

KAZI

Sviluppare competenze interculturali sul posto di lavoro

WP5. Sviluppo della formazione online del pacchetto interculturalità (I-Pack)

Elaborato da: Verein Multikulturell / Multicultural Association

Versione Finale

Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea. L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione (comunicazione) e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute.

Project number: 538406-LLP-1-2013-1-IT-GRUNDTVIG-GMP

Indice

Introduzione	5
A. Introduzione su come usare l'I-Pack	6
Modulo 1 - Comprendere culture diverse e accorgersi delle differenze culturali	8
Modulo 2 - La diversità sul posto di lavoro e come gestire malintesi e i conflitti	8
Modulo 3 - Sviluppare valide collaborazioni tra persone di culture diverse	8
B. Definizioni.....	10
La Cultura	10
La formazione interculturale.....	10
Cos'è la competenza interculturale?.....	10
La diversità	12
I principi della diversità - Il modello a quattro strati.....	13
Comprendere “la diversità”	15
L’inclusione	16
I pregiudizi, la discriminazione, gli stereotipi e l'etichettatura	16
Discriminazione o oppressione multipla.....	17
Diversità e idee sulla collettività (e comunità).....	17
Uguaglianza, diversità e pratica professionale	17
I dibattiti sulla correttezza politica	17
L’immigrazione femminile extracomunitaria.....	18
C. Brevi definizioni da ricordare	20
D. Modulo 1 Comprendere culture diverse e accorgersi delle differenze culturali	30
Corso di formazione per i lavoratori stranieri.....	30
Obbiettivi di apprendimento	30
Esercizio 1 - Il modello dello zaino: la cultura come bagaglio personale	31
Esercizio 2 - Riflessioni: La mia cultura.....	32
Esercizio 3 - Il modello dell'Iceberg per la cultura.....	34
Esercizio 4 – Comprendere le strutture familiari e sociali.....	35
Esercizio 5 – Convivere con religioni diverse sul posto di lavoro	35
Esercizio 6 – Rispettare i principi e le credenze altrui.....	35
Valutazione.....	36
Corso di formazione per i colleghi dei lavoratori stranieri	38
Obbiettivi di apprendimento	38
Esercizio 1 - Che cos'è la cultura?.....	39
Esercizio 2 - Crea il tuo profilo culturale	40
Esercizio 3 - Paragonare la cultura a un Iceberg	41
Esercizio 4 - Valori e comportamento	42
Esercizio 5 - Come i media rispecchiano la cultura di una nazione	43
Esercizio 6 - Rispettare i principi e le credenze altrui.....	44
Valutazione.....	45
Corso di formazione per i datori di lavoro e supervisor dei lavoratori stranieri.....	47
Obbiettivi di apprendimento	47
Esercizio 1 - Riflessioni sul tuo passato	47
Esercizio 2 - Paragonare la cultura a un Iceberg	49
Esercizio 3 - Valori e comportamento	50

Esercizio 4 - Rispettare i principi e le credenze altrui.....	51
Esercizio 5 - Convivere con religioni diverse sul posto di lavoro.....	52
E. Modulo 2 Diversità sul posto di lavoro e come gestire incomprensioni e conflitti.....	55
Corso di formazione per i lavoratori stranieri.....	55
Obbiettivi di apprendimento	55
Esercizio 1 - Stereotipi nazionali.....	56
Esercizio 2 - Ricerca	57
Esercizio 3 - Migliorare la propria conoscenza.....	57
Esercizio 4 - Barriere su posto di lavoro	59
Esercizio 5 – Quanto sei puntuale?	62
Esercizio 6 - I miei diritti sul posto del lavoro.....	63
Valutazione.....	64
Corso di formazione per i colleghi dei lavoratori stranieri	66
Esercizio 1 - Stereotipi	68
Esercizio 2 - Pregiudizi	68
Esercizio 3 - Il linguaggio del corpo	69
Esercizio 4 - Siamo tutti stranieri.....	69
Esercizio 5 - Nei panni di un altro	69
Valutazione.....	70
Corso di formazione per i datori di lavoro e supervisori dei lavoratori stranieri	72
Esercizio 1 - Valutare quanto sei a tuo agio con la diversità	72
Esercizio 2 - Pianificare le attività e i contratti	74
Esercizio 3 - Problemi legati alla diversità:	75
Esercizio 4 - Un fiore culturale	76
Esercizio 5 - Siamo tutti stranieri.....	77
Esercizio 6 - Pregiudizi	77
Valutazione.....	77
F. Modulo 3 Sviluppare valide collaborazioni tra persone di culture diverse	80
Corso di formazione per i lavoratori stranieri.....	80
Obbiettivi di apprendimento	80
Esercizio 1 - Leggere il testo e apprendere sulla competenza interculturale	81
Esercizio 2 - Leggere e imparare	82
Esercizio 3 – Sfruttare le possibilità.....	83
Esercizio 4 - Migliorare la propria consapevolezza attraverso la riflessione.....	83
Esercizio 5 – I propri punti di forza.....	83
Esercizio 6 – Cos'è la diversità?	84
Valutazione.....	85
Corso di formazione per i colleghi dei lavoratori stranieri	87
Obbiettivi di apprendimento	87
Esercizio 1 - Comprensione interculturale	89
Esercizio 2 - Le tre dimensioni del comportamento umano	90
Esercizio 3 - Stili di comunicazione	90
Esercizio 4 - Comunicazione diretta e indiretta	91
Esercizio 5 - I concetti di lavoro.....	92
Esercizio 6 – Imparare a Imparare.....	92
Valutazione.....	94
Corso di formazione per i datori di lavoro e supervisori dei lavoratori stranieri	96
Obbiettivi di apprendimento.....	96
Esercizio 1 - Cambiare la mentalità nella gestione.....	97

Esercizio 2 - Quando mi sono sentito diverso	97
Esercizio 3 – Le tre dimensioni del comportamento umano.....	98
Esercizio 4 – Stili comunicativi.....	99
Esercizio 5 – Concetti di lavoro	100
Esercizio 6 – Comunicazione diretta e indiretta.....	100
Valutazione.....	102
G. Direttive per una collaborazione multi-culturale	104
H. Gestire malintesi e conflitti.....	115
1. Io, me e me stesso	115
2. L'affermazione di sé	116
3. Analizza il tuo modo di gestire I conflitti: Lo strumento di Thomas Kilman.....	116
4. A cosa dovresti pensare quando devi gestire e risolvere un conflitto?	120
5. Stereotipi sulla gestione dei conflitti.....	121
Allegati.....	122
Allegato 1 – Modulo di valutazione del corso	122
H. Fonti	125

Introduzione

Il posto di lavoro in Europa diventa sempre più etnicamente e culturalmente diverso. Nonostante ciò, tante aziende e dirigenti non usufruiscono dei benefici che potrebbero derivare dalle tante culture e diversità del nostro mondo. Lavorare sulla diversità significa assicurarsi che ogni membro dell'organizzazione abbia l'opportunità di contribuire con il suo potenziale alla realizzazione degli obiettivi dell'azienda. Per raggiungere questo obiettivo, i dirigenti, i supervisori e i lavoratori devono tutti quanti capire i loro pregiudizi, acquisire consapevolezza delle differenze culturali e imparare in che modo la diversità può regalare a un'azienda un vantaggio competitivo.

