

ANALISI E VALUTAZIONE DEI CORSI E LE LEZIONI APPRESE

Resoconto del progetto: "Coalizione di messaggeri per contrastare il linguaggio dell' odio su Internet"

Numero di riferimento del progetto: JUST / 2015 / PRAC / AG / BEST / 8931

Autori:

Sevdalina Voynova, Associazione per lo sviluppo di Sofia

Denitsa Lozanova, Associazione per lo sviluppo di Sofia

Sofia, 2018

*Il contenuto della presente relazione non riflette l'opinione ufficiale dell'Unione europea. La responsabilità delle opinioni espresse nelle informazioni e delle opinioni è degli autori.
Riproduzione autorizzata con citazione della fonte.*



INDICE

I. Introduzione.....	3
II. Scopo della formazione	4
III. Partecipanti alla formazione	5
IV. Programma della formazione	7
V. Organizzazione e logistica	11
VI. Risultati della formazione.....	12
VII. Lezioni apprese:.....	15

I. Introduzione

La "Coalizione di messaggeri per contrastare il linguaggio dell'odio su Internet", finanziato nell'ambito del programma "Diritti, uguaglianza e cittadinanza", è un progetto biennale ideato per affrontare la questione dell'odio su Internet - in particolare contro i migranti, i rifugiati, richiedenti asilo nei 7 paesi partecipanti dell'UE. Il progetto è implementato da un consorzio composto da otto organizzazioni di 7 paesi: Associazione per lo sviluppo di Sofia (Bulgaria)-coordinatore del progetto, Libera Università di Lingue e Comunicazione IULM (Italia), The Languages Company (Regno Unito), Center for Peace (Croazia), People in Need (Repubblica Ceca), Asociația Divers (Romania), Associazione FORMA.Azione (Italia) e Comune di Agii Anargiri-Kamatero (Grecia).

Una delle aree di lavoro del progetto si concentra su eventi formativi organizzati per potenziare dei gruppi target e della società civile e per promuovere iniziative peer-to-peer per contrastare l'incitamento all'odio su Internet. Tra ottobre 2017 e gennaio 2018, i partner del progetto hanno tenuto corsi di formazione a Sofia, Atene, Perugia, Targu Mures, Londra, Osijek e Praga, con una media di 60 partecipanti in formazione. La formazione ha anche contribuito alla creazione di reti di partner locali, nazionali e internazionali per contrastare l'incitamento all'odio su Internet creando e diffondendo messaggi positivi e storie alternative per frenare l'incitamento all'odio contro migranti e rifugiati.

Documentare le lezioni apprese della formazione, ha lo scopo di aiutare il team di progetto e le parti interessate, a identificare sia i punti di forza che i punti deboli e impostare raccomandazioni per gli altri coinvolti in tali iniziative future. Il beneficio delle lezioni apprese è un elemento essenziale della cultura organizzativa che si impegna con il miglioramento continuo e la gestione adattativa. Le lezioni apprese traducono in modo efficiente le conoscenze acquisite e ne stimolano l'usabilità.

