

2020-1-DE02-KA202-007701

Needs Assessment

Report

Intellectual Output n°1

CCB Consorzio Comunità Brianza Società Cooperativa
Sociale Monza / Italy

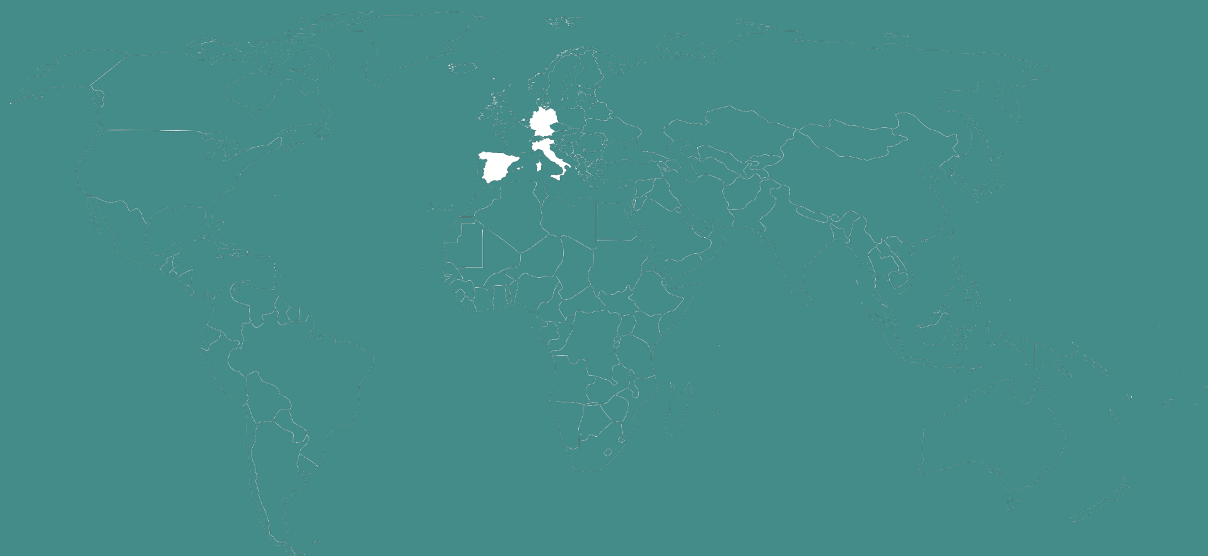


Table of Contents

Technical References	4
Acknowledgements	6
Disclaimer	6
Executive Summary	7
1. Introduction to the ECCIPA Project	8
2. ECCIPA Project Team & Researchers	9
3. Research Methodology	10
4. Overall Findings	13
5. Country Findings: Spain	15
5.1 Resumen ejecutivo	15
5.2 Introducción al territorio	16
5.3 Metodología de investigación	18
5.4 Resumen de los resultados	22
5.5 Debate	25
6. Country Findings: Italy	28
6.1 Abstract	28
6.2 Introduzione all'area territoriale	29
6.3 Metodologia della ricerca	29
6.4 Riassunto dei principali risultati	30
6.5 Discussione	33
7. Country Findings: Germany	36
7.1 Zusammenfassung der Ergebnisse	36
7.2 Informationen über die Region	36
7.3 Forschungsmethodik	37

7.4 Ergebnisse

37

7.5 Diskussion

40

Technical References

Project Acronym	ECCIPA
Project Title	ECCIPA- Enhancing intercultural Competences In Public Administration 2020-1-DE02-KA202-007701
Project Coordinator	Amira Bieber, a.bieber@proarbeit-kreis-of.de - Pro Arbeit Kreis Offenbach
Project Duration	December 2020 - May 2023 (30 months)

Report Name	Needs Assessment Report
Intellectual output	IO1
Task	
Dissemination Level*	Public
Lead Beneficiary	CCB
Contributing Beneficiary/ies	All partners
Due Date of Deliverable	30 June 2021
Actual Submission Date	


PU = Public

PP = Restricted to other programme participants (including the Commission Services)

RE = Restricted to a group specified by the consortium (including the Commission Services)

CO = Confidential, only for members of the consortium (including the Commission Services)

Version	Date	Beneficiary	Author	Approved
V01_draft	16/03/2021	CCB	Kate Dy	
V02_Revision	09/06/2021	CCB	Kate Dy	
V02_Final				

 This work is licensed under CC BY-NC-SA 4.0

Acknowledgements

The work described in this publication has received funding from the Erasmus+ programme under grant agreement N° 2020-1-DE02-KA202-007701

Disclaimer

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

© Members of the ECCIPA Consortium



Pro Arbeit – Kreis Offenbach – (AÖR) – Kommunales
Jobcenter, Dietzenbach / Germany



Agencia de Desarrollo Local y Empleo de Cartagena, Spain



Accem, Murcia / Spain



CCB Consorzio Comunità Brianza Società Cooperativa
Sociale Monza / Italy



Comune di Ravenna

Comune di Ravenna, Italy

Executive Summary

Intellectual Output 1 is a compilation of three distinct Needs Review reports — from Spain, Italy, and Germany — which highlight main strengths and weaknesses in the field of integration in each territory, and pave the way for building a comprehensive training package for city workforce aimed to reduce their gaps when dealing with migrants' integration in their cities. Each report is in the national language: Spanish, Italian, and German, respectively.

According to the needs that are identified in this first phase, selected city staff will be involved as trainees in a capacity building activity which will last 12 months, and it will be one of the main achievements of the ECCIPA project.

1. Introduction to the ECCIPA Project

The **ECCIPA project** aims to contribute to implement more responsive services for the integration of Third Country Nationals on the city level. It does so through the co-design and delivery of an innovative and comprehensive Vocational Education and Training (VET) programme empowering civil servants working in those departments involved in welcome and support services to migrants in three European territories: **County of Offenbach (Germany), City of Ravenna (Italy), City of Cartagena (Spain)**.

The innovative training programme is supported by a partnership between experienced organizations that contribute to the integration of migrants and by local authorities who are committed to the improvement of the welcome and integration of migrants and supporting their employees in this endeavor. The VET programme is thus jointly designed and implemented.

The need for targeted training for the public sector is clear, particularly in the area of migration, where heterogeneous competencies and skills are required to handle diverse challenges. Many projects have focused on the needs of migrants, while little has been done with regard to supporting local government management and to improve civil servants' competences for dealing with peoples with completely different cultures and backgrounds.

ECCIPA responds to this need by proposing a capacity building model that will be tested in the three aforementioned territories, and which may be replicable in any European city. Findings from the training programme will lead to the definition and implementation of Local Strategies for the Integration of Third-Country Nationals. The "ECCIPA Manifesto" will be a practical guide drafted by project partners for European cities to upgrade the competences of their staff in order to advocate respect for diversity and ensuring equal opportunities for all.

2. ECCIPA Project Team & Researchers

The first seven months of the project were dedicated to a comprehensive analysis and review of needs of civil servants involved in the integration of migrants and refugees at different levels within the project's territories. Following the development of the study design and interview kit, from March to June 2021 each partner city with the support of technical partners, engaged in an in-depth **Qualitative Needs Assessment** (Needs Review).

This involved an internal review of the cities' policies, strategies, attitudes, and behaviours in relation to the integration of third-country nationals, with a specific focus on identifying how cities and their staff are organised to welcome and support this specific target group. A detailed description of the research methodology is in the following section.

The **ECCIPA project's** research phase owes its success to a dedicated team of experts, researchers, and volunteers.

Spain

Belén **Valera Cobacho**, Accem Coordinator in Cartagena
Fulgencio **Ceron Mora**, Project Manager
Joaquin **Martinez Victorio**, Technician
María José **Cerón García**, Researcher

Italy

Elisa **Chiesa**, Project Manager
Rachele **Meda**, Project Officer
Matteo **Castellani**, Migration Expert
Catherine Lourdes **Dy**, Researcher
Daniela **Gatta**, Project Manager
Andrea **Caruso**, Project Officer and Migration Expert
Chiara **Zavatta**, Volunteer
Rossella **Venezia**, Volunteer
Johnson **Odiase**, Volunteer
Cristina **Calvano**, Volunteer

Germany

Amira **Bieber**, Senior Project Manager
Francesca **Palma**, Project Manager
Marushka **Göldner**, Integration Expert
Hendrik **Bissinger**, Jobcoach
Imad **Uddin**, Jobcoach

3. Research Methodology

A three-pronged research strategy incorporating quantitative and qualitative aspects was adopted by the **ECCIPA** project to cover the spectrum of migration research in general, and the status of cities' intercultural facets in particular, both from a longitudinal and focused perspective.

From March to June 2021, each partner city with the support of technical partners, engaged in an in-depth **Qualitative Needs Assessment (Needs Review)**. As mentioned in the previous section, this phase involved an internal review of cities' policies, strategies, attitudes, and behaviours in relation to the integration of third-country nationals, with a specific focus on identifying how cities and their staff are organised to welcome and support this specific target group. This was done by each city via (1.) **desk research**; (2.) **interviews**; and (3.) **focus groups**.

The Needs Review was designed to assess different elements concerning integration, elements of which will form the foundation for the forthcoming **ECCIPA** Training phase:

Table 1. ECCIPA training elements

E1	Commitment to intercultural principles, such as diversity, equality and interaction by city authorities, and understanding of their implications for policy-making;
E2	Diversity within the city workforce;
E3	Degree of support to the development of migrant entrepreneurship (e.g. through information or raising awareness actions);
E4	Cultural openness;
E5	Capacity to mediate intercultural conflicts;
E6	Promotion of multilingualism as a resource for education, business, tourism, cultural life;
E7	Positive communication about the presence of migrants, highlights their contribution to the social, cultural and economic development of the city;
E8	Intercultural intelligence and competence of officials, which enables them to detect cultural differences and modulate their responses accordingly;
E9	Measures put in place to welcome newcomers, making them feel comfortable and confident enough to start building a new social and professional network;
E10	Capacity to include all residents in the policy-making process and ensures thereby that public services are provided according to their diverse needs and not according to their cultural or political proximity to public decision-makers;
E11	Approach to anti-discrimination and xenophobia;
E12	Interaction between the city and its representatives with migrants' associations

The **desk research** phase took place from March to the end of April 2021. Beginning with the mapping and assessment of previously published studies and policy reports, the goal of this phase was to establish the foundation of the Needs Review through identifying the migratory trends over the last ten years as well as capitalizing on studies already performed by various academic bodies and national and supranational authorities. This phase therefore involved compilation and analysis of the most relevant materials regarding policies, strategies, attitudes, and behaviors in relation to the integration of third-country nationals as well as any previously identified needs identified by civil servants at different levels.

For this purpose, the research team mapped and analyzed over seventy documents comprised of the following:

1. Public and confidential reports for European as well as national projects related to migration studies and the pre-identified project elements;

2. Censuses done within the city (administration- or city-wide) regarding diversity, migrant integration needs, narratives on migrants, etc.; repeat censuses were considered particularly valuable in terms of longitudinal data collection;
3. Relevant policy documents, white papers, news articles, or social media posts relevant to the above topics relevant to each city; and,
4. Any scientific articles published on the above topics relevant to the ECCIPA partner cities or country, published within the past ten years.

In parallel, the **in-depth semi-structured interviews** for **ECCIPA** were implemented to bring in first-hand qualitative research data, through an open-ended questionnaire designed specifically for the project. This took place in each territory from March to May 2021. The target interviewees were (1.) civil servants; (2.) third country nationals; and (3.) NGOs, migrant associations, and other key stakeholders. Key performance indicator for this phase included at least 10 interviews in each territory, an indicator that was exceeded during the research phase.

In the first phase, an interview kit was designed by the Consorzio Comunità Brianza Società Cooperativa Sociale (CCB), which included three complementary but distinct questionnaires designed for each of the target interviewee types. An additional interview guide was created to support interviewers in their implementation of the research. The research partners of **ECCIPA** underwent an online qualitative research technique training conducted by the CCB in March, where the interview kit was presented and the key procedures discussed.

Each interviewee was informed of the **ECCIPA** research overview and GDPR protection of their private data, and signed an informed consent sheet indicating their understanding. The interviews were foreseen to last between 25 and 35 minutes; however, the actual duration varied from the indicative time to an hour or longer. Interviews were either recorded, with the consent of the interviewee, or simultaneously transcribed by an assistant.

The English-language questionnaires were translated into Spanish, Italian, and German and the interviews were designed to take place in any language comfortable for the interviewer and interviewee. If translation were to be required, a translator or cultural mediator would be engaged to assist.

Each city-based research team was empowered to decide on the exact number of interviewees per category, with the suggested composition as follows:

Table 2. Suggested interviewee number and composition

Category	Number of interviews	Additional information
Civil servants	4+ interviews	<p>Interviewees can be civil servants working in departments that engage directly with migrants (i.e., immigration) as well as those who engage tangentially with migrants through their day-to-day (i.e., education, social security, health, entrepreneurship, others)</p> <p>Diversity was ensured in terms of age and gender, as well as period of employment with the municipality.</p>
Third Country Nationals	3+ interviews	<p>Any person who is not a citizen of the European Union qualifies as a Third Country National (TCN).</p> <p>Diversity was ensured in terms of age and gender, and TCNs not usually reached by city initiatives were made priority interview candidates to create a robust foundation of perspectives. TCNs who</p>

		were prioritized include: migrant women with families, migrants with disabilities, and migrants who were formerly irregular.
Other key stakeholders	3+ interviews	Other key stakeholders may include NGOs, migrant associations, trade unions, religious or cultural leaders, sports or cultural groups that involve migrants, etc.