Dobbiamo renderci conto che l'idea di una formazione interculturale può creare dei conflitti ed è normale, anzi è naturale. Riconosciamo che le persone sono restie ai cambiamenti e temono ciò che non conoscono. Alcuni partecipanti potrebbero temere che la formazione non sia altro che un'occasione per sminuire i loro punti di vista. Altri potrebbero sentirsi a disagio parlando di questioni delicate. Potrebbero esserci alcuni partecipanti che non capiscono la necessità di cambiare il modo in cui le cose sono sempre state fatte in azienda. Valutare e gestire la diversità coinvolge le credenze, i valori e i sentimenti delle persone.

In alcuni casi la diversità può richiedere che le persone esaminino e cambino il loro comportamento. Richiede alle aziende di cambiare i sistemi in atto ormai da tempo e che nessuno prima di oggi ha mai criticato. Emerge una resistenza al cambiamento riguardo alla diversità e agli interventi interculturali.

Comprendere la diversità comporta di più dell'evitare la discriminazione o assumere operai/impiegati stranieri. È fondamentale affinché il contributo di ogni individuo venga riconosciuto come valore. Bisogna accettare che gestire bene la diversità (e il concetto di diversità) significa riconoscere le differenze umane e ritenerle preziose. La gestione della diversità in ambito del lavoro impedisce la discriminazione e promuove l'inclusione degli individui.

Questo concetto di formazione fornisce indicazioni su come realizzare una formazione interculturale attraverso un'ampia varietà di esercizi. Alcuni esercizi potrebbero risultare fondamentali per svolgerne altri. Permetteranno ai partecipanti di arrivare all'essenza del problema e aiutarli a identificare gli obiettivi.

Insieme a questo manuale, il consorzio KAZI svilupperà una versione online del programma di formazione relativo allo "Sviluppo delle Competenze Interculturali sul luogo di lavoro Multi-Culturale" (Interculturality Pack I-Pack).

A. Introduzione su come usare l'I-Pack

Il progetto KAZI intende sviluppare un set di moduli formativi (I-Pack) con programmi (sia su internet che in aula) che contengano tre moduli mirati a ciascuno dei gruppi principali:

- Lavoratori Stranieri nelle industrie, nelle piccole e medie imprese, nei servizi; futuri lavoratori stranieri (attualmente disoccupati o apprendisti)
- Colleghi di lavoro dei lavoratori stranieri
- Datori di lavoro e supervisori dei lavoratori stranieri
- Altri: formatori dei lavoratori stranieri e dei colleghi di lavoro nativi, specialisti delle risorse umane, ricercatori sul campo

Il programma formativo aiuterà i membri di ciascun gruppo a: diventare consapevoli di problemi o questioni interculturali sul posto di lavoro; esaminare le proprie credenze e i propri comportamenti; migliorare l'approccio e il comportamento.

Le sezioni principali sono:

- A. Breve introduzione su come usare l'I-Pack
- B. Definizioni
- C. Modulo 1 Comprendere culture diverse e prendere consapevolezza delle differenze culturali
- D. Modulo 2 La diversità sul posto di lavoro e come gestire incomprensioni e conflitti
- E. Modulo 3 Sviluppare valide collaborazioni tra persone di culture diverse
- F. Direttive per una collaborazione multiculturale
- G. Gestire incomprensioni e conflitti
- H. Referenze

I seguenti argomenti sono basati sui risultati dell'analisi dei bisogni:

Sviluppare una consapevolezza culturale	Comprendere il rapporto di lavoro	I diritti e i doveri nei rapporti di lavoro	Il primo giorno sul posto di lavoro	La puntualità e la frequenza
Imparare il proprio lavoro	Andare d'accordo con il supervisore	Andare d'accordo con i colleghi di lavoro	Perseguire i propri diritti sul posto di lavoro	Codice di abbigliamento
Cibo	Linguaggio del corpo	La religione sul posto di lavoro	Rapporti con le persone del sesso opposto	Sentirsi straniero
	Comunicare con i colleghi che hanno poca conoscenza della lingua	Rispettare le credenze e i principi altrui	Negoziare in modo costruttivo	

Alcuni dei risultati dell'apprendimento previsti sono i seguenti:

- Più agevolazioni per i lavoratori stranieri affinché possano sviluppare competenze da integrare sia nella vita quotidiana sia in ambito lavorativo.

- Migliorare il dialogo interculturale tra i lavoratori stranieri, i loro colleghi e supervisor.

Capofila e partenariato

Il progetto è stato coordinato dalla FORIUM (Italia) con la collaborazione di organizzazioni europee con sede in Austria, Grecia, Svezia e Spagna.



Fo.Ri.Um. è un'agenzia formativa con sede a Santa Croce sull'Arno, un comune della regione Toscana conosciuto per la lavorazione della pelle e delle calzature.



Folkuniversitetet è una grande associazione specializzata nella formazione degli adulti in grado di offrire loro un'ampia scelta formativa in tutta la Svezia.



Verein Multikulturell - Tyrolean Integration Center è un'associazione non governativa, che mira ad aumentare e migliorare il dialogo interculturale e l'istruzione degli stranieri.



IDEC è una società formativa e di consulenza con sede a Pireo, Grecia.



"Empresa Municipal de Desarrollo Urbano de Santander", **SANTURBAN** è stata costituita nel 2001 dal Comune di Santander, unico azionista.

Per maggiori informazioni sul progetto e per contattare i partner, visitare il sito web: <http://www.kaziproject.eu> disponibile in sei lingue.

I moduli

Ogni modulo è completo in sé, quindi i partecipanti possono scegliere due moduli dei tre ritenuti più utili.

I tre moduli trattano aspetti diversi delle competenze culturali. La divisione in tre moduli si adatta al concetto che "La competenza interculturale" non è una singola competenza ma un insieme di diverse competenze, capacità, riflessioni, atteggiamenti, comportamenti e attitudini.



Contenuto nei Moduli

Esercizi nel formato online che possono essere usati anche nel corso in presenza.

Ogni unità dei moduli è strutturata con materiali informativi, video, link e altre risorse utili. Alla fine di ogni modulo c'è un questionario che aiuta a misurare la percentuale di apprendimento previsto raggiunta. Ogni partecipante che completa almeno due sezioni dei moduli riceverà un certificato che attesta i moduli completati.

Alcuni risultati d'apprendimento previsti sono:

- Conoscere, e essere in grado di descrivere, cos'è una competenza interculturale. Poter fare degli esempi laddove si potrebbero creare malintesi a causa delle differenze interculturali sia sul posto di lavoro che nella vita quotidiana
- Essere in grado di descrivere le dimensioni più comuni dell'interculturalità e essere in grado di posizionarsi:
 - spazio personale: vicino o lontano
 - formalità: formale o informale
 - Linguaggio (immediatezza): diretta o indiretta
 - Puntualità: in orario o flessibile
 - Lavoro individuale o lavoro di squadra
 - Mostrare le emozioni: espressivo, spontaneo, riservato o riflessivo
 - L'approccio al conflitto: è costruttivo o bisogna evitarlo?
- Essere in grado di descrivere le differenze culturali fra il paese di origine e il paese ospitante, e poter spiegare come risolverle o minimizzarle.
- Essere in grado di descrivere quali comportamenti e attitudini tenere quando si collabora con persone di nazionalità diverse.