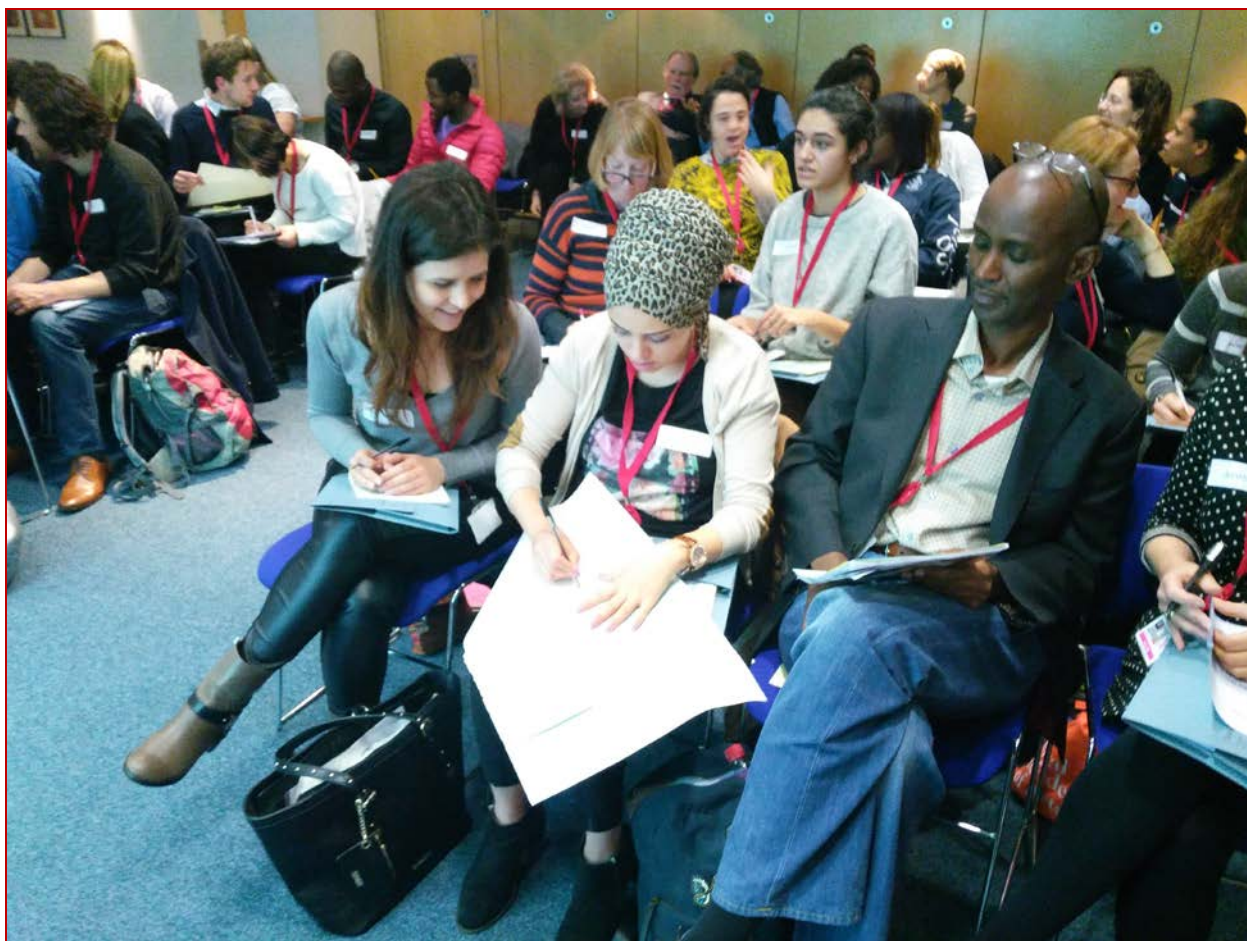
Il metodo di raccolta dei dati è stato post factum, dopo la formazione in tutte le città e sulla base del feedback dei partecipanti e dell'analisi dei partner del progetto. Sebbene richieda più risorse, questo approccio offre il vantaggio dell'unione dei beneficiari del progetto e dei partner, per una comprensione approfondita dei corsi di formazione. Il riepilogo delle lezioni apprese è stato rivisto e verificato dai partner del progetto.

Il rapporto è strutturato in cinque sezioni (obiettivi, partecipanti, programma, organizzazione e risultati) e termina con le lezioni apprese.

II. Scopo della formazione

Gli obiettivi della formazione erano:

- Responsabilizzare interi gruppi e divulgare le iniziative della società civile per contrastare il linguaggio dell'odio;
- Stabilire reti di partner locali, nazionali e internazionali per combattere l'incitamento all'odio creando e diffondendo messaggi positivi;
- Promuovere un discorso positivo e narrazioni alternative per frenare l'incitamento all'odio contro i migranti / rifugiati;
- Elaborare e testare i materiali di formazione per i rispettivi gruppi target.



