazione dei problemi di comunicazione individuati e identificazione delle priorità da affrontare. Introduzione all'area geografica di riferimento.

19.30 – 20.30

Networking dinner

21.00 – 23.00 presso il Centro Culturale “Candiani”

Conferenza –concerto: Canzoni per l'intercultura

*Un viaggio nelle canzoni italiane dei cantautori alla scoperta dei punti nodali della comunicazione interculturale. Un concerto in cui alle parole si susseguono canzoni dal vivo suonate da una band di musicisti professionisti e con la partecipazione straordinaria del M° Francesco Sartori (co-autore con Gianna Nannini di “Aria” e “Grazie” e autore della canzone italiana più conosciuta al mondo: “Con te partirò”).*

Giorno 2 – 15 marzo 2019

10.00 – 10.30 Saluti Istituzionali

*Elena Donazzan - Assessore all'istruzione, alla formazione, al lavoro e pari opportunità  
– Regione del Veneto*

10.30 – 11.30

La gestione dello stress e la comunicazione efficace negli eventi critici di servizio: strategie

*Michele Pastres*

11.30 – 13.30

Tavoli di lavoro: come migliorare la comunicazione con specifici gruppi linguistico/culturali attraverso il modello di comunicazione interculturale?

Step 3: conoscenze e strategie per affrontare i principali problemi di comunicazione e garantire la sicurezza del territorio.

13.30 – 14.30

Networking lunch

14.30 – 16.30

Tavoli di lavoro: come migliorare la comunicazione con specifici gruppi linguistico/culturali attraverso il modello di comunicazione interculturale?

Step 4: come affrontare i principali problemi di comunicazione: la specificità delle situazioni di emergenza.

16.30 – 17.00

Chi parte ... torna: la comunicazione efficace in chiave interculturale. sintesi e conclusioni

## Relatori



### Fabio Caon

*Docente di didattica delle lingue e di comunicazione interculturale e Direttore del Laboratorio di comunicazione interculturale e didattica LABCOM, Centro di ricerca in didattica delle lingue, Università Ca' Foscari Venezia*



### Michele Pastres

*Vice commissario Polizia Locale di Venezia; Laureato in filosofia con un successivo percorso di studio in ambito criminologico. Esperto di arti marziali.*

I 5 tavoli di lavoro saranno gestiti da altrettanti professionisti esperti delle diverse aree geografiche.

## Sede

Best Western Plus Quid Hotel Venice Airport Mestre  
Venezia Mestre, via Terraglio 15

## Modalità di iscrizione

La partecipazione all'evento formativo residenziale è gratuita.

E' possibile iscriversi all'evento formativo residenziale fino ad esaurimento dei posti disponibili (n=75) attraverso la piattaforma "Co-Labora", al seguente [link](#).

La partecipazione all'evento serale (conferenza-concerto) è gratuita ed aperta a 180 persone, sempre previa iscrizione attraverso la piattaforma di progetto.

## Contatti

Per richieste di chiarimento e/o ulteriori informazioni è possibile scrivere a [info3@venetoinazione.it](mailto:info3@venetoinazione.it).

## Altre Informazioni

I partecipanti all'attività residenziale potranno beneficiare del pernottamento gratuito presso la struttura individuata. L'attività è finanziata interamente dalla Regione del Veneto mediante il Programma Operativo Fondo Sociale Europeo 2014/2020.