L'I-Pack è stato scritto nelle lingue europee al livello A2 del QCER (Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue) quindi può essere usato come una risorsa per l'insegnamento stile CLIL (Content and Language Integrated Learning) nei corsi L2 rivolti ai lavori stranieri.

Questo corso di formazione può essere usato per:

- Una prima formazione per integrare i lavoratori stranieri
- Una prima formazione per i colleghi dei lavoratori stranieri
- Fornire degli esercizi per aumentare la consapevolezza multiculturale dei datori di lavoro dei lavoratori stranieri

L'uso del I-Pack può essere suggerito o prescritto alle imprese che impiegano i lavoratori stranieri, alle agenzie formative, o liberamente ai gruppi che vogliono migliorare le competenze interculturali e il comportamento nel ambito multi-culturale. Per i datori di lavoro il certificato può essere considerato un indicatore di una preparazione nel gestire le questioni interculturali sul posto di lavoro e quindi prescritto ai supervisor, i lavoratori stranieri, e ai loro colleghi.

L'I-Pack sarà tradotto in diverse versioni nazionali e parte del contenuto potrebbe variare in base alle differenze culturali e del contesto nazionale.

L'I-Pack sarà ospitato su una piattaforma online ("Open Source Content Management System"), nel caso specifico, "Moodle." Il programma sarà strutturato in modo che possa essere utilizzato in maniera autonoma (in autoapprendimento).

I giudizi sul programma di formazione saranno raccolti durante la fase di prova (sperimentazione).

La formazione avverrà soprattutto su Internet, per questo motivo solo una parte dei destinatari sarà capace di accedere al programma. Tuttavia, il corso di formazione non è l'unico mezzo per raggiungere i destinatari. Il compito successivo sarà quello di sviluppare i materiali di formazione in modo che siano utilizzabili dai mediatori e formatori negli incontri previsti dal corso in presenza con i tre gruppi di destinatari.

B. Definizioni

Le società degli stati membri dell'Unione Europea sono sottoposte a cambiamenti drammatici: dalle società con confini geografici, linguistici e etnici ben delineati, l'Europa oggi presenta una mescolanza di gruppi sociali multiculturali e multietnici che convivono insieme all'interno dell'Unione Europea. L'immigrazione, la mobilità lavorativa, i cittadini multilingue, la promozione di programmi di scambio internazionale e il diritto alla libertà di movimento, residenza e lavoro hanno supportato questo sviluppo.

Oggi la diversità è una caratteristica fondamentale delle società europee. Nonostante tutti gli aspetti positivi della diversità, molti stati dell'EU stanno segnalando l'aumento di problematiche quali la xenofobia, movimenti nazionalistici e antimigrazione, violenza razziale e discriminazione verso le minorità quali gli immigrati del terzo mondo, i richiedenti asilo e i rifugiati.

La Cultura

La cultura è l'intera gamma di modelli di comportamenti umani. La cultura è riferita spesso a uno "stile di vita", o "modo di vivere" o talvolta a "mentalità". Un insieme di credenze, conoscenze, attitudini, norme, valori e comportamenti condivisi dai membri di una società in un determinato periodo storico e in un'area geografica e acquisiti da individui come membri di tale società.

La cultura si riferisce sempre a comunità sociali. Che possono essere famiglie, associazioni, gruppi di pari, aziende, gruppi etnici o religiosi, regioni geografiche e nazioni.

Le culture subiscono cambiamenti sia attraverso le generazioni che all'interno di una generazione. Gli individui sono sempre influenzati dalla loro cultura ma non determinati da essa. Inoltre, la globalizzazione e il flusso di informazione e comunicazione insieme con l'urbanizzazione e l'aumento dell'immigrazione globale contribuiscono a un nuovo grado di cambiamento culturale. Oggi, sempre più persone crescono in un ambiente bi- o multiculturale. Non vale solo per i bambini con genitori di culture diverse, ma anche per i bambini (nativi culturalmente) che vengono gradualmente in contatto con altre culture.

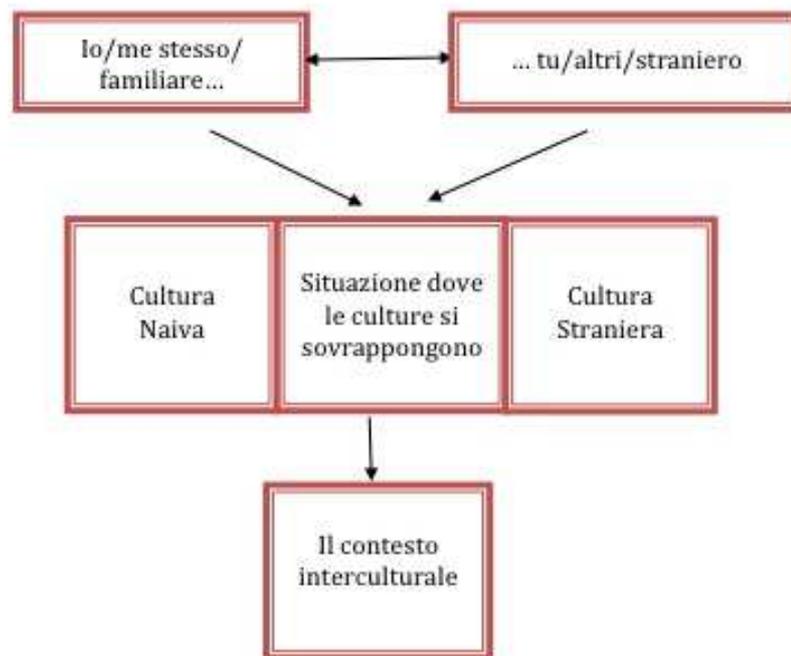
La formazione interculturale

"La Formazione Interculturale" può essere uno strumento che ci aiuta a: comprendere la complessità del mondo di oggi, capire gli altri e quindi anche noi stessi, aprire le porte a una nuova società.

"La Formazione Interculturale" può permetterci di affrontare meglio le sfide della vita. La possiamo vedere come uno strumento in grado di aiutarci a capire lo sviluppo della nostra società cosicché questo abbia un impatto positivo e costruttivo sulle nostre vite e sulla società intera. Le nostre "capacità di apprendimento interculturale sono necessarie adesso più che mai". In questo contesto, la formazione interculturale è un processo di crescita personale con effetti sulla collettività. Ci invita a riflettere sul perché vogliamo avere a che fare con essa, sulle visioni che abbiamo, e a che cosa aspiriamo attraverso di essa.

Cos'è la competenza interculturale?

Lo schema sottostante spiega a cosa ci si riferisce quando parliamo d'interculturalità:



Come mostrato nello schema qui sopra, il contesto interculturale è determinato dall'interazione tra persone di diversa formazione culturale. Il contesto culturale consiste in qualcosa di nuovo che emerge quando diverse culture si incontrano, la competenza interculturale si mostra nel gestire le situazioni di sovrapposizione culturale.