Corso di formazione a Londra , Regno Unito

I corsi di formazione erano svolti come segue:

27 Settembre, 2017	Associazione FORMA.Azione – Perugia;
28 Settembre, 2017	Associazione FORMA.Azione – Perugia;
2 Ottobre, 2017	Comune di Agii Anargiri – Kamareto – Atene;
3 Ottobre, 2017	Comune di Agii Anargiri – Kamareto – Atene;
4 Ottobre, 2017	Comune di Agii Anargiri – Kamareto – Atene;
31 Ottobre, 2017	Associazione per lo sviluppo di Sofia – Sofia;
6 Novembre, 2017	Centre for Peace, Non-violence and Human Rights – Osiek;
7 Novembre, 2017	Centre for Peace, Non-violence and Human Rights – Osiek;
14 Novembre, 2017	People in Need – Praga;
23 Novembre, 2017	Associazione per lo sviluppo di Sofia – Sofia;
12 Dicembre, 2017	Languages Company – Londra;
16 Dicembre, 2017	Divers Association – Turgo Muresh;
11 Gennaio, 2018	Languages Company – Londra;
18 Gennaio, 2018	Languages Company – Londra;
21 Gennaio, 2018	Divers Association – Turgo Muresh;
24 Gennaio, 2018	People in Need – Praga.

III. Partecipanti alla formazione

Sulla base dei contesti nazionali analizzati che valutano la prevenzione e la risposta agli incidenti di incitamento all'odio in ogni paese e il monitoraggio e l'analisi dei contenuti multimediali, attuati nel corso lavorativo uno, ciascun partner ha identificato i partecipanti alla formazione: rappresentanti di organizzazioni non governative, media, scuole, fornitori di servizi Internet, amministratori di reti sociali, organizzazioni di migranti, autori di buone pratiche ed esempi di messaggi positivi contro l'incitamento all'odio. Queste organizzazioni sono state invitate a prendere parte agli eventi di formazione in ciascun paese. I partner hanno cercato una rappresentazione equilibrata di tutti i gruppi target. Anche il bilancio di genere era un criterio chiave per la selezione. Si sono sforzati in modo particolare per garantire la partecipazione di migranti, rifugiati e cittadini di paesi terzi. Di conseguenza, i partner del progetto sono riusciti a includere rappresentanti di oltre 20 paesi di origine che risiedono legalmente nell'UE.

La maggior parte dei partner ha organizzato una formazione di gruppi mista, riunendo rappresentanti di diversi destinatari. Il partner del Regno Unito ha tenuto corsi di formazione separati per due gruppi target principali, in base alle loro esigenze di formazione: per le organizzazioni che lavorano con i rifugiati impegnati nell'aiutare coloro che sono soggetti all'odio; e per le persone che lavorano nel campo dell'istruzione.

Numero totale di partecipanti alla formazione: 471

Numero di migranti/rifugiati:	123
Numero di rappresentanti dei media:	35
Numero di rappresentanti delle istituzioni pubbliche:	46
Numero di fornitori di servizi internet e aziende ICT:	9
Numero di giovani:	186
Numero di insegnanti, formatori, operatori giovanili:	46
Numero di rappresentanti delle ONG :	86
Quota di uomini / donne:	39%/61%

Il numero di rappresentanti di sottogruppi supera il numero totale di partecipanti in quanto alcuni dei partecipanti appartengono a più di un gruppo.



Training in Prague, Czech Republic

IV. Programma della formazione

Il **contenuto didattico** è stato adattato alle esigenze dei diversi tipi di gruppi target. I programmi sono stati progettati per promuovere l'apprendimento interattivo che consente l'apprendimento reciproco tra i partner e lo scambio dinamico tra i partecipanti. Durante la formazione, i partecipanti hanno sviluppato anche i propri esempi di narrativa alternativa e messaggi positivi adattati al contesto nazionale sotto forma di video, presentazioni, articoli di notizie, foto che sono state pubblicate sulla piattaforma Internet del progetto e utilizzate per la campagna di sensibilizzazione del pubblico. Il contenuto della formazione mira anche a promuovere i diritti umani online, il che aiuta a garantire che il linguaggio dell'odio sia inaccettabile. In questo modo, viene sviluppata la partecipazione dei giovani e la partecipazione civica online, compresi i processi di amministrazione di Internet.