The conclusion of the needs assessment phase was in the form of two **focus group meetings** in each territory, where cities presented the result of the review to a selected panel of about 20 local stakeholders for further validation of the data collected. These focus groups took place by the third week of June 2021. Due to the continuing COVID-19 pandemic, the safety of all participants was the priority, resulting in FGDs taking place in smaller groups, online as in the case in Italy and Germany, and in-person with social distancing respected in Spain.

Diversity was also ensured during each FGD, through the invitation of a mix of individuals: city representatives, third country national migrants, and other key stakeholders. Each city was free to decide on the exact division of representatives.

To maximize accessibility, dates were established for each FGD in advance, and communicated with potential participants earlier in the project. For in-person events, the research team ensured the location was accessible by public transportation and offered the opportunity for childcare services, sign language interpretation, etc., whichever conditions were most relevant to your local context. For online events, the selected time and hour were selected to accessible to both city officials and migrant representatives — in certain cases one on a working day and one on a weekend.

Similar to the interview methodology, each FGD participant was informed of the **ECCIPA** research overview and GDPR protection of their private data and signed an informed consent sheet indicating their understanding.

4. Overall Findings

This section presents an overview of the major findings from the Needs Review phase of the **ECCIPA** project. The detailed outcomes per territory are discussed in the sections for Spain, Italy, and Germany in Spanish, Italian, and German language versions respectively. An English-language version of all reports will be forthcoming.

According to the latest Eurostat data, as of 2019 there were an estimated 2.7 million migrants to the European Union from non-EU countries, with around 23 million people (5.1 %) of the 447.3 million people living in the EU on 1 January 2020 being non-EU citizens.¹ Germany, Spain, and Italy were among the top five EU destination countries, with the largest total number of reported migrants at 886.3 thousand, 750.5 thousand, and 332.8 thousand respectively as of 2019. Civil servants have thus faced numerous new challenges posed by migration, including a lack of cultural sensitivity, language gaps, and limited knowledge of national and international regulations. The advent of COVID-19 in late 2019 only exacerbated the problem, adding an additional layer of difficulties on both the city- and migrant-side.

ECCIPA, at its core, looks toward proactively supporting civil servants in order to upgrade the quality of existing pro-migrants' inclusion local strategies. The results of the research phase of the project have provided us with extensive information from the perspectives of Third Country National migrants, civil servants, and key stakeholders in the community.

In terms of commitment to **intercultural principles**, such as diversity, equality and interaction by city authorities, as well as the **intercultural intelligence and competence of officials**, there is a general consensus across the board of their importance, and the awareness of a need to enhance public officials' capacities in this regard. Input from Italy highlights the fact that technical skills are not enough, and the importance of soft skills cannot be underestimated. It was noted within Germany that the term "interculturality" itself may have some negative connotations, something that will be further examined during the training design phase.

All territories are home to a high level of diversity; however, this cultural and linguistic diversity has not fully been translated into **diversity within the city workforce**. That said, it was acknowledged by all that culturally and linguistically diverse work teams provide a powerful advantage to the municipality, including in terms of the **capacity to mediate intercultural conflicts**. The aspect of religion was also raised, particularly in Spain, and the importance of taking the religious perspective into account in addition to country of origin whenever addressing interculturality. Some TCN respondents emphasized that it was important to have migrants participate in trainings on cultural sensitivity and be actively part of the conversation rather than spoken about.

Practicalities of integration, specifically the **measures put in place to welcome newcomers**, were touched upon. Some migrants were assisted by the city, specifically via integration courses for asylum seekers; some by NGOs mainly through language courses; and some were fully

¹ Statistical Office of the European Communities. 2021. *EUROSTAT: Migration and migrant population statistics, 2021*. Luxembourg: Eurostat. https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Migration_and_migrant_population_statistics

independent in their interactions with the city. Satisfaction was mixed in this regard, reflecting the diversity as well within the respondent pool.

Language is one critical barrier towards effective communication. Migrants from all three territories have reported varying levels difficulties engaging with local authorities who were not bilingual / multilingual. This difficulty is echoed by public officials. It was noted that whereas fluency can be anticipated after a few years, newcomers cannot be expected to express themselves in the national language. The **promotion of multilingualism** is thus an aspect that must be engaged and further unpacked during the development of the training programs and policy advice. Notably, one respondent stressed that the ability to speak foreign languages and having intercultural competence are two different qualities, and both are in-demand.

Limited feedback was given regarding the degree of support to the **development of migrant entrepreneurship**; however, those who indicated their experience reported difficulties regarding national legislation (i.e., difficulties in setting up a business or registering as an independent as a Third Country National). Here feedback from city officials regarding training on local and national legislation as it applies to non-EU citizens will prove useful and can be considered for the training phase.

COVID-19 brought a radical shift to personal and professional lives across the board. City officials were required to rapidly adapt to the situation by providing online portals, as well as multilingual options to mitigate a lack of face-to-face encounters.

The **interaction between the city and migrants' associations** was also a key focus of the research. Migrant associations have been extremely active in all cities and span the entirety of migrants' natural life, from language and integration courses; to facilitating access to the health, employment, and educational systems; and, to the repatriation of bodies of the deceased. Whereas two representatives indicated a collaborative arrangement with the city, others made no mention of on-going interaction which indicates that improvement may be possible. One representative from Spain noted that interaction also largely depended on the temperament of the politicians in power, some are less supportive of migrants and migrant associations than others.

Finally, the capacity to **include all residents in the policy-making process** is a topic that was not touched upon by any participant, whether migrant or public official, and yet is fundamental as this would ensure that public services are tailored to actual needs. In addition to the other elements mentioned previously, the **ECCIPA** project training will provide a prime opportunity to lay the foundation for this type of shared engagement.

5. Country Findings: Spain

5.1 Resumen ejecutivo

Este informe es el resultado de la investigación realizada en Cartagena y destaca las principales necesidades del personal de la administración pública que trabajan para la integración de las personas migrantes y refugiadas, así como las categorías del sector público diana para la formación.

Para producir dicho informe, se ha llevado a cabo una investigación documental extensa, se han realizado 11 entrevistas individuales y dos sesiones de debate con agentes clave locales en cuestiones de integración e inclusión de personas migrantes tales como funcionarios del Ayuntamiento, nacionales de terceros países y actores de organizaciones de personas migrantes y organizaciones sociales.

Tras el análisis mencionado y las conclusiones que se han sacado, se detecta la necesidad de una mejora en la mentalidad y competencias interculturales de los empleados públicos.

Con respecto a las competencias interculturales del personal del Ayuntamiento de Cartagena, aunque la ciudad se posiciona de manera proactiva en materia de integración e inclusión de personas migrantes y refugiadas, existe la necesidad de mejorar aspectos relacionados con un mayor conocimiento de la diversidad, y de las cuestiones específicas que implican los procesos migratorios, la vulnerabilidad social y los aspectos culturales que conforman a las personas migrantes.

De hecho, las políticas de inclusión intercultural suponen un compromiso estratégico de la ciudad con el fin de garantizar la igualdad de derechos y oportunidades para todos, promoviendo una interacción intercultural positiva, y fomentando la participación y el trato igualitario entre todas las personas residentes en el municipio.

Este modelo guía a las autoridades públicas a promover la inclusión y la igualdad poniendo en valor el potencial enriquecedor que suponen las sociedades diversas, y minimizando las resistencias vinculadas con la aceptación de diversidad cultural, que tienden a fragmentar y dañar la cohesión social. Es decir, se necesita de un saber hacer específico a la hora de enfrentarse a situaciones desconocidas por parte de los empleados públicos del Ayuntamiento de Cartagena.

La transversalidad entre los departamentos municipales, las comisiones de trabajo, la intervención a nivel comunitario, el trabajo en red, y la sinergia entre entidades sociales y el Ayuntamiento han sido una constante en la atención a la diversidad en la ciudad. Sin embargo, se observa la necesidad de adquirir un mayor conocimiento en materia de competencias interculturales.

Por lo tanto, se desprende la necesaria y obligatoria formación transversal a los diferentes departamentos, incluida la Policía Local y las organizaciones del tercer sector que trabajan con la Administración. Por consiguiente, poder impartir una formación y capacitación al respecto podrá mejorar la actitud y fomentar un cambio en las aptitudes de los empleados públicos en relación con las competencias interculturales. Esto ayudará a que se trabaje desde un enfoque intercultural en la atención y la prestación de servicios a la población migrante.

Por otro lado, en cuanto a los obstáculos destacados para la población extracomunitaria a lo largo de este análisis, se subraya los siguientes puntos (que son todos de competencias de la administración estatal y regional):

- En materia de empleo, se destaca las dificultades que se encuentran para acceder a trabajos de mayor cualificación, que se ven agravadas por la dificultad de homologación de títulos académicos. Es uno de los escollos importantes para poder variar la situación de precariedad y baja cualificación de los empleos a los que habitualmente accede la población extracomunitaria en situación regular. Asimismo, resulta relevante las situaciones de trato discriminatorio que se encuentran en el ámbito laboral debido a su riesgo de vulnerabilidad social y carencia de redes de apoyo o de seguridad para ejercitar sus derechos;
- En cuanto a educación, existe mucho desconocimiento de la necesidad de adquirir y validar competencias socio laborales;
- Con respecto a salud física y mental, existen problemas de acceso debido a dificultades con el idioma, y el desconocimiento del personal sanitario de cuestiones de diversidad cultural y del derecho a la asistencia sanitaria de personas migrantes.

En base a esto se proponen las siguientes actuaciones:

- Dar opción a la atención presencial y telefónica, además de la telemática, para asegurar el acceso al servicio a personas con dificultades con el idioma;
- Dar formaciones en diversidad e incluir la competencia cultural en la formación del funcionariado;
- Implementar redes de apoyo mutuo entre comunidades culturales e instituciones;
- Luchar contra la discriminación por origen, cultura o religión;
- Fomentar el conocimiento por parte del funcionariado de los procedimientos disponibles para las personas migrantes en los distintos ámbitos (económico, vivienda, empleo, educación, etc.) y los distintos programas de ayuda para facilitar la inclusión e integración de las personas migrantes;
- Ofrecer espacios de diversidad cultural y eventos multiculturales;
- Generar recursos visuales de apoyo que acompañen a la información para que así su transmisión sea más fácil.

Una vez finalizados todos los informes, se procederá a la revisión general para evaluar los resultados e identificar las tendencias comunes de los socios del consorcio ECCIPA, lo que permitirá reforzar el aprendizaje mutuo y consolidar aún más la Red de ECCIPA.

5.2 Introducción al territorio

Cartagena, ciudad limítrofe con la costa del mar Mediterráneo, forma parte de la comunidad autónoma de la Región de Murcia situada en el sureste de España. Cartagena es la segunda ciudad más grande de la región y un importante punto de enfoque de la migración debido a su ubicación geográfica junto al mar Mediterráneo, lo que la vincula con sus antecedentes históricos. De hecho, Cartagena es conocida por sus más de 3.000 años de historia y su consecuente estación naval.

Según cifras oficiales de 2019, la ciudad posee una población de 214, 802 habitantes y el 11,10% de toda la población son extranjeros. Según las cifras del padrón de 2019, el 12,9% de la población nació en el extranjero.

En cuanto a la educación, cinco universidades tienen su sede en Cartagena entre las que destaca la Universidad Politécnica de Cartagena (UPCT) que juega un papel decisivo como universidad pública entregando títulos principalmente de carácter tecnológico y empresarial y siendo así un actor importante en la generación de conocimiento de alta tecnología creando directamente un aumento de competitividad del sector empresarial en la zona.

En cuanto a la economía, el principal sector en Cartagena está vinculado a la agricultura, que se desarrolla en las zonas de la región del Campo de Cartagena. Cabe mencionar al sector pesquero, como en los barrios de Santa Lucía a pesar de que su presencia no es tan destacada como lo era anteriormente. La construcción naval también tiene una larga tradición desde la creación del Arsenal de Cartagena en el siglo 18. Actualmente la empresa Navantia, cuya misión es construir buques militares, perpetúa esta actividad económica en Cartagena.

La presencia militar también tiene una destacada influencia en la vida económica de Cartagena, aunque sin alcanzar los niveles de otros tiempos. En la actualidad, la encontramos en el cuartel general, entre otros regimientos o funciones militares, del Almirantazgo de Acción Marítima, la Base de Submarinos de la Armada Española, de los buques de caza minas y dragaminas, del Tercio de Levante de la Infantería de Marina o del Regimiento de Artillería Antiaérea.