La competenza interculturale si realizza nella capacità di comunicare, relazionarsi e collaborare con persone di culture diverse. Ciò avviene attraverso l'adattamento reciproco e un alto livello di tolleranza delle incompatibilità. Inoltre, la competenza interculturale si manifesta nei tentativi di sviluppare forme sinergiche di cooperazione e attraverso modelli efficaci di orientamento, riguardanti l'interpretazione e l'organizzazione della realtà.

La competenza interculturale spesso viene descritta dai ricercatori attraverso una varietà di tratti. Gli attributi citati solitamente sono: il rispetto, l'empatia, la flessibilità, la pazienza, la curiosità, l'apertura, la motivazione, l'umorismo, la tolleranza dell'ambiguità e la volontà a sospendere il giudizio degli altri.

Il più delle volte non siamo consapevoli della nostra cultura e riteniamo che il nostro punto di vista sia quello "normale". La nostra conoscenza, le nostre reazioni emotive e persino il nostro comportamento sono modellati dalle nostre esperienze individuali e culturali attraverso le nostre vite.

Intendiamo la competenza interculturale come l'abilità a (1) *riconoscere* e *rispettare* i fattori e le condizioni culturali riguardanti la percezione, la valutazione e la consapevolezza propri a e degli altri; e a (2) agire in un modo che renda possibile a tutti i soggetti coinvolti, di esprimersi in un ambiente interculturale.

La competenza interculturale non è una singola competenza ma piuttosto un'insieme di abilità, attitudini, e atteggiamenti che supportano la comunicazione cooperativa tra persone provenienti da contesti socio culturali diversi. Poiché le situazioni comunicative sono molte, non esiste un' unica descrizione su quale sia il l'atteggiamento interculturale corretto, nessuna ricetta da seguire. Tuttavia alcuni atteggiamenti aiutano ad appianare le divergenze tra culture e facilitano gli incontri interculturali:

Gestire ciò che non si conosce: Tu subirai delle situazioni nelle quali altre persone si comportano o reagiscono in una maniera che non avrà senso per te. Incertezze riguardanti come comportarsi “correttamente” o come si comporterà l'altra persona in un incontro interculturale sono normali. Il fatto che le nostre supposizioni possano essere sbagliate fa parte del processo di diventare culturalmente consapevoli. Comprendere che le incertezze o situazioni dove non sai cosa accadrà siano normali e che non è colpa di nessuno è il primo passo per poter stare calmo e paziente con te stesso e con gli altri.

Giudizi sospesi: Essere consapevoli che la nostra interpretazione di una situazione può essere sbagliata e influenzata da percezioni inconsce e pregiudizi. Ricerca quante più informazioni possibili in modo da poter descrivere la situazione prima di valutarla o giudicarla. Chiedi consigli ai tuoi colleghi e controlla le tue supposizioni per assicurarti di aver ben compreso la situazione.

Sii empatico: Al fine di comprendere al meglio un'altra persona, bisogna mettersi nei suoi panni e provare a vedere la situazione dal suo punto di vista.

Sentirsi a proprio agio con l'ambiguità: Più la vita è complicata e incerta, più cerchiamo di controllarla. Ma gli incontri interculturali ti metteranno in situazioni incomprensibili.

Questi atteggiamenti non possono essere appresi in un giorno. Migliorare la propria consapevolezza, allenarsi a rimanere calmi e cercare soluzioni alle incomprensioni interculturali è un percorso da portare avanti tutta la vita.

La Diversità

“Diversità” significa non solo che si riconosce e che si tollerano le differenze, ma è un insieme di pratiche consapevoli che coinvolgono:

- Comprendere e apprezzare l'interdipendenza dell'umanità, delle culture, e dell'ambiente naturale;
- Praticare il rispetto reciproco per le cose e le esperienze che sono diverse dalle nostre;
- Comprendere che la diversità include non solo i modi di essere ma anche quelli di conoscere;
- Riconoscere che la discriminazione personale, culturale e istituzionalizzata crea e sostiene privilegi per alcuni ma svantaggi per altri;

La diversità, dunque, implica sapere come relazionarsi con queste qualità e condizioni diverse dalle nostre o dal gruppo a cui apparteniamo, tuttavia presenti in altri individui e gruppi. Esse includono, ma non solo, l'età, l'etnia, la classe sociale, il genere, le abilità fisiche, la razza, l'orientamento sessuale, la religione, l'istruzione scolastica, la posizione geografica, il reddito, lo stato civile, lo stato genitoriale e le esperienze lavorative. Infine, riconosciamo che le categorie non sono fisse ma fluide: bisogna rispettare i diritti individuali per l'auto-identificazione e riconoscere che nessuna cultura è superiore a un'altra.

La diversità socio culturale è il punto di forza delle culture diverse, il contrario della monocultura, o della omogeneizzazione delle culture, sinonimo del decadimento culturale. Il termine diversità culturale può essere anche riferito all'aver diverse culture nel rispetto delle differenze altrui. Il termine "diversità culturale" è talvolta usato per descrivere la varietà delle società umane o culturali in una regione specifica o nel mondo intero. La globalizzazione è spesso vista come agente distruttivo per la diversità culturale.

“Il concetto di "Diversità Sociale" è caratterizzato dall'accettazione e rispetto. Significa comprendere che ogni individuo è unico, e riconoscere le nostre differenze individuali. Queste differenze possono riguardare la razza, l'etnia, il genere, l'orientamento sessuale, lo stato socio economico, l'età, l'abilità fisiche, la religione, le convinzioni politiche, o altre ideologie. La diversità sociale è l'esplorazione di queste differenze in un ambiente sicuro e positivo. Si tratta di comprendersi l'un l'altro e andando al di là della semplice tolleranza per poter abbracciare e celebrare le ricche dimensioni di diversità contenute in ciascuno di noi”.¹

I Principi della diversità: Il modello a quattro strati

La diversità può essere descritta con l'aiuto del modello a quattro strati sviluppato da Gardenswartz e Rowe:



Grafico²

¹ Source: <http://www.qcc.cuny.edu/diversity/definition.html>

² da: Gardenswartz and Rowe: '4 Layers of Diversity' <http://www.univie.ac.at/diversity/graphics.html>

Il modello a quattro strati:³

Il modello ha quattro strati:

1. **Personalità:** Si tratta delle opinioni, dei valori e delle credenze di un individuo. La personalità di un individuo si forma a partire dall'infanzia ed è influenzata da e influenza gli altri tre strati durante la vita e scelte lavorative.
2. **Dimensioni interne:** queste includono aspetti di diversità sui quali non abbiamo nessun controllo (anche se l'abilità fisica può cambiare nel tempo in base alle nostre scelte o a causa di un infortunio o malattia). Le tante divisioni che esistono tra le persone sono al centro del concetto della diversità. Queste dimensioni sono le prime cose che vediamo negli altri, per esempio razza o genere e su queste basiamo supposizioni o giudizi.
3. **Dimensioni esterne:** queste includono aspetti della nostra vita che possono cambiare nel tempo (sulle quali abbiamo un po' di controllo) e costituiscono la base per le decisioni in materia di carriera e stile di lavoro. Questo strato determina, in parte, con chi facciamo amicizia e le scelte lavorative. Questo strato ci dice molto su con chi ci piace stare e sulle nostre decisioni a proposito di chi assumiamo, promuoviamo, ecc.. sul posto di lavoro.
4. **Dimensioni organizzative:** questo strato riguarda gli aspetti della cultura che si trovano nell'ambiente lavorativo. Mentre molta attenzione è data agli sforzi della diversità nelle dimensioni interne, le questioni di "trattamento preferenziale" "opportunità" o "promozione" sono influenzate dagli aspetti di questo strato.