Corso di formazione a Perugia, Italia

I relatori e i formatori degli eventi erano esperti locali o internazionali nel linguaggio dell'odio, nelle reti sociali, nelle campagne di sensibilizzazione, nella legge. I formatori selezionati hanno conoscenze concettuali e pratiche ed esperienza nel campo dei diritti umani, il linguaggio dell'odio, attività online, costruzione della pace, dialogo multiculturale. I principali formatori sono stati:

Maya Munivrana Wajda, Professore associato presso il Dipartimento di diritto penale, Università di Zagabria, esperto in incitamento all'odio.

Tena Dundovic, master di legge, ricercatore delle migliori pratiche nell'integrazione dei rifugiati, richiedenti asilo e migranti nelle società europee, dei diritti sindacali e sociali dei lavoratori migranti nell'UE, della protezione internazionale.

Georgi Lozanov, Professore al Dipartimento di comunicazione di massa e media all'Università di Sofia. Due mandati consecutivi Georgi Lozanov è stato presidente del consiglio elettronico dei media bulgaro - il regolatore dei media nel paese.

Nadia Obretenova, giornalista e produttore presso la televisione nazionale bulgara. Ha un impegno di lunga data nell'integrazione di migranti e rifugiati e ha avviato numerosi documentari e spettacoli televisivi e programmi scolastici su di essa.

Bistra Ivanova, co-fondatore e presidente della "Società Multi culti", che lavora per lo sviluppo della comunità, la solidarietà e l'integrazione di migranti e rifugiati. Dal 2015 è coordinatore nazionale del sito web di integrazione europea della Commissione europea.

Bohdane Blachowitz, uno dei pionieri della poesia performativa nella Repubblica Ceca e vincitore di numerosi premi per la poesia. Tiene lezioni di cinema e seminari di comunicazione. È conosciuto anche come regista di documentari.

Vlasta Urbanova, è un facilitatore e docente di corsi per insegnanti e studenti della Facoltà di pedagogia e per gli studenti delle scuole superiori della Repubblica Ceca e all'estero. È coinvolta nell'educazione nel campo dei diritti umani, nella metodologia del pensiero critico e nella metodologia dell'audiovisivo. Insegna da 23 anni presso la Scuola superiore di ingegneria, trasporti e costruzioni di Liberets.

Giovanni Zicardi, professore all'Università di Milano, avvocato e pubblicista specializzato nel linguaggio dell'odio online.

Gabriela Klein e Kofi Dosu, Vicepresidente e presidente di Key & Key Communications, un'associazione senza scopo di lucro specializzata in comunicazione interculturale, lotta al razzismo, alla discriminazione e alla promozione dell'integrazione.

Alessandra Coppola, Coordinatore nazionale del movimento No Hate in Italia.

Radu Raileanu, coordinatore del rapporto annuale sull'incitamento all'odio in Romania, curato da ActiveWatch.

Julia Visu, un ex giornalista, membro del Consiglio consultativo della "Coalizione di messaggeri per contrastare il linguaggio dell'odio su Internet", con oltre 12 anni di esperienza nella stampa e nella società civile di Targu Mures.

Sarah Wickert, attivista sociale che lavora con i rifugiati.

Arun Devasia, membro dell'organizzazione Hope for Hate.

Eric Murangva, un ex calciatore internazionale sopravvissuto al genocidio nel 1994 contro Tutsi, il fondatore del Survivors Tribune.

Marian Karti, insegnante esperto di pedagogia e pedagogo educativo, attualmente insegna e istruisce alla Goldsmiths University di Londra.

Ani King, autore accademico, di fama internazionale, di materiali di formazione e linguista, Churchill College, Cambridge.

D-r Georgios Kormas, esperto responsabile del timone di Hellenic Safer Internet Center, che fornisce servizi, supporto e consulenza su questioni relative all'uso di Internet.

Nikodimus Maina Kiniwa, rappresentante dell'organizzazione non governativa ASANTE che lavora sulle questioni dei migranti, che pubblica una rivista mensile africana gratuita.

Konstantina Vardaramatou, assistente sociale, esperto accademico dell'ONG PRAXI, specializzato in azioni umanitarie e mediche a sostegno di gruppi vulnerabili.

Ilias Karageorgos e Katerina Kosti, pedagogisti e specialisti teatrali, coinvolti nell'organizzazione di attività di interazione, giochi di ruolo tematici e drammatizzazione.