En los últimos años, el sector terciario, fundamentalmente vinculado al turismo, alcanzó un notable desarrollo. Junto a las empresas hoteleras tanto de la ciudad como de las playas de Cartagena, se creó la organización Puerto de Culturas para impulsar este sector ya que tiene una presencia creciente en la vida económica de Cartagena.

Cartagena es actualmente el cuarto puerto a nivel nacional en cuanto a tráfico de mercancías tras Algeciras, Valencia y Barcelona. El 60% de las exportaciones y el 80% de las importaciones de la Región de Murcia se realizan a través del Puerto de Cartagena. En los últimos años, el sector servicios en la ciudad ha ido creciendo debido al gran número de llegadas de cruceros, siendo los puertos nacionales los que más están creciendo en este sentido. Por otro lado, con la inauguración del Auditorio y Centro de Congresos El Batel, la ciudad pretende posicionarse en el sector del turismo de incentivos acogiendo encuentros, incentivos, conferencias y exposiciones nacionales e internacionales dando la bienvenida a otro tipo de público a Cartagena y sumando un valioso crecimiento a largo plazo.

En cuanto a los temas de inmigración, Cartagena conoció sus primeras oleadas de inmigración con fines económicos en los años 1990 y en 1992, el Ayuntamiento empezó a considerar el contexto y a dar la debida consideración a las cuestiones de la interculturalidad y la diversidad. El Ayuntamiento desarrolló una acción conjunta con distintas entidades, ONG y organizaciones sociales para favorecer la inclusión de los recién llegados subrayando el valor de los poderes públicos para crear una apropiada convivencia entre los ciudadanos de Cartagena. Entre otras acciones concretas, la ciudad enfocó su trabajo en fomentar medidas dirigidas a los procesos de inclusión, estabilización de la convivencia, desarrollo, cohesión social y diálogo intercultural. La aprobación en 2004 por el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social del Fondo para la Integración, Recepción y Refuerzo Educativo de los Migrantes fue un paso consecuente para el impulso de los esfuerzos que

se venían realizando y también la ocasión de transformar integralmente Cartagena hacia un nuevo modelo de ciudad intercultural.

Siguiendo la misma línea de actuación, el Ayuntamiento produjo en 2006 el programa Inmigración y Cooperación con el objetivo de fortalecer la gestión de la diversidad en las distintas áreas municipales y facilitar en lo posible el proceso de inclusión de las personas migrantes incluyendo la prioridad de formar a los técnicos del Municipio en materia de capacitación. Aunque no existía un Plan de Trabajo Municipal, se creó una estrategia de base orientada al desarrollo conjunto de actuaciones e iniciativas para facilitar la incorporación completa de las personas migrantes y el establecimiento de un proceso concreto de inclusión por parte del Municipio.

Desde 2011, Cartagena pertenece a la Red Intercultural de Ciudades Españolas (RECI) y se posiciona de manera más que correcta en tema de integración e inclusión de personas migrantes y refugiados. Por ejemplo, la adopción por parte de la ciudad de declaraciones públicas como la Declaración Institucional para la Diversidad Cultural en 2014 y la Declaración Institucional contra la Xenofobia, la Intolerancia y el Racismo en 2017 manifiestan el compromiso de adoptar y ser constante en el enfoque intercultural. Asimismo, Cartagena participa en distintas iniciativas tanto al nivel local como regional y nacional. Además, es socio en varios proyectos europeos en cuento a cuestionas de inmigración, integración e inclusión. De hecho, Cartagena está actualmente socio del Proyecto EPI, "Pacto Europeo para la Integración" del programa FAMI en el cual se está desarrollando una estrategia de integración local: "Acciones de Mejora en la Integración Local", estrategia holística de gestión de la diversidad a nivel local con actuaciones en el ámbito de la formación de los empleados públicos que relacionan con las personas migrantes y refugiados, por ejemplo. En 2020, en el marco del Índice de Ciudades Interculturales (ICC) que es una herramienta desarrollada por el Programa de Ciudades Interculturales del Consejo de Europa útil para plasmar el nivel de éxito en la integración intercultural de cada ciudad, el progreso en el tiempo y permitir la comparación con otras ciudades, Cartagena obtuvo un resultado de 67 sobre 100 puntos como ciudad intercultural. En este informe, se destacó el compromiso general de Cartagena, como punto crucial de inmigración, en relación con aspectos tales como la acogida, la integración e inclusión de las personas migrantes en la vida cotidiana. Asimismo, se subrayó en el citado informe que los tres aspectos interculturales importantes de Cartagena son "Negocios y Mercado Laboral", "Compromiso" e "Interacción" y las tres áreas en las que la ciudad puntúa más bajo son los "Espacios públicos", los "Servicios Públicos" y los "Idiomas. En el ámbito de la "inteligencia y competencia intercultural", es decir demostrar una "mentalidad" intercultural, un saber hacer específico a la hora de enfrentarse a situaciones desconocidas, Cartagena obtuvo un buen resultado.

5.3 Metodología de investigación

La investigación se ha desarrollado durante los meses de febrero a mayo 2021.

Se participaron en dos sesiones de revisión entre pares celebradas en marzo con presentaciones de ponentes expertos en temas de interculturalidad e intercambios entre socios del proyecto.

Esta revisión se inició y finalizó en junio de 2021 en base al trabajo de investigación documental de la situación de las necesidades a nivel local, pero considerando al mismo tiempo los contextos regional y nacional. La organización de entrevistas y de grupos de discusión con participantes ha

incluido tanto funcionarios como nacionales de terceros países y actores de organizaciones de personas migrantes por parte de Accem y ADLE.

El objetivo ha sido revisar las políticas, estrategias, actitudes y comportamientos en relación a la integración de los nacionales de terceros países, centrándose específicamente en identificar las carencias en materia de competencias interculturales del personal de la administración pública local para poder acoger y apoyar a las personas migrantes.

Con respecto a la metodología, la investigación ha seguido las directrices desarrolladas en el marco del proyecto ECCIPA y producidas por el socio encargado de este paquete de trabajo, es decir Consorzio Comunità Brianza Società Cooperativa Sociale Monza y su experta Catherine Lourdes Dy.

Todas las entrevistas y grupos de debate se realizaron presencialmente teniendo en cuenta todas las medidas de prevención y protección frente al COVID-19, y se proporcionó la documentación de consentimiento de participación en el proyecto.

En relación a las 11 entrevistas individuales, se destaca que han participado personas de diferentes perfiles. Las personas entrevistadas se han considerado representativas tanto por parte del personal de diferentes departamentos de la administración pública local, como por personas representantes de colectivos y asociaciones de personas migrantes, como las propias personas migrantes de diferentes edades y procedencias.

NACIONALES DE TERCEROS PAÍSES

- Hombre de Mali (33 años)
- Mujer de Ucrania (44 años)
- Hombre de Marruecos (48 años)
- Mujer de Marruecos (19 años)

COLECTIVOS, ASOCIACIONES DE PERSONAS MIGRANTES

- Presidente de la asociación de senegaleses de Cartagena
- Presidente de la Comunidad Islámica Región de Murcia
- Presidenta de la asociación de ecuatorianos Virgen de Chilla

FUNCIONARIADO DEL AYTO CARTAGENA

- Coordinador de Cultura del Ayuntamiento de Cartagena
- Responsable de la Unidad de Inmigración – Concejalía de Servicios Sociales- Ayuntamiento de Cartagena
- Mediador Social de la Unidad de Prevención y Promoción Social – Concejalía de Servicios Sociales, Ayuntamiento de Cartagena

➤ Responsable de Formación, Ayuntamiento de Cartagena

La duración media de las entrevistas es de 30 minutos y el idioma ha sido el español. Todas las entrevistas han sido grabadas y se han firmado las hojas de consentimiento.

En relación a los grupos de discusión, se elaboró un documento guía para la facilitación de las sesiones que incluía aspectos relacionados con la definición de interculturalidad y competencias interculturales, poder compartir algunas de las conclusiones de las entrevistas individuales y debatir sobre ellas, y analizar las fortalezas y debilidades en materia de competencias interculturales en el personal del Ayuntamiento de Cartagena.

De hecho, el objetivo de cada grupo de discusión ha sido aportar ideas y contribuir a la revisión de las necesidades de los funcionarios involucrados en la integración de personas migrantes y refugiadas en Cartagena. Esto ha incluido la validación de los resultados de la investigación documental y las entrevistas conducidas con los actores clave, así como la participación de nuevos actores clave (públicos y privados de la ciudad).

Los resultados de los grupos de discusión ayudan a la ciudad a definir los ámbitos con carencias en los que es más necesario el refuerzo de las competencias destacadas y sientan las bases para este mismo informe. Se invitó a distintos agentes clave tanto de dentro como de fuera de la administración. Esto significa que se invitó a colegas de otras áreas del Ayuntamiento de Cartagena y otros actores clave externos relevantes al debate que se desarrolló.

Los grupos de discusión han sido muy fructíferos ya que se produjo un intenso debate y se consiguió la participación de personas muy comprometidas con los objetivos de proyecto. Se debatieron aspectos relacionados con las necesidades y carencias en materia de competencias interculturales, y se sacaron conclusiones incluyendo la identificación de potenciales mejoras.

Se han realizado 2 grupos de debate en los que han participado un total de 21 personas. Ambos grupos han sido presenciales, el idioma utilizado el español, y el lugar dónde se han realizado ha sido el aula de ADLE situada en el edificio La Milagrosa perteneciente al Ayuntamiento de Cartagena.

Los grupos se han realizado el lunes 24 mayo y el lunes 31 mayo de 10:30 a 12:30.

En cada una de las sesiones han participado de manera equitativa en número tanto personas que trabajan en el Ayuntamiento como personas migrantes. En la segunda sesión se invitó también a personas que trabajan en entidades sociales que atienden a personas migrantes:

El 24 de mayo participaron las siguientes personas, varias de ellas habían sido entrevistadas individualmente:

1. Coordinadora de la Concejalía de Igualdad, Ayuntamiento de Cartagena
2. Mediador Social de la Unidad de Prevención y Promoción Social – Concejalía de Servicios Sociales, Ayuntamiento de Cartagena
3. Responsable de Formación, Ayuntamiento de Cartagena
4. Departamento de Formación, Ayuntamiento de Cartagena
5. Jefa de Servicio de la Concejalía de Transparencia, Ayuntamiento de Cartagena
6. Técnico orientador y proyectos europeos, ADLE

7. Presidente de la Comunidad Islámica Región de Murcia
8. Miembro mujer de la Asociación Luz de Vida
9. Miembro mujer de la Asociación Luz de Vida
10. Mujer migrante de Ucrania

El 31 de mayo participaron las siguientes personas. En esta ocasión se invitó a participar a representantes de 2 entidades sociales que trabajan en la atención social de personas migrantes:

1. Técnico de Proyecto Europeos
2. Técnico Concejalía de Deportes, Ayuntamiento de Cartagena
3. Técnica Concejalía de Deportes, Ayuntamiento de Cartagena
4. Coordinadora de la Concejalía de Juventud
5. Responsable absentismo escolar Concejalía Educación
6. Mediador intercultural Accem
7. Coordinadora Cruz Roja Cartagena
8. Coordinador Murcia Acoge Cartagena
9. Hombre migrante de El Salvador
10. Hombre migrante de Colombia
11. Mujer migrante de Gambia

Se han realizado grabaciones en video en las 2 sesiones:

[ECCIPA FOCUS GROUP 24 MAYO - YouTube](#)

[ECCIPA FOCUS GROUP. MAY 31. - YouTube](#)

Las fortalezas de las entrevistas y los grupos de debate realizados han sido la diversidad de personas que han participado tanto por parte del Ayuntamiento, siendo en muchos casos personas responsables de departamentos, también representaban diferentes concejalías: Servicios Sociales, Educación, Deportes, Juventud, Igualdad, Formación, Transparencia, ADLE. Y también la diversidad de personas migrantes representantes de diferentes zonas representativas en el Municipio de Cartagena: África Subsahariana, Europa del Este y Magreb. Ha sido preciado poder contar con el representante de la comunidad islámica ya que hay muchas personas migrantes musulmanes en Cartagena, con la representante de la principal asociación de ecuatorianos en el Municipio que ha estado muchos años active, así como el presidente de la asociación de senegaleses de la ciudad.

Las limitaciones han sido en muchos casos poder concertar las entrevistas individuales, así como poder garantizar la participación en los grupos de debate. Sin embargo, al adaptarse a los horarios laborales por ejemplo de las personas a entrevistar, se pudo organizar de manera adecuada las entrevistas individuales que no hubiera sido posible sin esta cierta flexibilidad.

En cuanto a los grupos de debate, el decidir realizarlos por la mañana ha supuesto que algunas personas migrantes invitadas no hayan podido venir por motivos laborales o académicos. Para conseguir una adecuada participación, y llegar al número de personas deseado, ha sido positiva la buena predisposición del personal del Ayuntamiento, así como el haber conseguido que personas migrantes hayan podido organizarse para participar.