L'utilità di questo modello è includere le dimensioni che influenzano sia gli individui che le organizzazioni. Mentre le "dimensioni interne" ricevono un'attenzione primaria dalle iniziative di successo sulla diversità, gli elementi delle dimensioni "organizzative" o "esterne" determinano spesso:

1. Il modo in cui le persone sono considerate;
2. Se si integrano bene con i colleghi di lavoro
3. Chi ottiene un'opportunità per crescere o una promozione e ottiene un riconoscimento.

Un insegnante che vuole capire meglio il concetto della diversità e gestire bene un gruppo di ragazzi o studenti diversi fra loro, deve fare attenzione a tutti questi strati di diversità con lo scopo di utilizzare sia le somiglianze che le differenze per arricchire l'ambiente scolastico.

Gli esercizi sui "Quattro Strati"

"I quattro strati della diversità" non è solo un modello ma anche uno strumento utile per insegnare l'impatto della diversità sulle nostre vite, tramite un esercizio di riflessione:

³ http://www.colormagazineusa.com/index.php?option=com_content&view=article&id=219:th

1. Pensa ai vari fattori che hanno influenzato le tue decisioni e scelte lavorative fino ad oggi. Quali hanno avuto un impatto positivo? Quali invece hanno un impatto negativo? Di quale sei orgoglioso? Di quali ti vergogni?
2. Riguardando i fattori nel modello, quali sono quelli che trovi difficili accettare negli altri? Quali fattori influenzano le tue decisioni sul lavoro negativamente? Quali fattori ti fanno dare giudizi affrettati? Quali fattori fanno sì che eviti il contatto con gli altri?
3. Per esplorare i tuoi valori come dirigente, crea una lista di nomi del tuo personale di lavoro. Accanto al nome di ogni persona, scrivi alcuni fattori presenti nelle dimensioni che consideri veri per quel lavoratore. Per esempio "Marco: bianco, borghese, laureato, cattolico, single". È possibile mettere fattori diversi per tutte le persone. Poi rifletti: Come mi comporto con questa persona diversamente da altri, sia in negativo che in positivo, basandomi sulle cose che so di lui, o che suppongo? Vengono fuori dei pregiudizi?
4. Infine, il modello a quattro strati può essere usato anche come esercizio di crescita per il "lavoro di squadra" in azienda. Il personale può lavorare sugli esercizi 1 e 2 individualmente, poi parlare delle loro risposte insieme.

Comprendere "la diversità"⁴

Ci sono tante definizioni di diversità ma hanno tutte qualcosa in comune, cioè valorizzare le differenze delle persone. Quando si parla di differenze tra individui, si intendono differenze fisiche, culturali, politiche o religiose. Ma cosa vuol dire "valorizzare" le differenze? Clements (2008) suggerisce che vuol dire evitare di creare una monocultura dove dobbiamo integrarci tutti.

Come già notato, le differenze possono essere anche il colore della pelle, il colore dei capelli, l'accento, l'istruzione scolastica, la corporatura, ecc.. Comunque, alcune differenze possono essere più rilevanti di altre sul luogo di lavoro.

Per esempio, per quanto riguarda la politica aziendale, ci sono sei dimensioni di diversità più rilevanti:

1. Razza ed etnia
2. Genere (inclusi i transessuali)
3. Disabilità
4. Orientamento sessuale
5. Età
6. Religione e credenze

Queste dimensioni delineano l'attuale legislazione del diritto di uguaglianza dove è più facile che le persone vengono discriminate. Nella sezione sottostante si tratterà in maniera più approfondita di ciò che è coinvolto nella discriminazione e nel pregiudizio.

⁴

Fonte: http://webdev.hud.ac.uk/schools/hhs/james/picturing_diversity/unit1.html

L'Inclusione

Per fare in modo che il concetto di "diversità" diventi realtà sul posto di lavoro nonché nelle società europee è necessario avere una consapevolezza "inclusiva". Pertanto, il metodo di "consapevolezza inclusiva" è il secondo elemento chiave del presente I-Pack

Oggi, la consapevolezza inclusiva significa accettare la diversità dei lavoratori. Uno studente o un bambino potrebbe essere maschio o femmina, bianco o nero, Italiano o immigrato, appartenere a una classe sociale alta o bassa, atletico o diversamente abile, cattolico o musulmano, occhi marroni o azzurri, single o sposato ecc.. Ogni singola caratteristica descrive un individuo all'interno di una gamma di diversità e ogni elemento di diversità deve essere rispettato da colleghi, datori di lavoro e supervisori.

I pregiudizi, la discriminazione, gli stereotipi e l'etichettatura

Gli stereotipi sono elementi comunicativi nella vita quotidiana. Fino a un certo punto, gli stereotipi sono un elemento importante nell'orientamento sociale e aiutano i giovani a definire se stessi e a formare le loro opinioni. Dall'altra parte appena gli stereotipi conducono alla discriminazione o al pregiudizio, all'esclusione sociale di gruppi o individui o persino a forme di violenza diventano inaccettabili. Gli studenti devono imparare a gestire gli stereotipi e i pregiudizi, praticare la tolleranza, il rispetto e l'accettazione.

Il pregiudizio può essere descritto come la dimostrazione di atteggiamenti o sentimenti verso gli altri sulla base di idee o percezioni sul loro gruppo sociale (Chakraborti e Garland, 2009). Il pregiudizio può assumere la forma di un atteggiamento o credenza che può rivelarsi attraverso il comportamento di un individuo.

Esempio: Francesco crede che gli zingari siano tutti criminali che vivono in pessime e anti-igieniche condizioni. Non conosce nessuno zingaro ma suo padre dice che sono una minaccia per la società. Tra l'altro, ha letto in passato delle brutte notizie al riguardo degli zingari sul giornale locale.

La discriminazione: può essere descritta come il trattamento disparitario di individui o gruppi di persone basato su attributi quali l'etnia, l'età, la disabilità, il sesso e così via. Il comportamento discriminatorio è spesso sostenuto da pregiudizi e stereotipi.

Esempio: A Maria viene comunicato informalmente dal suo datore di lavoro che non avrà una promozione perché è giovane, neo sposata, e probabilmente andrà in maternità presto.