Messaggeri positivi in Romania

I Materiali didattici, creati e divulgati durante la formazione, rientrano in tre categorie principali:

- Fornire informazione sugli aspetti legali e teorici, legati al linguaggio dell'odio; la cornice dei diritti umani, il dialogo interculturale, compresi i tre video "Come fare" appositamente creati: Come individuare il linguaggio dell'odio su Internet, Come segnalare i casi di linguaggio dell'odio online, Come opporsi ai discorsi di incitamento all'odio su Internet con messaggi positivi¹.
- Una guida pratica per organizzare campagne, comunicazione con le parti interessate, creazione e visualizzazione dei contenuti ecc.
- Materiali didattici, compresi i risultati e dati provenienti dal contesto nazionale, e analisi del monitoraggio dei media per fornire ai partecipanti le informazioni più aggiornate sull'argomento e contestualizzare gli sforzi di ciascun partner del progetto.

Molte organizzazioni partner hanno sviluppato le proprie risorse basate su storie reali di rifugiati e migranti finalizzati al discorso dell'odio. Per esempio Languages Company ha sviluppato una "Il noto esempio di odio - la storia di Eric Murangva" mentre il Comune Agii Anargyroi ha sviluppato un proprio video di 10 minuti contenente le esigenze e le aspettative dei rappresentanti delle autorità locali, i migranti e le ONG.

Inoltre, sono state utilizzate anche risorse realizzate da altre organizzazioni. Una delle principali risorse utilizzate è stato "La guida per come contrastare il linguaggio dell'odio su



internet attraverso l'educazione ai diritti umani" del Consiglio d'Europa (2014). I partner della Repubblica Ceca hanno utilizzato nella loro formazione il film "The Bristol Bike Project" / "Alistair Oldam" (2009), così come le risorse della "Biblioteca viva" di Amnesty International - libri umani; rappresentanti delle minoranze che vogliono condividere le loro storie ed esperienze dove si scontrano pregiudizi e discriminazioni. I formatori britannici hanno usato video e foto CPS sul bus con la scritta "Immigrati illegali, andatevene a casa" divulgati a Londra, inviati dal Ministero degli Interni.

Corso di formazione a Osieka, Croazia

¹ Disponibile sulla piattaforma del sito web del progetto: <https://www.positivemessengers.net/en/>

Durante la formazione, ogni partecipante ha sviluppato i propri esempi di narrativa alternativa e messaggi positivi coerenti con il contesto nazionale (video, presentazioni, notizie, ecc.) che sono stati caricati sulla piattaforma web del progetto e utilizzati per la campagna di sensibilizzazione pubblica in ciascun paese da dicembre 2017 a settembre 2018, per sostenere i diritti umani attraverso l'educazione non formale e la sensibilizzazione.

I corsi di formazione hanno contribuito anche allo sviluppo e al collaudo congiunto, con l'ampio coinvolgimento di strumenti creativi che saranno utilizzati per sensibilizzare sull'incitamento all'odio in Internet e per mobilitare il sostegno popolare all'interno del progetto.

Così, FORMA Azione ha sviluppato, in collaborazione con artisti e professionisti, il suo Passaporto positivo, finalizzato a decostruire l'incitamento all'odio e la rappresentazione negativa di migranti e rifugiati, in modo alternativo. L'Associazione per lo sviluppo di Sofia ha

elaborato e testato online, testi adatti alla distribuzione tramite Facebook. Diverse Association ha sviluppato una cruciverba tematica. Aggi Anargiri ha sviluppato uno scenario con cui provare e sperimentare l'incitamento all'odio e muoversi verso una comunicazione aperta. Tutti gli strumenti creativi sono disponibili sulla piattaforma web del progetto.