5.4 Resumen de los resultados

Respecto al Coronavirus, está siendo un periodo muy difícil, y ha afectado a todas las personas. Si bien las personas migrantes, especialmente aquellas que han continuado trabajando en el campo durante el Estado de alarma, y que han sufrido contagios por las malas condiciones laborales, han sufrido también estigmatización por parte de la sociedad.

Respecto a las personas migrantes que han perdido su empleo y tenían empleos precarios que no les permitían capacidad de ahorro, se han visto abocados a tener que solicitar ayudas sociales para poder subsistir.

Por otro lado, saber que el virus también estaba en sus países de origen, ha supuesto preocupación por sus propias familias y la angustia generada por la imposibilidad de viajar.

Muchas personas se han visto afectadas por ansiedad y estrés debido al virus.

En las entrevistas individuales están han sido las aportaciones más destacables:

Respecto a la percepción de la diversidad en Cartagena

Se percibe Cartagena como un Municipio con un alto grado de diversidad cultural, especialmente personas de África y de América del Sur. Más del 11% de los residentes son personas de otras nacionalidades. Esto ha generado nuevas demandas en su trabajo, haciendo referencia tanto a cuestiones administrativas como a programas y proyectos que se han adaptado en esta nueva realidad.

Respecto a la diversidad en los equipos profesionales del Ayto de Cartagena

La diversidad cultural y lingüística en los diferentes departamentos del Ayto es prácticamente inexistente. Los equipos de trabajo culturalmente diversos en la administración pública son un elemento fundamental tanto de visualización como de gestión de la diversidad, ya que, ayudan a adquirir conocimientos y habilidades personales a sus integrantes, haciéndolos más competentes en este sentido. Los equipos de trabajo con diversidad cultural y lingüística ayudan a estar más cerca de la realidad de las personas con las que trabajan, pueden llegar a ser un elemento positivo en materia de interculturalidad en lo que se refiera a la riqueza de los diferentes puntos de vista y los saberes de otras culturas.

Es necesario trabajar sobre estereotipos y prejuicios que pueden afectar a la atención de personas migrantes y que tienen necesidades específicas por desconocimiento de los procedimientos. Por otro lado, hay conceptos complejos de entender para personas que vienen de otros países, y requieren de mayor explicación para entender documentos escritos, como por ejemplo, aquellos que refieren artículos de leyes. Es importante poder atenderles en sus dudas para esolverlas y que no se vayan más confusos.

A destacar de la realidad de las personas migrantes en el municipio de Cartagena

En Cartagena, para poder relacionarte con otras personas, se necesita tener personas en común. También, hay diferencias culturales que a veces generan malentendidos, por ejemplo en unas culturas agachar la cabeza se enseña y se aprende como un gesto de respeto a la otra persona, y en España se interpreta como falta de respeto y desinterés.

En relación al aprendizaje del idioma, hay personas que necesitan tiempo y además, compaginar trabajo con clases de español puede resultar complicado. Por otro lado, respecto a los estudios que las personas migrantes tienen en su países de origen, hay problemas y retrasos por parte del Ministerio. Es cierto que hay personas migrantes con diferentes niveles de estudios, pero hay un alto porcentaje de personas con bajo nivel educativo, que les cuesta mucho entender la documentación, los procesos burocráticos, las referencias a las leyes, etc.

Esto supone que a veces la gente recibe cartas que no pueden entender si no hay alguien que se las explique.

En Cartagena se debe adecuar la atención a la población migrante, debido a que este grupo de población presenta mayores dificultades en sus trámites burocráticos, y para ello se está dotando a los funcionarios de un mayor conocimiento, así como de mayores recursos sobre todo para evitar barreras lingüísticas.

Existe mucho temor respecto a qué pasa cuando se mueren. La repatriación de los cuerpos es una razón importante para muchas personas que quieren asociarse con sus compatriotas, para que puedan encargarse de esto si ellos fallecen. Sin embargo, esto ha cambiado en parte con la pandemia.

Respecto al cementerio, desde hace años se reclama tener espacio para entierro de musulmanes. El colectivo musulman se ha puesto nervioso por la necesidad de tener cementerios musulmanes. Es un problema en toda España. No obstante, el retraso en las soluciones en un tema así, manda un mensaje de desinterés. Al final se hará pero no hay que dejar pasar tanto tiempo.

Hay que tener en cuenta la perspectiva religiosa afectos de abordar la interculturalidad en su totalidad por la cantidad de religiones que inciden en las relaciones sociales del ámbito local. Esta perspectiva requiere formar "al resto de la sociedad" del conocimiento de las diferentes religiones y sus formas de relacionarse.

ANÁLISIS DAFO- FOCUS GROUPS. El enfoque fue en relación a las competencias interculturales del personal del Ayuntamiento de Cartagena para valorar contenidos del programa de formación y capacitación ECCIPA

DEBILIDADES

- La Legislación estatal de la administración pública no permite opositar a nacionales de terceros países.
- Escasas acciones positivas en las bases de contratación pública para incluir personas de otras nacionalidades.
- Falta de trabajadores de otras culturas en la administración local.
- Desconocimiento de las culturas que residen en el municipio.
- Desconocimiento de los procesos migratorios.
- Carencia de habilidades personales.
- Modelos de integración bidireccional.
- Falta de formación – conocimiento de las culturas.
- Falta de conocimiento básico de idiomas.

- Necesidad de traducir documentos de la administración en los principales idiomas.
- Necesidad de aclaraciones sobre las culturas, aspectos religiosos, etc.
- Compartimentación de competencias en la administración.
- Burocratización añadida, además de a cualquier persona, a personas migrantes.
- Necesidad de horario de administración que compagine con el tiempo disponible de las personas que se encuentran en precariedad laboral, y no puede pedir un día libre para hacer gestiones.
- Falta de comunicación entre colectivos de personas migrantes y la administración.

AMENAZAS

- Procesos lentos de transformación social en materia de interculturalidad
- Brecha digital
- La administración en general tiene procesos lentos

FORTALEZAS

- Predisposición por parte de gran parte del personal de la administración local. Se observa un cambio en este sentido, una mejora de actitud.
- Apuesta del Ayuntamiento de Cartagena por liderar este tipo de proyectos como ECCIPA.
- Estructura propia en materia formativa que trabaje competencias.
- Funcionarios dispuestos a colaborar en los proyectos.
- Existencia de unidad especializada en materia de inmigración en la Concejalía de Servicios Sociales.
- Articulación del trabajo en red con entidades.
- Unidad especializada de la diversidad étnica en la Concejalía de Igualdad
- Mucho personal - capital humano que si se hace algo va a tener repercusión.
- Años de experiencia de Cartagena en temas de interculturalidad.
- Capacidad de gestión y ejecución del Ayuntamiento - Ponerla en marcha y darle prioridad.
- Programa Escuela abierta a otras culturas.
- Centros interculturales del Ayuntamiento.

OPORTUNIDADES

- Oferta formativa anual.
- Incluir acciones positivas en las bases de contratación pública.
- Traductores.
- Buscar fórmulas de contratación. Terrenos intermedios que explorar.
- Conocimiento cultural: aspectos más relevantes de la diversidad de culturas, incluido los aspectos religiosos
- Realizar eventos importantes de las distintas culturas establecidas en el municipio.
- Conocimiento básico de idiomas para atender adecuadamente a los extranjeros.
- Que el proyecto llegue a la sociedad Cartagenera.
- Que en la formación participen personas migrantes.

- Hablar sobre la discriminación.
- Habilidades interpersonales.

Horario de la administración que compagine con el tiempo disponible de las personas.

5.5 Debate

Aspecto relevantes a tener en cuenta en el programa de formación y capacitación

- Por un lado, el desarrollo de las habilidades personales y sociales relacionadas con la gestión de la diversidad intercultural y el hecho migratorio y por otro lado, trabajar en el desarrollo de la adquisición de conocimientos sobre estas cuestiones y sobre determinadas culturas, así como conocimientos lingüísticos facilitadores de la relación.
- Temas relacionados con los modelos de integración, derecho a la ciudadanía, relativismo cultural y lenguaje inclusivo.
- Conocer cómo es la realidad migratoria actual (perfiles, países y formas de procedencia), conocer pautas culturales, y también abordar temas de prejuicios, estereotipos y discriminación.
- La inclusión de los referentes de cada cultura y a su vez evitar la formación exclusiva desde el punto de vista de los expertos.
- Es importante que las personas migrantes participen en la formación explicando sus culturas.
- En el programa de formación, es muy necesario hablar de valores universales como el respeto y la igualdad. No es necesario conocer cada cultura. Hacer hincapié en la necesidad de no tratar a las personas migrantes como inferiores. Todas las culturas son respetables.
- Las personas migrantes tienen que participar en la formación de otra manera no va a ser objetiva y se convierte en un círculo vicioso.
- Nuestra asociación puede participar en la formación, sería muy útil. Si alguien decide sobre nuestro futuro, necesita saber qué necesitamos. No se pueden tomar decisiones sobre personas migrantes si ellas no participan. No se puede ayudar mutuamente y cuando se habla, siempre se puede encontrar soluciones.
- El Ayuntamiento tiene que considerar a las personas migrantes si quiere incrementar las competencias interculturales. Es como cuando hablamos de feminismo y son los hombres los que legislan en temas de mujer.

Sigue existiendo un margen de mejora en materia de interculturalidad entre el personal trabajador público en general, aunque desde la concejalía de Servicios Sociales y la Agencia de Desarrollo se impulsan acciones de adaptabilidad y formación entre los empleados públicos que están mejorando los conocimientos de interculturalidad y la calidad de los servicios.

Cartagena cuenta con una unidad especialidad de inmigración, el programa escuela abierta a otras culturas y centros interculturales. Además cuenta con bastantes años de experiencia en temas de interculturalidad.

Aunque se ha conseguido un cambio importante en el esfuerzo por atender a personas migrantes, se sigue careciendo de formación para proporcionarles la adecuada atención especializada adaptada a su realidad migratoria y diversidad cultural. Como solución a este problema, se propone buscar nuevas fórmulas de atención a personas migrantes que encajen con sus ideales para lograr

proporcionarles una atención más satisfactoria, de manera que se muestre un mayor esfuerzo de concienciación social por parte de administración mediante una formación obligatoria en interculturalidad y una formación básica en idiomas.

En la situación de pandemia sufrida, ha sido difícil atender al público en general y que en situaciones normales el organismo público cuenta con recursos justos para atender a la ciudadanía en general, por lo que el incremento de los movimientos migratorios en los últimos años ha dificultado aun más el trato más directo con personas migrantes.

También se propone buscar nuevas fórmulas de contratación para facilitar a personas de otras culturas el acceso a trabajar para la administración pública, sin que en ningún caso sean excluyentes y en igualdad de condiciones con las leyes actuales del empleado público.

Aunque España es un país que ofrece muchas oportunidades y la educación ha igualado las condiciones de trabajo, todavía hay cosas por hacer, como es el caso de incrementar la presencia de trabajadores de otras culturas en la administración pública, ya que una mayor diversidad en los puestos de trabajo dan lugar a una mejora de la competencia intercultural, enriqueciendo de esta forma el trabajo que se lleva a cabo, y/o fortalecer los servicios públicos de atención al ciudadano en general y en los casos más específicos reforzar con trabajadores la atención a las personas migrantes.

Una de las acciones que puede plantear el Ayuntamiento de Cartagena es facilitar la incorporación de puestos de trabajo a personas migrantes buscando opciones intermedias al funcionariado.

Existe un gran desconocimiento en la ciudad de Cartagena sobre las culturas que residen en el municipio, y para ello, lo primero que se propone es cambiar el pensamiento de cara a las demás culturas, ya que ninguna supera a la otra cuando hablamos de valor cultural. Una de las soluciones para evitar este desconocimiento, podría ser ampliar el conocimiento cultural de tal manera que se destaquen los aspectos más relevantes de la diversidad de culturas que coexisten en el municipio, consiguiendo de esta manera una mayor integración de las personas migrantes motivando un ambiente más acogedor y de confianza, así como la realización de los eventos más importantes de cada cultura.

Resaltar que Cartagena es una ciudad que ha mostrado grandes esfuerzos por implantar una buena formación a los técnicos municipales intentando dar la atención adecuada a pas personas migrantes de manera que se sientan acogidos por la ciudad. También cuenta con una unidad especializada en materia de inmigración, la cual posee un amplio conocimiento de gestión en hecho migratorio y diversidad.

El proyecto que se está llevando a cabo va en la línea de los proyectos sobre interculturalidad que se llevan desarrollando durante años en la ciudad, poniendo a Cartagena a la cabeza de Europa y como modelo de ciudad que apuesta por la interculturalidad como valor añadido a la sociedad; por lo está resultando bastante interesante para los participantes debido a que se trabajan las competencias interculturales relacionadas con la variedad de culturas, con la importante predisposición de funcionarios y técnicos del ayuntamiento de Cartagena que están dispuestos a colaborar, por lo que desde Cartagena se apuesta por liderar este tipo de proyectos.

Se pone en común que las personas que migran a España se encuentran con muchas dudas e incertidumbre por el miedo a la discriminación y a los nuevos retos a los que se enfrentan en esta

nueva vida. Estos miedos e inseguridades dan lugar a que las cosas vayan más lentas de vista a su integración en la sociedad. Alguna de las acciones que podrían facilitarles las cosas, sería traducir algunos documentos de la administración (los más importantes) en los principales idiomas aunque solo sea de guía para ver la documentación que necesitan.