Lo stereotipo: descrive il processo di assumere un punto di vista semplificato o esagerato su qualcosa o qualcuno (o un gruppo di persone), basato sulle più tipiche caratteristiche comunemente a loro associate (Woodward, 2004). Gli stereotipi possono suggerire sia caratteristiche positive che negative, sebbene per qualche estensione dipendano dal modo in cui le persone valutano queste qualità. Gli stereotipi collegati alle caratteristiche negative possono creare sentimenti e credenze negativi verso un individuo o un gruppo.

Esempio: Luca si annoia quando prova a insegnare a suo nonno come usare Facebook. Suo nonno gli risponde con il proverbio " il cane vecchio non si abitua più alla catena".

L'etichettatura: Quando si mette un'"etichetta" (spesso un giudizio negativo) a un gruppo di persone, è strettamente connessa allo stereotipo. Clements e Jones (2007:73) hanno notato che quando si mette un'etichetta a una persona, fa sì che quella persona si comporti come tale. Sembrerebbe una profezia che si auto-avvera.

Esempio: Sara si lamenta che il suo quartiere sta peggiorando perché i giovani adolescenti stanno davanti al bar fumando, sputando e parlando non adeguatamente (usano parolacce e bestemmie). Perciò, Sara dice che questa intera generazione è piena di delinquenti.

Discriminazione/oppresione multipla

Chiaramente, le persone all'interno della società subiscono i pregiudizi e la discriminazione in gradi e modi diversi. Alcune persone pensano che la discriminazione subita sia dovuta a attributi specifici riguardanti la loro etnia o orientamento sessuale. Quindi un uomo asiatico di mezza età può sentirsi giudicato per la sua etnia e percepire ciò come una discriminazione razziale. Tuttavia altri possono sentirsi giudicati per un insieme di fattori. Per esempio, una donna lesbica africana di sessanta anni può sentirsi discriminata in vari modi. Essere discriminato per varie caratteristiche può essere descritto come "discriminazione multipla" o "oppresione multipla"

Diversità e idee sulla collettività (e comunità)

Parlare di diversità spesso implica discutere anche di diverse comunità. Dunque cosa intendiamo esattamente quando parliamo di comunità diverse, e i membri di gruppi minoritari si identificano necessariamente con particolari comunità? Per esempio, se io rimango temporaneamente invalido per via di un incidente stradale, mi identificherò a prescindere con la comunità dei "diversamente abili"? Se sono un uomo che ha rapporti sessuali con altri uomini e mi considererò omosessuale, mi identificherò automaticamente con la comunità "LGBT" (lesbiche-Gay-Bisessuali-Trans)?

Le questioni sull'identità personale e il sentimento di appartenenza a una comunità possono essere molto complessi. Gli esercizi nei capitoli successivi aiutano a svelare un po' della complessità dal punto di vista degli attuali membri delle comunità. Riflettendo sulla misura in cui ogni individuo abbraccia l'idea di identità comunitaria, speriamo di poter evitare di diventare compiacenti nel generalizzare e in particolare stereotipizzare intere comunità.

Uguaglianza, diversità e pratica professionale

L'obiettivo principale di questo manuale di formazione è quello di incoraggiare le persone a riflettere sul significato e sul valore della diversità, sia a livello individuale che professionale.

L'ultimo capitolo di questa risorsa didattica esplora come i vari approcci alla diversità possono adattarsi a diversi contesti lavorativi evidenziando esempi in cui le strategie di inclusione hanno aiutato le aziende a raggiungere i loro obiettivi operativi e strategici.

I dibattiti sulla "correttezza politica"

Talvolta, gli studenti esprimono l'opinione che l'uguaglianza e la diversità sono solo questioni relative all'educazione.

Ne consegue che la comprensione della "diversità" si riduce a "essere visto agire o comportarsi" in un modo ideologicamente corretto. In parole povere, consiste nel farsi vedere comprensivo e educato senza crederci veramente. Se crediamo che la diversità si riduca a questo, potremmo ammettere che alla fine non esiste nessun valore pratico nell'abbracciare la diversità.

Il problema con "la correttezza politica" è il suo semplificare questioni importanti fino a farle diventare solo questioni di linguaggio. Forse avrai sentito qualcuno affermare "non puoi dire questo, non è corretto". Così, la correttezza politica rischia di essere vista come una minaccia alla libertà di espressione e pertanto negare una discussione aperta su problemi realmente importanti.

Tuttavia, la libertà di espressione in sé è un argomento molto discusso. Ad esempio, al fine di proteggere la libertà di espressione, dovremmo subire commenti razzisti, sessisti o omofobici? Un esempio recente sull'argomento della libertà di espressione è stato trattato in occasione della visita di Nick Griffin al programma della BBC Panorama, in qualità di presidente del British National Party.

Dati sull'immigrazione in Europa di extracomunitari

Il progetto KAZI affronta la diversità e l'immigrazione di extracomunitari in Europa.

Migrazione: è definita come "lo spostamento di una persona o un gruppo di persone attraverso una frontiera internazionale o all'interno di uno stato. È lo spostamento di una popolazione qualunque sia la portata, la composizione o la causa. Comprende la migrazione dei rifugiati, immigrati per motivi economici, immigrati per il ricongiungimento familiare ecc.." ⁵

La migrazione in generale è gestita da leggi europee e nazionali. Tutti gli stati membri dell'UE hanno una politica di migrazione e immigrazione.

La gestione della migrazione è "un termine usato per comprendere le numerose funzioni del governo all'interno di un sistema nazionale per la gestione ordinata e umana della migrazione transfrontaliera; in particolare la gestione della presenza di stranieri all'interno dei confini di uno stato e la protezione dei rifugiati e altri che necessitano protezione. Si riferisce allo sviluppo della politica e delle risposte legislative e amministrative in materia di migrazione." ⁶

Negli ultimi decenni, la maggior parte degli stati membri dell'UE stanno affrontando crescenti migrazioni. Gli immigrati extracomunitari rappresentano circa il 4% della popolazione totale dell'UE. Dunque, la composizione della popolazione dell'UE sta cambiando e le società europee si trovano a affrontare una diversità crescente. La migrazione porta delle nuove condizioni per la coesione sociale, e per il modo in cui il governo risponde alle preoccupazioni dei cittadini. ⁷

L'Europa è anche fortemente influenzata dai cambiamenti demografici, tra cui l'invecchiamento di gran parte della popolazione, aspettative di vita più lunghe e una popolazione in età lavorativa in declino. La migrazione legale può aiutare a affrontare questi problemi, oltre che a massimizzare l'utilizzo della forza lavoro e le competenze già disponibile nell'UE e a migliorare la produttività economica europea. Tendenze demografiche variano da regione a regione e necessitano di essere trattate con soluzioni su misura. Se i benefici della migrazione devono essere realizzati, l'Europa deve trovare soluzioni migliori al fine di superare la diversità culturale delle sue società multiculturali attraverso un'effettiva integrazione degli stranieri.