Corso di formazione in Grecia, Atene

V. Organizzazione e logistica

Una buona pianificazione logistica è uno degli aspetti più importanti della formazione. Se i partecipanti non si sentono fisicamente e psicologicamente calmi, non trarranno pieno vantaggio dal contenuto della formazione. Ci sono due fattori principali: il periodo di tempo e la posizione. Per quanto riguarda il tempo, tutti i partner hanno scelto di fare 2 corsi di mezza giornata. Le sedi di formazione erano diverse: sale in alberghi, sale per le conferenze delle ONG o dei comuni. Sebbene le attrezzature per l'allenamento differissero in base al contenuto

specifico, era necessaria una buona connessione a Internet perché il fulcro della formazione era l'incitamento all'odio su Internet e alcune delle risorse utilizzate erano disponibili solo online. I partecipanti sono stati molto contenti dell'organizzazione. Il 95% degli studenti croati ha fornito la stima più alta dell'organizzazione della formazione e della metodologia utilizzata, e nel Regno Unito l'organizzazione degli incontri è stata giudicata molto buona (3,5/4 con voti eccellenti prevalenti – 4).

Ove sia possibile, l'organizzazione della formazione contribuisce al raggiungimento degli obiettivi di apprendimento. Ad esempio, durante i corsi di formazione dell'Associazione per lo sviluppo di Sofia, i partecipanti hanno avuto un pranzo multiculturale con cuochi-migranti.

“ Il pranzo multiculturale ha trasformato la conoscenza teorica in realtà e l'incontro con i cuochi migranti ha dimostrato che l'incitamento all'odio è rivolto a persone reali viventi. (Bulgaria) ”

VI. Risultati della formazione

Gli obiettivi marcati sono stati raggiunti.

Vantaggi per gli studenti:

⇒ Conoscenza

Molte conoscenze sono state acquisite in connessione con una migliore comprensione del discorso di incitamento all'odio, la capacità di definire il fenomeno, conoscere meglio i diritti umani e l'educazione non formale. I partecipanti sono venuti a conoscenza del rapporto tra incitamento all'odio e diritti umani, incitamento all'odio e libertà di parola e l'attuale tendenza verso la normalizzazione e la tolleranza per l'incitamento all'odio. Hanno acquisito conoscenza della necessità di riconoscere, prevenire e rispondere al linguaggio dell'odio, nonché nuove pratiche per affrontarlo. Gli studenti hanno migliorato la loro istruzione e competenza nei media sociali. Poiché i corsi di formazione facevano parte di un progetto internazionale, i partecipanti hanno avuto l'opportunità di conoscere i diversi problemi affrontati da altri paesi europei e le varie strategie di successo utilizzate.

“ Non avevo mai sentito parlare del discorso di odio prima di questa formazione, ma ora alla fine del seminario ho una buona comprensione di questo fenomeno. (Romania) ”

⇒ **Abilità e competenze**

I partecipanti hanno sviluppato le competenze per analizzare meglio le situazioni, anche online; identificare i casi di linguaggio di incitamento all'odio; pensare in modo critico controllando i fatti, la fonte delle informazioni, il contesto. Hanno anche acquisito competenze per sviluppare e distribuire storie positive, selezionare canali appropriati, immagini, messaggi. I partecipanti quasi all'unanimità credono di essere in grado di spiegare senza difficoltà quale sia il linguaggio dell'odio da un punto di vista personale, emotivo, sociale e persino legale. I partecipanti hanno imparato a utilizzare gli strumenti creativi della piattaforma, come l'applicazione "istantanea" e gli strumenti caricati per la creazione di



messaggi pubblicitari. Per il gruppo di esperti in riferimento (come gli esperti di educazione del Regno Unito), l'obiettivo di apprendimento non era esattamente il trasferimento di conoscenze, ma piuttosto creare delle reti, l'accesso a nuove risorse e partner attivi nella lotta contro l'odio in Internet.

Corso di formazione a Sofia, Bulgaria

⇒ **Comportamento**

“ Ho imparato a non giudicare le persone, a evitare gli stereotipi e a cercare il positivo. (Repubblica Ceca) ”

Il seminario ha avuto un forte impatto sull'atteggiamento dei partecipanti. Molti hanno provato rinnovata simpatia per coloro che sono stati oggetto di discorsi di incitamento all'odio, altri hanno ottenuto motivazione e sono stati ispirati ad aumentare la loro partecipazione nella resistenza, mentre altri erano più consapevoli delle conseguenze del linguaggio dell'odio.