La discriminación que puede producirse hacia las personas migrantes es debido a la falta de formación y conocimiento de otras culturas y a los estereotipos, se puede trabajar en una bidireccionalidad en la concienciación de cada cultura para una mejor adaptación por las dos partes a la hora del trato: (por ejemplo, para otras culturas mirar a la cara es una falta de respeto, cosa que crea polémica, ya que en España pasa lo contrario) y también hay que considerar que, ninguna cultura supera a la otra aunque en el municipio exista una cultura mayoritaria. Para modificar este aspecto, el cambio debe de hacerse por el lado de ambas partes, tanto de las personas migrantes, es decir, tener intención de capacidad de adaptarse; como de la propia sociedad Española, es decir, involucrándolos en la sociedad y profundizarse más en sus culturas. Por ello es necesario hacer aclaraciones sobre las distintas culturas religiosas establecidas en la ciudad con el objetivo de tener una visión más amplia y un mayor conocimiento de las mismas.

Para una mejora del bienestar de las personas que migran a España, lo primero sería plantear las cosas de manera que se trate a todas las personas por igual, que haya humanidad, y se pueda lograr una aceptación social, sin racismo ni discriminación, ya que para las personas que vienen a España, su objetivo es aprovechar las oportunidades que se ofrecen en nuestro país, ya que en su país de origen no han podido contar con ese privilegio.

El proyecto que se está llevando a cabo está apostando por el bienestar de los migrantes que vienen España con el objetivo final de lograr una mayor naturalidad y que no se implementen prejuicios a su persona.

6. Country Findings: Italy

6.1 Abstract

Il principale obiettivo di questo report è evidenziare i temi di maggiore interesse, per quanto riguarda la formazione in ambito interculturale, che meritano di essere sviluppati nell'ambito del progetto ECCIPA, prendendo in considerazione il target dei dipendenti della pubblica amministrazione e gli operatori-trici dei servizi forniti dagli enti privati per conto dell'ente pubblico (di seguito operatori dei servizi pubblici). La rilevazione delle tematiche principali è emersa attraverso il confronto con il territorio e i suoi rappresentanti – dai dipendenti pubblici, agli enti privati, così come dai migranti – oltre che da una ricerca documentale. Di seguito, gli ambiti che sono stati prioritariamente indagati attraverso la metodologia, sono:

- L'integrazione dei cittadini stranieri
- La diversità all'interno della forza lavoro della città
- Il grado di sostegno allo sviluppo all'imprenditorialità dei migranti (es. attraverso informazione e azioni di sensibilizzazione)
- L'apertura culturale
- La capacità di mediare i conflitti interculturali
- La promozione del multilinguismo come risorsa per l'istruzione, gli affari, il turismo, la vita culturale
- La comunicazione positiva sulla presenza dei migranti, in grado di evidenziare il loro contributo allo sviluppo sociale, culturale ed economico della città
- L'intelligence interculturale e le relative competenze dei funzionari, che consentono loro di rilevare le differenze culturali e modulare le loro risposte di conseguenza
- Le misure messe in atto per accogliere i nuovi arrivati, facendoli sentire a proprio agio e abbastanza sicuri da iniziare a costruire una nuova rete sociale e professionale
- La capacità di includere tutti i residenti nel processo decisionale e di garantire in tal modo che i servizi pubblici siano forniti in base alle loro diverse esigenze e non in base alla loro vicinanza culturale o politica ai responsabili delle decisioni pubbliche
- L'interazione tra la città e i suoi rappresentanti con le associazioni di migranti

Gli aspetti più interessanti hanno riguardato la necessità di superare la frammentazione dei servizi, sia per facilitare una governance di rete funzionale all'efficientamento dei servizi che per favorire l'accesso da parte dei cittadini stranieri a informazioni e servizi. Inoltre emerge una necessità di favorire l'aggiornamento di tutti quei settori e uffici abitualmente a contatto con utenza straniera, che manifestano una generale difficoltà all'utilizzo di comunicazione multilingue, compresa in lingue ponte come inglese e francese. Altri spunti interessanti hanno riguardato la definizione di competenza multiculturale, che si configura nelle discussioni più come un'attitudine da sviluppare, più che una vera e propria *skill*: in tal senso, diventa sempre più importante conoscere il fenomeno della migrazione, che per sua natura è mutevole e discontinuo, la sua regolamentazione a livello nazionale, oltre che i contesti di provenienza delle principali etnie presenti in Italia. Questo aspetto è altresì stimolo a pensare e ripensare una nuova narrazione della migrazione, che tenga conto di contributi partecipati, trasversali dal punto di vista del genere, dell'età e della provenienza. Nell'ambito del progetto ECCIPA, si prevede la realizzazione di proposte formative che tengano conto delle necessità emerse.

6.2 Introduzione all'area territoriale

Ravenna è il capoluogo della Provincia di Ravenna, situata nella Regione Emilia Romagna, nel Nord-Est d'Italia e affacciata sul Mare Adriatico. Ricca di storia, monumenti e opere d'arte, Ravenna è stata riconosciuta patrimonio universale Unesco. Il territorio governato dal Comune è diviso in 10 circoscrizioni. Ci sono più di 90 frazioni e piccoli insediamenti abitativi: vivono nel territorio comunale circa 160.000 abitanti. Circa il 12% della popolazione proviene da paesi UE ed extra-UE. Il Comune conta circa 1.100 dipendenti, suddivisi in 8 Aree. I suoi valori e mission sono la trasparenza, la possibilità di avere servizi aperti in grado di garantire l'equo accesso a tutti-e i-le cittadini-e; essere una città aperta e ospitale. In quanto ente pubblico, copre le principali politiche della vita della città: salute e servizi sociali, casa, gioventù, sicurezza e polizia locale, educazione e scuola, politiche europee e cooperazione internazionale, parità e cultura di genere, servizi demografici, sport, volontariato, sviluppo economico e industriale, eventi culturali e turismo, infrastrutture e mobilità – solo per menzionare i servizi basilari.

6.3 Metodologia della ricerca

La ricerca si è svolta da Aprile a Giugno 2021 e ha implicato tre diverse metodologie.

Ricerca documentale: sono stati esaminati complessivamente **32 documenti, pubblicati fra il 2014 e il 2021:** saggi, articoli, ricerche, reportage, sondaggi, blog, piattaforme di carattere regionale, nazionale ed europeo sono state utili ad indagare il tema delle politiche migratorie, delle strategie e degli atteggiamenti verso il fenomeno migratorio. I documenti, prodotti da **istituzioni** (es. Regione Emilia Romagna, ISTAT, Fondazione Ismu, Istituto Cattaneo, Unione Europea), da **ricercatori, giornalisti** o da **riviste/pubblicazioni specializzate** nel campo (Internazionale, Educazione interculturale, Vita.it) hanno permesso di ampliare lo sguardo, esaminando il tema oggetto di studio in maniera trasversale e plurima.

Interviste: sono state svolte complessivamente 10 interviste a 6 uomini e 4 donne. Sono stati intervistati 4 uomini provenienti da Paesi Terzi, 3 donne appartenenti ad associazioni (di cui 2 con background migratorio), 3 persone afferenti alla pubblica amministrazione (di cui 1 uomo con background migratorio). Le interviste sono state condotte in italiano, con la possibilità, ove necessario, di interventi in lingua inglese. La durata media delle interviste è stata di circa 20-25 minuti e sono state condotte sia da remoto che in presenza.

Focus Group: sono stati condotti 2 focus group, con la partecipazione di 12 persone complessivamente afferenti alla pubblica amministrazione (3) e rappresentanti della popolazione migrante e organizzazioni della società civile (9). Sono state coinvolte 9 donne e 3 uomini. Entrambi i focus group, organizzati in modalità online nelle giornate del 14 e 15 giugno, hanno avuto una durata di circa 1h-1h15' ciascuno e sono stati condotti in italiano, facilitati da moderatori del partner CBB.

La ricerca ha consentito di approfondire il tema in maniera **trasversale:** il principale punto di forza è rappresentato dalla possibilità di **dialogo e confronto** con la comunità e i suoi rappresentanti, oltre che la disponibilità di una notevole **quantità di materiale di approfondimento e ricerca** su molti canali informativi, per cui è stata operata una scelta attenta. L'aspetto di maggiore sfida è stato rappresentato dal coinvolgimento dei migranti, soprattutto per coloro che non svolgono un lavoro o una mansione all'interno dei servizi (ad esempio i-le mediatori-trici culturali): in questo

caso, è stato necessario, in particolare nella fase delle interviste, cercare di **abbattere il muro di diffidenza** e far comprendere il senso e la funzione del loro coinvolgimento, rassicurare rispetto all'utilizzo delle informazioni e risposte fornite, costruire un *setting* informale. Agli incontri di focus group, erano state invitate circa 20 persone, ma 8 di loro non hanno potuto partecipare: nonostante ciò, i facilitatori hanno stimolato la partecipazione degli invitati, che hanno potuto usufruire di uno "spazio" virtuale più agevole alla discussione.

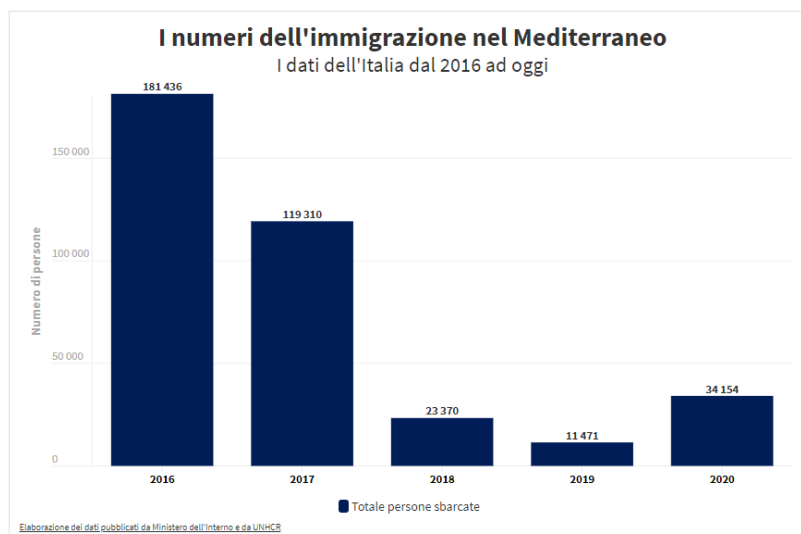
6.4 Riassunto dei principali risultati

Il principale obiettivo del Need Assessment è stato raccogliere maggiori spunti e sguardi (pubblica amministrazione, società civile e cittadini di Paesi Terzi), relativamente al tema dell'integrazione, della competenza interculturale della città e del Paese, delle politiche migratorie.

Di seguito, possiamo evidenziare alcuni tratti fondamentali.

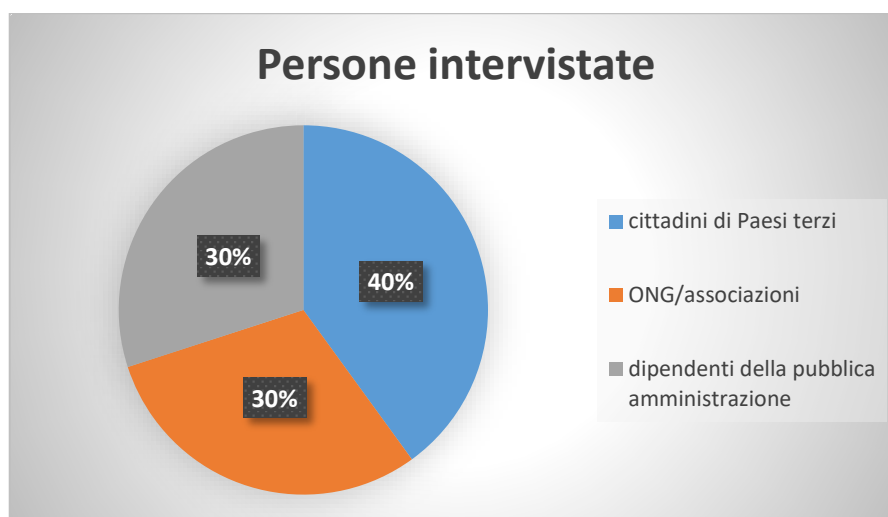
Anzitutto, è evidente un cambiamento del fenomeno migratorio che ha interessato l'Italia, e più in generale l'Europa, negli ultimi 7-8 anni. Tale cambiamento, che consiste nell'aumento degli sbarchi (flussi migratori non programmati), ha determinato altresì un **cambiamento nella percezione dei migranti**: i cittadini italiani vivono generalmente una sensazione di diffidenza e isolamento (in particolare verso l'Europa) e un'alta percentuale di cittadini (46%, secondo una ricerca della Regione Emilia Romagna) pensa che "gli immigrati siano una minaccia per l'ordine pubblico e la sicurezza delle persone". Inoltre, viene generalmente percepita una percentuale molto più alta di immigrati (26%) verso i dati reali, che attestano al 9% la percentuale di stranieri in Italia. Si pone in ogni caso la necessità di differenziare fra le due tipologie di **target dei migranti** provenienti da flussi programmati (lavoro, ricongiungimento familiare) dalle vittime di migrazione forzata: se i primi, da un lato, possono contare su un percorso migratorio piuttosto marcato, dall'altro abbiamo una popolazione priva di reti familiari/amicali, che manifesta spesso fragilità socio-economiche e psicologiche e che transita in gran parte da progetti di accoglienza, il cui compito è facilitare l'acquisizione da parte dei beneficiari degli strumenti utili all'integrazione, sostituendosi in qualche modo alle reti informali e strutturando percorsi più complessi e difficoltosi, ma altresì tutelanti.