I Cittadini di Paesi Terzi (TCN). È un termine spesso usato nel contesto dell'immigrazione. Può fare riferimento a individui in transito che richiedono o aspettano il rilascio di un visto per un altro paese diverso dal loro paese di origine, ovvero si ritrovano in un paese che non è il loro, nell'attesa di andarsene, da qui la definizione di "paese in transito"). Nella Comunità Europea il termine è spesso usato insieme a "cittadino straniero" e "cittadino extra-europeo" per far riferimento a individui che non appartengono né al paese europeo nel quale attualmente vivono o soggiornano né a altri paesi membri dell'Unione Europea. ⁸

L'immigrazione femminile dai paesi extracomunitari

Donne che immigrano in Europa nel ventunesimo secolo alla ricerca di opportunità economiche, per il ricongiungimento familiare, richiedenti asilo o come rifugiate. Arrivano sia in modo legale sia senza autorizzazione; migrano volontariamente o possono essere costrette a emigrare; alcune donne sono

⁵ <http://www.iom.int/cms/en/sites/iom/home/about-migration/key-migration-terms-1.html#Migration>

⁶ <http://www.iom.int/cms/en/sites/iom/home/about-migration/key-migration-terms-1.html#Migration-management>

⁷ European Commission: COMMUNICATION FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT, THE COUNCIL, THE EUROPEAN ECONOMIC AND SOCIAL COMMITTEE AND THE COMMITTEE OF THE REGIONS, Brussels 2012, p. 3

⁸ Definition of "Third Country National" on the Eurofound website.

vittime del traffico umano o altre forme di sfruttamento.⁹

Questa popolazione è tanto grande quanto diversa. Nel 2009 c'erano 14,9 milioni di immigrate nei 27 paesi dell'UE, costituivano il 47,3% della popolazione straniera. La maggior parte (63,2% ovvero 9,4 milioni) delle extracomunitarie non sono europee, ma vengono dall'Africa, America Latina e Asia.

⁹ See also: <http://www.migrationinformation.org/Feature/display.cfm?ID=832>
Project number: 538406-LLP-1-2013-1-IT-GRUNDTVIG-GMP

C. Brevi definizioni da ricordare:

Sull' identità e cultura

Valori

- Valore è un concetto che descrive le credenze di un individuo o di una cultura. Un insieme di valori può essere inserito nella nozione di un sistema di valori.
- I valori sono considerate soggettivi e variano a seconda delle persone e delle culture.
- Tipi di valori includono: valori etici/morali, valori dottrinali/ideologici (politici, religiosi), valori sociali, valori estetici. È discusso se alcuni valori siano innati.

Valori personali

- I valori personali sono implicitamente connessi alla scelta, essi guidano le decisioni permettendo a un individuo di paragonare le proprie scelte con quelle relative ai valori associati.
- Come cresciamo, accettiamo i valori personali di chi ci circonda, fino a quando raggiungiamo gli anni dell' adolescenza e iniziamo ad accettare o rifiutare i valori come parte di chi siamo oppure non parte di noi stessi. Prima di accettare semplicemente questi valori, radicati in noi dai genitori, dagli insegnanti e dalla società, dobbiamo fermarci, dare una profonda occhiata a noi stessi, definire con precisione i nostri valori e attuarli nella nostra vita.

Stereotipi

- In psicologia sociale, uno stereotipo è un pensiero che può essere adottato nei confronti di specifici tipi di individui o certi modi di fare le cose. Questi pensieri o convinzioni possono o non possono riflettere accuratamente la realtà.
- “ Gli stereotipi esistono perché sono utili. Essi riducono la tremenda complessità del mondo che ci circonda in alcune semplici linee guida, che usiamo nei nostri pensieri e nelle nostre decisioni di tutti i giorni. Tuttavia, più è semplice e conveniente lo stereotipo, più è plausibile che sia inaccurato, almeno in parte.” Stuart Oskamp
- “Gli stereotipi sono veloci e facili ma sono delle bugie, e la verità prende il suo tempo.” Deb Caletti
- “ Invece di essere presentati con stereotipi di età, sesso, colore, classe o religione, i bambini devono avere la possibilità di imparare che all'interno di ogni gamma, alcune persone sono disgustose mentre altre sono incantevoli.” Margaret Mead
- “Il problema delle etichette è che portano agli stereotipi- e gli stereotipi guidano verso le generalizzazioni-e le generalizzazioni conducono alle supposizioni- e le supposizioni riportano nuovamente agli stereotipi.” Ellen Degeneres

Stereotipi, pregiudizi e discriminazioni

- Stereotipi, pregiudizi e discriminazioni sono visti come collegati ma in realtà sono concetti diversi.
- Gli stereotipi sono considerati come la componente più cognitiva ma spesso quest' ultima si verifica senza una cosciente consapevolezza, mentre il pregiudizio è la componente affettiva della generalizzazione e la discriminazione è una delle componenti comportamentali di reazioni pregiudizievole.
- In questa visione tripartita dei comportamenti tra gruppi, gli stereotipi riflettono le aspettative e le credenze nei confronti di caratteristiche di membri appartenenti a gruppi

percepiti come diversi dal proprio, il pregiudizio rappresenta la risposta emozionale e la discriminazione si riferisce alle azioni.

Xenofobia

- “La paura e il disprezzo per gli sconosciuti e per gli stranieri o per qualsiasi cosa strana o estranea” Marriam Webster
- “La xenofobia è un'avversione generica, di varia intensità, verso gli stranieri e ciò che è straniero, o che viene percepito come tale. La xenofobia può manifestarsi in molti modi coinvolgendo le relazioni e le percezioni di un gruppo in direzione di un altro gruppo esterno, includendo la paura di perdere la propria identità, il sospetto sulle sue attività, aggressione, e desiderio di eliminare la sua presenza per assicurare una presunta purezza. La xenofobia può inoltre essere manifestata attraverso l' “esaltazione poco critica di un' altra cultura” nella quale una cultura viene considerata “irreale, stereotipata e di esotica qualità.” Wikipedia
- “La xenofobia è una severa avversione agli stranieri e agli sconosciuti, e alle loro politiche e culture. Spesso, il termine xenofobia è usato come intercambiabile con il termine razzismo, però i due termini sono diversi poiché uno è molto più specifico dell' altro. Mentre il razzismo definisce un pregiudizio basato unicamente sull'appartenenza etnica, sulla stirpe o sulle origini, la xenofobia copre qualsiasi tipo di paura collegata a un singolo individuo o a un gruppo percepito come diverso rispetto alle persone che hanno la fobia. La persone affette da xenofobia non capiscono o comunque non vogliono accettare che la loro condizione è basata sulla paura, è la minaccia della perdita di una propria identità, cultura e presunta superiorità o purezza che ha inizialmente incitato la malattia.” (AllAboutConseling.com)

I sintomi della xenofobia

- E' importante prendere la xenofobia in tempo. Se sottovalutata, questa condizione può seriamente avere degli effetti deleteri non solo sul malato ma anche sull' oggetto del suo pregiudizio. Inoltre, lo xenofobo è soggetto a influenzare con le sue percezioni generalizzate e infondate bambini impressionabili e altri membri della famiglia. Alcuni sintomi di uno xenofobo includono:
- Sentimenti di paura e timore quando esposto a persone o oggetti culturali percepiti come diversi
- Evidente ostilità verso persone o culture percepite come diverse
- Diffidenza rivolta specificamente nei confronti di culture percepite come diverse
- Generalizzazioni e stereotipi rivolti a una serie di persone, che possono essere identificate attraverso qualità superficiali
- Trovare divertente un comportamento prevenuto e offensivo (AllAboutCounseling.com)