La maggior parte dei partecipanti alla formazione ha realizzato la dimensione online del linguaggio dell'odio e il suo potenziale danno ai processi democratici e ha espresso la sua disponibilità a impegnarsi in contro-azione. Ad esempio, oltre il 55% di tutti gli studenti rumeni ha espresso il desiderio di partecipare a più corsi di formazione e eventi di rete sull'argomento.

⇒ *Nuove partnership*

Tramite l'unione di diversi gruppi di studenti nella formazione, i risultati dell'apprendimento si sono tradotti in reti di partner locali contrari a incitamento all'odio su Internet attraverso la creazione e la diffusione di messaggi positivi.

“

Questo corso ha contribuito a sviluppare ulteriormente nuovi progetti e iniziative per contrastare l'odio online. (Italia)

”

⇒ *Aderire alla coalizione di messaggeri positive*

Come risultato della formazione, oltre 80 partecipanti hanno aderito alla comunità online di messaggeri positivi e hanno espresso il loro sostegno per superare l'incitamento all'odio su Internet. Complessivamente, circa l'85% dei partecipanti ha dichiarato di essere interessato a partecipare alla campagna sui social media.

Il risultato del quarto obiettivo di apprendimento - sviluppare e testare materiali di formazione per il pubblico di destinazione, è presentato in un altro documento di progetto: "Guida ai materiali di studio" disponibile sul portale web del progetto.



Annunciatori positivi



VII. Lezioni apprese:

- ✓ Il coinvolgimento misto di rappresentanti di diversi gruppi target - giovani, migranti e rifugiati, professionisti dei media, aziende ICT, autorità pubbliche è molto utile, ma richiede tempo per rompere la situazione e instaurare fiducia.
- ✓ Un'altra difficoltà che può essere prevista quando si lavora con un gruppo misto di discenti è il diverso livello di conoscenza e abilità, soprattutto se le abilità da sviluppare rientrano nell'esperienza professionale di alcuni partecipanti. Questo fatto dovrebbe quindi essere anticipato nell'elaborazione della formazione.
- ✓ Ci dovrebbe essere abbastanza tempo per l'ambizioso programma di formazione. Molti studenti ritengono che 8 ore non siano sufficienti per sviluppare adeguatamente tutte le attività di apprendimento e la pratica individuale.
- ✓ L'uso di online materiali e tecniche, adatti per social media, nella formazione di incitamento all'odio su Internet, è cruciale. Le formazioni fornite dalla "Coalizione di messaggeri per contrastare il linguaggio dell' odio su Internet" è un test di come le tecniche offline esistenti possono essere applicate in un contesto online, ma l'esperienza in questo campo è ancora insufficiente.
- ✓ È importante che gli studenti partecipino alla creazione di contenuti online alternativi e positivi per combattere l'incitamento all'odio. La transizione dalla fase di conoscenza a quella di azione è essenziale, poiché le persone che hanno una relazione con il tema hanno spesso il desiderio di agire.
- ✓ L'uso di tecniche che offrano uno scambio aperto ed efficace di pensieri e idee dovrebbe essere incoraggiato.
- ✓ Concentrarsi su questioni legali non è sufficiente; Usate storie vere e intuizioni di persone reali. Più partecipanti possono provare empatia verso le vittime dell'odio, più è facile proteggere e contrastare il fenomeno. L'apprendimento basato sullo scenario è molto efficace come forma di narrazione, evoca emozioni, fornisce un contesto condiviso e attiva i ricordi.
- ✓ Fornire opportunità di creare reti e apporto, ai partecipanti alla formazione che lavorano attivamente per combattere l'incitamento all'odio su Internet, contribuisce all'apprendimento reciproco e alla promozione di ulteriori attività di cooperazione.



- ✓ Le buone pratiche sono stimolanti e facili da identificare, il che incoraggia la loro re-applicazione. Ma anche parlare di insuccessi fornisce una buona piattaforma di apprendimento in quanto contribuisce a creare la capacità di eliminazione degli errori.
- ✓ Un gran numero di partecipanti si aspetta di avere accesso a più risorse dopo l'allenamento. Si raccomanda quindi di costruire e arricchire una serie di risorse adeguate, disponibili prima della formazione, che in seguito siano aggiornate regolarmente.