Nel 2020, gli sbarchi, nonostante l'evento pandemico del Covid-19, hanno continuato a crescere rispetto all'anno precedente. La pandemia ha considerevolmente rallentato il trasferimento dei migranti sbarcati verso le varie città italiane e si è assistito in generale ad un rallentamento nel turnover delle fuoriuscite dai progetti di seconda accoglienza, in ragione del fatto che le persone accolte avevano minori possibilità di autonomia. L'impatto del Covid-19 è stato anzitutto di tipo economico, ma anche sociale: per molte persone che già sperimentavano difficoltà ad integrarsi, l'isolamento ha comportato solitudine, distacco, fenomeni depressivi.



D'altro canto, sebbene le politiche migratorie siano diventate crescentemente stringenti rispetto ai flussi migratori programmati per lavoro, il territorio di Ravenna, e in generale l'Emilia Romagna, hanno manifestato una grande vivacità in termini di progettazioni a sostegno dell'integrazione - dai progetti di accoglienza integrata, centri interculturali, iniziative di progettazione partecipata sui temi dell'immigrazione. Emerge, sia dalla ricerca documentale, che dalle interviste e dai focus group, che l'impegno civile da parte di organizzazioni, associazioni, privati cittadini risulti di fondamentale importanza per nutrire e sviluppare innovativi processi di integrazione.

I dati delle interviste condotte:



I principali punti emersi dalle interviste hanno riguardato:

- L'**impatto** sociale, emotivo ed economico dell'evento pandemico **Covid-19**
- L'accesso ai servizi pubblici da parte dei cittadini migranti è facilitato laddove il personale è disponibile o in grado di utilizzare lingue-ponte, soprattutto nel caso di utenza neoarrivata (**bi-linguismo dei funzionari pubblici**)
- Soprattutto per l'utenza neoarrivata, è fondamentale la possibilità di **accedere alle informazioni e dunque ai servizi**; la necessità è quella di comprendere anzitutto le richieste

(es. documenti richiesti per svolgere pratiche legate al permesso di soggiorno, lavoro, residenza)

- Se, da un lato, l'evento pandemico ha permesso di rimanere prossimi all'utenza grazie all'uso di tecnologie, dall'altro ha anche messo in luce il forte **gap tecnologico** (utilizzo di piattaforme, strumenti tecnologici per contattare gli uffici pubblici e svolgere pratiche anche a distanza)
- La duplice valenza del concetto di **intercultura**: da un lato valore e mission della città, dall'altro principio che racchiude la differenziazione dell'altro, di chi è "diverso". E' importante perseguire una lotta contro **hate speech e pregiudizi** con la partecipazione trasversale di giovani, stranieri, uomini e donne
- È emerso come le **COI – Country of Origin Information** siano uno strumento fondamentale, utile a operatori dei servizi pubblici per meglio conoscere il background migratorio dell'utenza
- La necessità di porre continuamente attenzione all'**innovazione** dei processi e progetti interculturali e di integrazione: le disuguaglianze possono essere superate grazie al coinvolgimento delle persone in percorsi di co-progettazione e partecipazione alla vita della città
- La **comunicazione interculturale** è scarsamente conosciuta, in particolare in alcuni specifici servizi
- L'importanza di un atteggiamento non giudicante e scevro di pregiudizi da parte dei servizi che si relazionano con persone con diverso background; oltre a ciò risulta fondamentale un'attitudine all'ascolto, alla curiosità, avere buone capacità relazionali quando si lavora con utenza straniera.

Un ulteriore aspetto interessante emerso dalla ricerca riguarda la **cultura**: si riscontra in generale la necessità di considerare l'intercultura come una priorità nella comunicazione pubblica, supportando prassi di informazione, ascolto, discussione e partecipazione fra istituzioni e cittadini con background migratorio. Risulta fondamentale superare una visione emergenziale, in favore di una visione a lungo termine. Cultura significa altresì acquisire *soft skills*: generalmente infatti emerge che la competenza interculturale costituisce una vera e propria attitudine, "un'apertura mentale verso le persone provenienti da altri paesi, l'abilità di comunicare (...) con diversi aspetti culturali" (S., assistente sociale intervistata). Un altro elemento fondamentale della cultura riguarda la possibilità per gli operatori dei servizi legati all'immigrazione di conoscere e approfondire sia i contesti di provenienza dei cittadini di paesi terzi attraverso le Country of Origin Information (COI), che gli aspetti culturali, ma anche facilitare lo scambio, soprattutto fra gli operatori del settore. Ad esempio, il ruolo dei mediatori-trici culturali può beneficiare del confronto/formazione continua sia sulle modalità di lavoro, che l'aggiornamento normativo e la rete dei servizi. È emerso che, nonostante le numerose progettazioni implementate, è marcata la necessità di avere tavoli e opportunità di confronto e raccordo, nonché spazi di partecipazione pubblica che siano in grado di affrontare tematiche interculturali e garantire il coinvolgimento dei cittadini stranieri. Dal punto di vista della narrazione dell'immigrazione, risulta importante promuovere un cambiamento nello sguardo verso il fenomeno, volgendo l'attenzione verso lo *story telling* e in generale per familiarizzare con storie personali che raccontino il significato dell'integrazione – percorso sfaccettato e sempre bilaterale. Occorre immaginare nuove modalità di comunicazione (un esempio tratto dai focus group riguarda la Radio Multiculturale) che non solo parlano ai migranti, ma lo fanno attraverso la loro voce.

Riassumiamo di seguito i punti principali dei brainstorming condotti:

- Problema dell'accesso alle informazioni e quindi ai servizi: la maggior parte dei partecipanti sottolinea la difficoltà di avere una visione chiara, sia per gli utenti che per i dipendenti, di tutti i servizi pubblici, delle procedure, delle regole e delle informazioni accessibili
- Frammentazione dei servizi di welfare: c'è una diffusa necessità di capire chi fa cosa e momenti formali di scambio tra tutti gli operatori pubblici circa, almeno, l'aggiornamento su reti e sistemi informativi generali
- A livello di training per gli operatori-trici dei servizi pubblici, la maggior parte delle sessioni di formazione e degli incontri sono organizzati ad hoc su casi e questioni specifiche;
- I corsi di lingua sono una necessità per la difficoltà a capire i bisogni reali delle persone straniere: ne deriva la necessità di formazione sulle lingue europee (inglese, francese e spagnolo)
- La mediazione culturale va senz'altro rafforzata e compresa da molti operatori-trici. Sarebbe utile programmare una formazione transettoriale (assistenti sociali e mediatori culturali) sui bisogni dei cittadini di paesi terzi e quali sono gli strumenti per rilevare questi bisogni e cercare di affrontarli; la richiesta auspicata è quella di formare ad un uso consapevole delle risorse che si occupano di mediazione culturale, che solitamente si interfacciano con utenti stranieri.
- Orientamento ai servizi sul territorio, si limita all'accompagnamento quando i cittadini di paesi terzi sono all'interno del sistema di accoglienza, mentre è più complesso quando si tratta di persone straniere sul territorio
- Comunicazione culturale specifica, il target sta modificandosi e cambiando nel tempo, c'è necessità di adeguarsi. Si parla dunque di Informazioni sul paese d'origine - COI: questo tipo di informazioni è essenzialmente legato ai richiedenti asilo, ma in realtà è molto importante anche per i cittadini di paesi terzi e per il modo in cui lo sono, del paese/area ospitante. Ciò significa che, per esempio, alcuni dei partecipanti che sono anche cittadini stranieri, avrebbero potuto beneficiare di una formazione globale completa sulle abitudini e informazioni aggiornate sul sistema di servizi pubblici del paese ospitante. C'è un'evoluzione, dal punto di vista economico e sociale, di tutti i paesi, sia europei che extraeuropei che potrebbe essere sempre presa in considerazione nelle interazioni
- L'educazione non formale e la gamification sono due modi efficaci per lavorare con persone di tutte le età e farle imparare e incontrare culture diverse
- Digital divide/gap tecnologico: nonostante anche i servizi a bassa soglia siano stati dotati, per vincoli di Covid-19, di soluzioni di innovazione tecnologica di successo, molti utenti - privi di risorse adeguate - hanno sperimentato difficoltà ad accedervi correttamente e i funzionari pubblici non sempre sono in grado di rispondere a tutte le richieste. Sono necessarie soluzioni semplici per aiutarli e assisterli, a livello tecnologico. I rischi e le azioni correttive di emergenza sono qualcosa che merita una formazione e una capacitazione specifica.

6.5 Discussione

Dalla ricerca, emerge la *vision* di una città che ha vissuto il fenomeno migratorio e si è adattata ai suoi cambiamenti nel corso degli ultimi 30 anni, durante i quali si è assistito da un lato alla stabilizzazione dei migranti giunti fra gli anni 80 e 00 (flussi caratterizzati da una prevalenza di

persone originarie del continente africano, dell'Est Europa, dei paesi entrati recentemente in UE (come Romania e Polonia), dall'altro all'accoglienza di migranti vittime di migrazione forzata (flussi non programmati, con prevalenza di stranieri originari dell'Africa Sub-Sahariana, Corno d'Africa, Asia meridionale). L'Amministrazione ha adattato le proprie politiche, anzitutto dedicando un dipartimento specifico per l'erogazione di informazioni e servizi agli stranieri (assistenza alle procedure amministrative per la regolarizzazione, centro interculturale, gestione di progetti di integrazione, assistenza alle vittime di tratta e sfruttamento), aggiornando costantemente le proprie prassi alla luce delle nuove esigenze e necessità. Gli ultimi anni sono stati caratterizzati da un forte impulso alle attività interculturali: se da un lato sono stati strutturati in maniera crescente quei servizi legati alla mediazione interculturale nelle scuole, per facilitare l'integrazione dei cittadini neoarrivati, dall'altro sono state avviate nuove forme di partecipazione alla vita cittadina, sia nei suoi aspetti culturali (eventi, iniziative, concorsi di idee, laboratori) che decisionali (Rete Interculturale sui Temi dell'Immigrazione, progettazioni partecipate). I progetti di accoglienza gestiti direttamente per richiedenti e titolari di protezione internazionale e vittime di tratta hanno l'obiettivo di fornire tutti gli strumenti di integrazione ai-le beneficiari-e accolti-e, con un riguardo particolare per le categorie più fragili della popolazione migrante. Trattandosi di un fenomeno in continuo cambiamento, l'amministrazione ha il compito di essere attento osservatore, di facilitare l'accesso alle informazioni e ai servizi, superando la frammentazione e fungendo da punto di riferimento per l'orientamento sul territorio da parte dei-le cittadini-e stranieri-e. Questo, già fortemente operato per i beneficiari di progetti di accoglienza, deve essere fruibile anche per coloro che non sono accolti (cd. territoriali). Il target delle persone neoarrivate richiede di affrontare anche la necessità del bilinguismo all'interno delle pubbliche amministrazioni, così come dell'accesso a corsi di lingua italiana per tutti e per tutte. Nell'ottica del miglioramento dei servizi per neoarrivati-e occorre pensare nuovi spazi (es. SpaceLab), dedicati anche a target specifici (es. donne), in grado di creare luoghi sicuri che possano facilitare l'apprendimento della lingua, la conoscenza del territorio, la conoscenza di altre persone (cittadini e migranti) – ad integrazione dei servizi strutturati già presenti nel territorio.

Per ragioni legate alla legislazione nazionale, sono ancora limitati i casi di persone con background migratorio all'interno della forza lavoro del Comune. Tuttavia, fra gli-le operatori-trici di servizi pubblici afferenti al terzo settore, la loro presenza è crescente e significativa e porta senza dubbio un arricchimento al lavoro a contatto con l'utenza straniera. Un ruolo fondamentale in tal senso è dato a mediatori-trici culturali, che intervengono anche in contesti altamente specializzati (es. Questura, progetti di accoglienza, sanità). Emerge la necessità di facilitare la loro formazione continua, sia a livello transettoriale (assistenti sociali e mediatori culturali) sui bisogni dei cittadini di paesi terzi e quali sono gli strumenti per rilevare questi bisogni e cercare di affrontarli, che a livello peer-to-peer per aumentare le occasioni di incontro e scambio.

Indagare la competenza interculturale ha posto l'attenzione sulle *soft skills* che essa richiede: risulta importante che il personale coinvolto nei servizi per l'immigrazione sia disponibile all'ascolto, alla curiosità, alla voglia di conoscere l'altro in un'attitudine priva di pregiudizi. Per fare ciò, occorre sensibilizzare e informare attraverso alcuni strumenti, come ad esempio le COI – Country of Origin information, che descrivono i contesti di riferimento per aree/Paesi di provenienza. Oltre a ciò, occorre considerare che ogni storia migratoria è unica: lo sguardo deve essere orientato al singolo e per facilitare questo approccio possono essere utili contributi di etno-

psicologi e antropologi. In quest'ottica, è possibile elaborare e fornire servizi sempre più informati e declinati sulle specifiche esigenze e necessità del singolo.

Per quanto concerne la comunicazione interculturale, la lotta contro l'hate speech e i pregiudizi, si pone la necessità di innovare la comunicazione verso l'esterno. Per migliorarne l'efficacia, occorre fruire di strumenti quali lo *story telling*, la partecipazione di cittadini-e stranieri-e a campagne di sensibilizzazione e a strumenti innovativi (es. Radio Multiculturale): questo non solo dà spazio alle storie personali, superando una narrazione legata all'emergenza, ma permette di modellare la comunicazione su nuovi linguaggi e strumenti, con il coinvolgimento in prima persona inter-generazionale, inter-genere e inter-etnico.

7. Country Findings: Germany

7.1 Zusammenfassung der Ergebnisse

Das Ziel dieses Berichts ist es, einen Überblick über den Weiterbildungsbedarf der Mitarbeiter der öffentlichen Verwaltung zu geben, wie er in Einzelinterviews an sie, an Organisationen und an Bürger*innen und in Fokusgruppen erfasst wurde.

Die Diskussionen machten deutlich, dass es notwendig ist, über die Formulierungen, die die Beschreibung der Phänomene begleiten, nachzudenken, und dass es notwendig ist, das Thema der interkulturellen Kompetenz aus dem sozialen Bereich herauszunehmen und es auf alle Handlungen der Gesellschaft zu beziehen, als Haltung gegenüber Vielfalt und nicht nur gegenüber Ethnizität.

Die Interviews und Diskussionen zeigten, wie wichtig die Haltung der Führungskräfte als Vorbild ist. Die Fähigkeit, verstanden werden zu wollen und zu verstehen (wie von einem befragten Bürger definiert), ist eine persönliche Fähigkeit, die möglichst zum Profil eines Mitarbeiters im öffentlichen Dienst gehören sollte. Aus diesem Grund erscheint die Idee, Sensibilisierungsprogramme zu diesem Thema zu unterstützen und gleichzeitig dieses Thema in das Vorstellungsgespräch aufzunehmen, sehr sinnvoll.

Alle lokalen Verwaltungen wurden für die Durchführung der Schulungen sensibilisiert, die während des Projekts bei ihren Mitarbeitern durchgeführt wurden. Sie haben sich auch der Initiative angeschlossen, die Aktionen des Projekts zu begleiten, indem sie Teil des lokalen Gremiums wurden.

7.2 Informationen über die Region

Der Kreis Offenbach liegt in der Metropolregion Frankfurt Rhein-Main und wurde erst 1832 gebildet, als die bisherigen Landratsbezirke Langen (teilweise), Seligenstadt und Offenbach zusammengelegt wurden. Heute gehören 13 Gemeinden zum Kreis: Dietzenbach, Dreieich, Heusenstamm, Langen, Mühlheim am Main, Neu-Isenburg, Obertshausen, Rodgau, Rödermark, Seligenstadt, Egelsbach, Hainburg und Mainhausen. Ein großer Teil dieses stark urbanisierten Bezirks ist bewaldet. Die meisten Orte gehören zum Frankfurter Stadtgebiet. Der Main bildet einen Teil der nördlichen Grenze des Landkreises.

Die Region ist bekannt für ihren Migrationsanteil, denn sie hat einen der größte Anteil an Menschen mit Migrationshintergrund in Deutschland. Der Landkreis hat 356.400 Einwohner, von denen 80.335 keine deutsche Staatsangehörigkeit besitzen. Davon sind 58.665 Europäer. Die größte Community ist die türkische Community mit über 11.000 Menschen. Diese Zahl spiegelt jedoch die Vielfalt des Gebietes nicht vollständig wider, da sie die zweite Generation nicht mit einbezieht.

Die industrielle Präsenz ist seit dem 18. Jahrhundert eine Konstante und hat viele Menschen in den Kreis gezogen: Der Kreis Offenbach verfügt über eine gute Produktions- und Verkehrsinfrastruktur. Insbesondere die Nähe zum Flughafen und die großen Fabriken in der Umgebung (OPEL, AVENTIS etc.) unterstützen eine bedeutende Wirtschaft im Zuliefer- und Dienstleistungssektor. Die führenden Branchen im Dienstleistungssektor sind Logistik und

Transport, Beratung, Finanzen, IT und Telekommunikation sowie die Kreativwirtschaft. Mit ihren Dienstleistungen und Innovationen tragen sie zur Zukunftsfähigkeit der Region bei. Im Industriesektor sind die Leitbranchen Automation, Automotive, Chemie, Pharma und Biotechnologie, Gesundheit und Werkstoffe. Vor allem südlich von Frankfurt sind Gewerbegebiete entstanden, die von Dienstleistungsunternehmen dominiert werden. In diesem Zusammenhang sind viele Unternehmen entstanden, die ergänzende Dienstleistungen anbieten - von der Gebäudereinigung bis zur Rechts- und Unternehmensberatung.

Der allgemeine Anteil der Arbeitslosen liegt bei 5,8 %, in der Teilgruppe der Ausländer steigt er jedoch auf 12 %. Dies unterstreicht die Bedeutung der von Pro Arbeit unterstützten Begleitmaßnahmen zur Integration in den Arbeitsmarkt.

7.3 Forschungsmethodik

Die Studie wurde in enger Zusammenarbeit mit dem Integrationsbüro des Kreises Offenbach und Kollegen von Pro Arbeit durchgeführt. Das Integrationsbüro des Kreises Offenbach sensibilisierte alle Stellen seiner Organisation und gewann die Bereitschaft, sich interviewen zu lassen und eventuell an Fokusgruppen teilzunehmen. Um möglichst viele Menschen zu erreichen und auch Kunden und Bürger einzubeziehen, wurden eigene Präsenzveranstaltungen bei Träger und lokalen Initiativen organisiert. Die Kolleginnen und Kollegen von Pro Arbeit aktivierten die Netzwerke, die die Arbeit vor Ort begleiten, insbesondere durch die Kontaktaufnahme zu Migrantenvereinen und Aktivierung von Klienten und Bürgern. Um eine größere Offenheit in den Gesprächen zu erreichen, entschieden wir uns, Interviewer und Interviewte wechselseitig zu interviewen, so dass Kollegen aus dem Kreis von Mitarbeitern der Pro Arbeit interviewt wurden und umgekehrt. Klienten und Bürger wurden von Pro Arbeit befragt. Es wurde beschlossen, das Interview als Gelegenheit zu nutzen, das Projekt einem breiteren Publikum vorzustellen. Aus diesem Grund wurde beschlossen, mehr Interviews als geplant durchzuführen.

Insgesamt wurden 5 Führungskräfte des Kreises Offenbach, 4 Mitarbeiter*innen der Pro Arbeit, 3 Organisationen und 4 Kund*innen interviewt. Alle Interviews haben im Monat Mai 21 stattgefunden, wurden auf Deutsch geführt und dauerten circa 45-50 Minuten.

Um die Kund*innen am besten zu erreichen, war es wichtig die Sprache anzupassen: Diese Wahl hat zu einer sehr authentischen und sehr effektiven Interaktion geführt, die oft dazu beigetragen hat, die Komplexität der Themen zu reduzieren.

Es fanden drei Fokusgruppen statt. Die Beteiligung von Bürgern und Verbänden an diesen Aktionen war nicht einfach, da die meisten von ihnen keine Zeit zur Verfügung stellen konnten, daher die Entscheidung, Präsenzveranstaltungen bei Träger und lokalen Initiativen zu organisieren.

Die Interviews wurden ohne große Schwierigkeiten durchgeführt: Die Bürger wurden hauptsächlich telefonisch befragt.

7.4 Ergebnisse

Unser Ziel bei der Aktion IO1 war es, so viele Ansichten wie möglich zu berücksichtigen (Verwaltung, Zivilgesellschaft, Vereine, MSO) und dabei eine Diskussion über die aktuelle Lage der Integration von Drittstaatsangehörigen zu starten.

Fünf Kommunen des Kreises wurden involviert (Seligenstadt, Mühlheim am Main, Dietzenbach, Heusenstamm, Rodgau) sowie die Kreisverwaltung.

Die Umfrage ermöglichte es uns, die Erwartungen der verschiedenen Akteure hervorzuheben, die eine vielschichtige Vorstellung von den gleichen Bedürfnissen vorschlugen. Einerseits betont die Verwaltung die Notwendigkeit, das Thema der interkulturellen Kompetenz ihrer Mitarbeiter in einer Reihe von generalistischen, aber sehr gut orientierten Ansätzen zusammenzuführen. Wo man seine Rolle in der öffentlichen Verwaltung menschlich, transparent und konkret lebt, sind Soft Skills ein Muss.

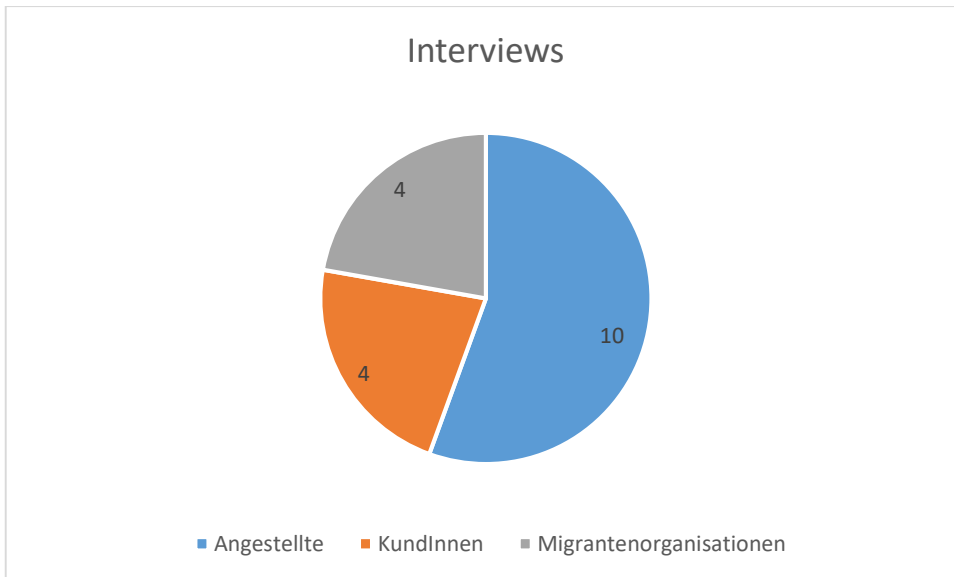
„Unsere Entscheidungen haben einen starken Einfluss auf das Leben der BürgerInnen und das kann zu einem starken Stressfaktor für unsere Mitarbeiter werden. Deshalb achten wir auf eine klare Kommunikation: Unsere Entscheidungen müssen in der Logik des Gesetzes transparent sein. Die große Herausforderung in unserer täglichen Arbeit ist es, eine Vermittlung zwischen dem moralisch Richtigen und dem rechtlich Korrekten zu finden. Oft besteht dieses Bemühen darin, zwischen der vom Formalismus des Gesetzes diktierten Distanz und der im Kontakt mit den Menschen notwendigen Menschlichkeit zu oszillieren.“

Eine statistische Bewertung der Auswirkungen der Pandemie auf die öffentliche Versorgung im Kreis Offenbach ist derzeit nicht möglich. Sicherlich gab es starke organisatorische Anstrengungen, um die Sicherheit sowohl der Mitarbeiter als auch der Bürger zu gewährleisten, begleitet von einer Reihe von Informationskampagnen, um das Wohlergehen aller zu unterstützen. Erwähnenswert ist hier die starke Präsenz von Online-Informationen, um die sich sowohl der Kreis als auch Pro Arbeit gekümmert haben und immer noch kümmern. Sicherlich hat die Notwendigkeit, viele Dienstleistungen zu digitalisieren, diejenigen Bürger zurückgelassen, die am meisten Unterstützung benötigen. In diesem Sinne hat die Pandemie für einige Verbände eine Möglichkeit des flexiblen Eingreifens dargestellt.

„Die Pandemie hat die Art und Weise, wie wir miteinander umgehen und zusammenbleiben, verändert, aber für uns war sie eine günstige Gelegenheit. Zum einen konnten wir uns mit unserem technologischen Know-how einbringen: Viele von uns sind Digital Natives und haben auch beruflich ein Interesse an der Computerwelt. So konnten wir viele deutsche Initiativen, wie zum Beispiel Schulprojekte, technisch unterstützen. Gleichzeitig gab uns die Reduzierung der persönlichen Verpflichtungen die Zeit, die wir brauchten, um die Strukturen unseres Vereins besser zu organisieren.“ (Migrantenorganisation)

„Wahrscheinlich ist die einzige wirklich wichtige Veränderung die Pandemie: Vor ihr ging man auf den Markt und traf Leute, jetzt kann man dort nicht mehr hingehen.“ (Kundin)

Zusammenfassung Interviews:



Focus Groups

Die Fokusgruppen wurden online mit Hilfe eines interaktiven digitalen Boards durchgeführt. Der untenstehende Screenshot bezieht sich auf die Themen der Gespräche am 18. und 25. Mai mit Mitarbeitern des öffentlichen Dienstes. Weitere Möglichkeiten für eine direktere Beteiligung der Bürger werden derzeit organisiert.

The screenshots show digital boards with the following content:

- Top Left:** Project overview for ECCIPA, including 'AKTIVITÄTEN', 'ZIELGRUPPE', 'DAUER', and 'PARTNER'.
- Top Middle:** A flowchart showing 'ZIELLE' (Goals) leading to 'PRODUKTE' (Products) and 'WIRKUNG' (Impact).
- Top Right:** A mind map titled 'Was verstehen Sie unter interkultureller Kompetenz?' (What do you understand by intercultural competence?).
- Bottom Left:** A mind map discussing 'Inwieweit sind kulturell und sprachlich vielfältige Arbeitsteams ein positives Element für die Kommunikation mit den Bürger:innen?' (To what extent are culturally and linguistically diverse work teams a positive element for communication with citizens?).
- Bottom Middle:** A mind map titled 'Hat die Leitung eine besondere Rolle?' (Does leadership have a special role?).
- Bottom Right:** A mind map titled 'Ideen fürs Training' (Ideas for training).

7.5 Diskussion

Bekennnis zu interkulturellen Prinzipien wie Vielfalt, Gleichberechtigung und Interaktion durch städtische Behörden und Verständnis für deren Auswirkungen auf die Politikgestaltung

Während unserer Interviews konnten wir eine Verschiebung des Themas interkulturelle Kompetenz hin zu den allgemeinen Kompetenzen einer öffentlichen Verwaltung beobachten. Eine Leitungskraft aus dem Kreis Offenbach betonte mit Überzeugung *„Ich bin der festen Überzeugung, dass die Verwaltung menschlich, transparent und greifbar sein muss. Die interkulturelle Kompetenz als Begriff ist dann schon drin“*.

Teilweise sind Positionen sogar so weit gegangen, den Begriff "Interkulturalität" an sich als diskriminierend abzulehnen: *„Ich schlage vor, das Thema Interkulturalität zu vermeiden, weil es in vielen Beiträgen bereits negativ besetzt ist. Es wird als "soziales" Thema gesehen und nicht als Optimierungsprozess, der mit weniger Arbeit bessere Ergebnisse bringt. Es ist absolut notwendig, von der Logik der Prozesse, die sich auf bestimmte Gruppen von Bürgern - Migranten - beziehen, wegzukommen, weil dies bereits diskriminierend ist. Vielmehr sollten wir uns auf die Vielfaltsstrategie konzentrieren, die Schlagworte sollten Dienstleistung, Akzeptanz, Optimierung, Gewinn lauten.“*

Vielfalt innerhalb der städtischen Belegschaft

Der Kreis Offenbach hat eine starke und weit verbreitete Migrantenpräsenz. Dies wird statistisch unterschätzt, weil Doppelstaatler als Deutsche gezählt werden: Dies impliziert eine reduzierte Repräsentation von Migranten der zweiten Generation.

Alle Mitarbeiter der öffentlichen Verwaltungen haben die Positivität der Reproduktion der Gesellschaft -und ihrer Vielfalt- innerhalb der Verwaltungen betont.

Dies scheint fast überall der Fall zu sein, aber während der Fokusgruppen wurde stark diskutiert, ob dieses Element allein einen Gewinn für eine offenere öffentliche Verwaltung darstellt. *„Im Allgemeinen halte ich das für eine gute Sache, aber es ist immer noch ein individueller Aspekt. Nur weil Sie anderswo Wurzeln haben, sind Sie nicht automatisch interkulturell kompetent. Manchmal kann es sogar kontraproduktiv werden: Manche Mitarbeiter können sogar dazu neigen, in ihrer Rolle zu erstarren.“*

Grad der Unterstützung für die Entwicklung des Unternehmertums von Migranten (z. B. durch Informations- oder Sensibilisierungsmaßnahmen)

Die Förderung von Existenzgründungen bei Ausländern ist kein Schwerpunkt des Jobcenters, das in erster Linie die Vermittlung in abhängige Beschäftigungsverhältnisse verfolgt, um das unternehmerische Risiko arbeitsloser Bürger zu minimieren.

Es gibt jedoch einige Initiativen, die sich im Rahmen spezifischer lokaler Projekte an die Gruppe der Existenzgründer mit Migrationshintergrund richten.

Kulturelle Offenheit; Interkulturelle Intelligenz und Kompetenz von Beamten, die es ihnen ermöglicht, kulturelle Unterschiede zu erkennen und ihre Reaktionen entsprechend zu modulieren

Zum Thema kulturelle Offenheit und Umgang mit Vielfalt stimmten die Positionen der Befragten und Teilnehmer der Fokusgruppen sehr gut überein. Eine schöne Metapher, die eine sehr effektive Synthese liefert, ist die des Gärtners *„Ich glaube, dass sich interkulturelle Kompetenz aus verschiedenen Facetten zusammensetzt, aber im Allgemeinen kann sie als die Fähigkeit definiert werden, mit verschiedenen Soziotopen zu interagieren. In der heutigen globalisierten und fließenden Welt ist Ethnizität nicht die einzige Kategorie, über die ein Soziotop definiert werden kann. Es geht um die Fähigkeit, eine große Komplexität zu managen, ohne in Stereotypen über temperamentvolle Italiener, pünktliche Deutsche oder aggressive Araber zu verfallen. Es ist die Fähigkeit eines Gärtners, sich um viele verschiedene Blumen zu kümmern, je nachdem, was sie brauchen“*(Leitungskraft Kreis-Of).

Fähigkeit, interkulturelle Konflikte zu schlichten

Sowohl den Bürgern als auch den Angestellten des öffentlichen Dienstes ist klar, dass der Widerstand der beiden Seiten zu Konflikten führen kann.

„Manchmal habe ich einen Meinungs austausch zwischen Kollegen nach sehr anstrengenden Terminen mit unseren Bürgern erlebt. Sicherlich ist die Beratung bei Schalter kein einfacher Job: Manchmal haben wir es mit aggressiven Menschen zu tun, manchmal verstehen sie nicht nur die Sprache, sondern auch unsere Systeme im Allgemeinen nicht. Das erzeugt Stress bei den Mitarbeitern, die manchmal genervt sind. Also frage ich sie: "Versuchen Sie sich vorzustellen, wie viel Stress - und oft auch wie viel Angst - die Person hat, die zu uns kommt. Oft geht es um Existenzängste, die die tiefsten Sphären des Individuums berühren.

Gleichzeitig dürfen wir die Angst unserer Mitarbeiter nicht vergessen: Die Verwaltung gesteht kaum Fehler ein, und diese Fehler können sich stark auf das Leben der Bürger auswirken.“ (Leitungskraft Kreis Of)

Dieser Aspekt wurde auch von den Bürgerinnen und Bürgern hervorgehoben: Insbesondere ein Kunde des Jobcenters unterstrich mit sehr bewegenden Worten, wie schmerzhaft die Erfahrung sein kann, aus dem eigenen Land zu fliehen. Dieser Schmerz kann in Verzweiflung oder Aggressivität umschlagen.

Förderung der Mehrsprachigkeit als Ressource für Bildung, Wirtschaft, Tourismus, kulturelles Leben; Positive Kommunikation über die Präsenz von Migranten, Hervorhebung ihres Beitrags zur sozialen, kulturellen und wirtschaftlichen Entwicklung der Stadt

Der Kreis Offenbach hat seit Jahren eine starke Präsenz von Ausländern, hauptsächlich Wirtschaftsmigranten. In den letzten Jahren ist die Zahl der Flüchtlinge gestiegen. Der Kreis profitiert von einer positiven Entwicklung der Beschäftigtenzahl auch als Ergebnis der intensivierten Arbeit der Wirtschaftsförderung. Von Vielfalt als Motor für die wirtschaftliche Entwicklung des Kreises ist (noch) nicht die Rede. Das Vorhandensein und die Verstärkung von Aktivitäten zugunsten der Vielfalt ist hauptsächlich mit lokalen kulturellen Veranstaltungen verbunden, die durch die Aktivitäten in verschiedenen Projekten zugunsten von demokratischen Werten hervorgehoben werden.

Maßnahmen zur Begrüßung von Neuankömmlingen, damit sie sich wohl und sicher genug fühlen, um mit dem Aufbau eines neuen sozialen und beruflichen Netzwerks zu beginnen

Der Kreis Offenbach und Pro Arbeit haben eine Vielzahl von Initiativen für Neuankömmlinge. Die verschiedenen Ämter der Kreisverwaltung haben Wegweiser in vielen Sprachen erstellt, beschäftigen mehrsprachige Mitarbeiter und setzen in komplexeren Fällen professionelle Dolmetscher ein. Gleichzeitig hat eine Debatte über die Notwendigkeit begonnen, mit den Bürgern in einer einfacheren Sprache zu kommunizieren. *„Wir haben uns entschieden, Mehrsprachigkeit zu vermeiden und uns für einfache Sprache zu entscheiden. In komplexen Fällen laden wir Dolmetscher ein. Da wir der Meinung sind, dass diese "Willkommens"-Mechanismen nicht nur für Ausländer, sondern für alle gelten sollten, haben wir das "Willkommenspaket" an die Abteilung für Öffentlichkeitsarbeit delegiert. Und da ist sie stehen geblieben.“* (Leitungskraft Stadt)

Fähigkeit, alle Einwohner in den politischen Entscheidungsprozess einzubeziehen und dadurch sicherzustellen, dass öffentliche Dienstleistungen entsprechend ihrer vielfältigen Bedürfnisse und nicht entsprechend ihrer kulturellen oder politischen Nähe zu öffentlichen Entscheidungsträgern bereitgestellt werden

Der Schlüssel zur Einbeziehung aller Einwohner, einschließlich der Ausländer, in das politische Leben der Gebiete liegt in der Beteiligung an den Ausländerbeiräten. In diesem Sinne können Ausländervereine viel tun, um ausländische Mitbürger zu ermutigen und zu motivieren, in den Stadträten zu kandidieren und zu wählen. Leider ist die Wahlbeteiligung immer noch sehr niedrig, und die eigentliche Herausforderung scheint im Moment darin zu bestehen, möglichst viele Bürger (nicht nur ausländischer Herkunft) zum Wählen zu bringen.

Ansatz zu Antidiskriminierung und Fremdenfeindlichkeit

Das Integrationsbüro des Kreises Offenbach fördert und beteiligt sich an einer Reihe verschiedener Antidiskriminierungs- und Antifeindlichkeitsinitiativen, die es in seinem Newsletter veröffentlicht. Pro Arbeit beteiligt sich und fördert viele europäische Projekte zum Thema sozialer Zusammenhalt als Schlüssel zur Integration in den Arbeitsmarkt.

Interaktion zwischen der Stadt und ihren Vertretern mit Migrantenvereinen

Die Behörden berichten nicht über positive Erfahrungen mit Migrantenvereinen. Insbesondere die Unterstützung, die sie ausländischen Bürgern anbieten, ist oft nicht gut informiert. Die Ressource des ehrenamtlichen Engagements ist vorhanden, aber sie muss besser gewürdigt und besser informiert werden. In dieser Richtung wurden Schulungen für Vereine (Projekt Ehrenamt) entwickelt, um die beiden Welten einander näher zu bringen.

Die Rückmeldungen der Organisationen hingegen unterstreichen die Schwierigkeit, mit den Verwaltungen zu interagieren:

„Die Interaktion ist manchmal sehr schwierig, weil es nicht einfach ist, die Sprache der Behörde und die Abläufe zu verstehen. Manchmal hat man den Eindruck, dass die Bearbeitung von Anfragen viel Zeit in Anspruch nimmt. Diejenigen, die hierherkommen und sich eine Zukunft aufbauen wollen, vielleicht studieren und arbeiten - und vielleicht sogar ehrenamtlich tätig sind - haben nicht viel Zeit und erwarten schnellere Antworten.“

Eine positive Prognose mit Luft nach oben: „*Es würde mich freuen, wenn Institutionen/Verwaltung die Anregungen umsetzen. Der Kreis Offenbach hat ein immens großes Potential. Hier gibt es eine große, vielseitige Gesellschaft und ein gut funktionierendes Netzwerk mit gewachsenem Vertrauen. Es gilt die zu positiv zu nutzen und weiter auszubauen. Man kann mehr erreichen und mehr umsetzen, sodass davon profitiert werden kann.*“



This work is licensed under CC BY-NC-SA 4.0