Teoria dell' identità sociale:

- Alle persone accade qualcosa di speciale quando coinvolte in condizioni di gruppo
- Le condizioni di gruppo influenzano la psicologia personale

Ci sono due tipi di comportamento:

- Quello interpersonale (amicizie, relazioni positive o negative a seconda del temperamento individuale)
- Quello intergruppo, dove la persona agisce come membro di quest' ultimo (sindacato, gruppo sportive ecc)

Sulla comunicazione

- Ciò che noi vediamo, sentiamo, gustiamo, tocchiamo, odiamo è chiamato un segno .
- Se il segno ha per noi un significato, possiamo interpretarlo e questo è chiamato messaggio .
- La persona che manda il messaggio è chiamata trasmettitore o mittente del messaggio.
- La persona che riceve il messaggio è chiamata ricevente del messaggio.
- La comunicazione è scambio di messaggi.
- Nel caso in cui, per esempio, due persone si scambiano il ruolo di trasmettitore e ricevente durante una chiacchierata; la comunicazione è chiamata bidirezionale.
- Nel caso in cui una persona trasmette sempre e una o più persone ricevono, la comunicazione è unidirezionale.
- Una comunicazione bidirezionale è sempre più efficiente di una comunicazione unidirezionale.

Dobbiamo avere la consapevolezza che nella comunicazione ci sono ostacoli dovuti a:

- Cause fisiche del trasmettitore, del ricevente o dell' ambiente , come disabilità fisiche, rumore, una luce troppo scarsa, distanza, fatica ecc
- Cause emotive, come piacere e non piacere (es. quello che dice Maria è sempre vero), pregiudizi (es. gli uomini sono più intelligenti delle donne) e stereotipi (es. i ragazzi giovani sono sempre immaturi), stress, altre preoccupazioni ecc..
- Cause mentali, come disabilità mentali, pregiudizi (es. gli uomini sono più intelligenti delle donne) e stereotipi (es. I ragazzi giovani sono sempre immaturi).

La nostra memoria non è in grado di ricordare più di 6-8 punti chiave allo stesso tempo.

Per avere una comunicazione efficiente dobbiamo:

- Ascoltare attentamente ciò che il trasmettitore ci sta dicendo. E' bene annuire o fare rumori per confermare che stiamo capendo il messaggio.
- Fare domande in modo da chiarire ciò che non risulta abbastanza chiaro.
- Prendere appunti annotando le parole chiave in modo da non dimenticarle.

Alcuni suggerimenti per diventare un miglior ascoltatore attivo

- Capisci il senso e percepisci anche i sentimenti che stanno dietro al messaggio.
- Dimostra di aver capito il senso del messaggio.
- Controlla il tuo apprendimento – ripeti con parole tue.
- Guarda il problema/l' argomento dall'altra prospettiva.
- Non giungere a conclusioni affrettate.
- Non pianificare le tue risposte mentre stai ascoltando.
- Lascia da parte le tue opinioni e i tuoi problemi.
- Non essere mai prevenuto con chi ti sta parlando.
- Sii concentrato e ascolta i fatti essenziali. Nota il modo con cui la persona che sta parlando esprime se stessa, tono di voce, espressioni facciali, gesti, linguaggio del corpo.
- Ascolta con "gli occhi".

Lavoro di squadra e spirito di collaborazione

Definizione

- Processo di collaborazione con un gruppo in modo da raggiungere un obiettivo.
- Il lavoro di squadra è spesso parte cruciale nell'azienda, come è spesso necessario tra colleghi saper lavorare bene insieme, dando il proprio meglio in ogni circostanza.
- Lavoro di squadra significa che le persone proveranno a collaborare, usando le loro capacità e procurando commenti costruttivi, nonostante i possibili conflitti personali tra individui.
<http://www.businessdictionary.com>
- Jerald Greenberg nel suo libro "Comportamento all'interno delle organizzazioni" definisce la squadra come "un gruppo i cui membri hanno capacità complementari e sono impegnati per uno scopo comune o una serie di obiettivi per i quali si sentono reciprocamente responsabili." (Greenberg, 2011)

Come il lavoro di squadra fa la differenza nell'azienda.

- La collaborazione con altri che condividono lo stesso punto di vista e gli stessi scopi favorisce le persone a lavorare più duramente e più a lungo sull'incarico, ad avere una performance migliore anche in assenza di un riconoscimento o una ricompensa sterna.
- Walton, Gregory M., Geoffrey Cohen, David Cwir and Steven Spencer, 2012, nei loro studi "Semplici averi: Il potere delle connessioni sociali", trovano un aumento del battito cardiaco nelle persone coinvolte nell'esperimento di corsa sul posto. I partecipanti allo studio che sentivano di essere in qualche modo socialmente connessi con una persona (per esempio, era stato detto loro di condividere la data del compleanno) avevano anche loro un aumento del battito cardiaco.
- Le persone tendono a assumere gli obiettivi, le motivazioni, le emozioni e le reazioni fisiche di coloro con i quali si sentono anche solo minimamente connessi. Anche queste persone usano un atteggiamento di sincronicità quando devono fare qualcosa, come ridere, cantare o ballare per unire un gruppo.
- Cercare metodi per invitare le persone a stare insieme e mostrare come le persone siano connesse, non si limita solo a rendere il lavoro del gruppo più divertente o sopportabile, anzi può farle lavorare di più e raggiungere risultati migliori.
<https://www.psychologytoday.com>

Fasi dello sviluppo di una squadra

- Lo psicologo Bruce Tuckman ha pronunciato l'indimenticabile frase "forming, storming, norming and performing" (formazione-conflitto-normativo-prestazione) nel 1965 nel suo articolo "Fasi dello sviluppo in piccoli gruppi". L'itinerario che la maggior parte delle squadre segue in modo da ottenere le migliori prestazioni è basato su ciò che Tuckman descrive. Più tardi, egli ha aggiunto una quinta fase l'"adjourning" (-aggiornamento- che è a volte chiamato "mourning" - cordoglio). <http://www.mindtools.com/>
- Forming: Guidare la squadra, organizzare obiettivi chiari per la squadra e per i suoi membri.
- Storming: Varare processi e strutture. Costruire buone relazioni. Risolvere conflitti. Procurare supporto. Incoraggiare gli altri membri del gruppo e esprimere atteggiamenti positivi.
- Norming: Aiutare i membri della squadra a prendersi la responsabilità per il progresso verso l'obiettivo.
- Performing: Delegazione di incarichi e progetti.
- Per altri queste fasi o stadi sono intese come iniziazione, formazione, produttività e completamento.
- Molte volte le squadre saltano queste fasi facendo i lavori che preferiscono e ignorando quanto esse siano importanti per la squadra e il progetto.

Definizione e tipi di conflitto

Il conflitto è:

- Un processo in cui una parte percepisce come incompatibili ai propri interessi, atteggiamenti che altre parti hanno assunto o assumeranno. (Greenberg, 2011)

Un forte disaccordo tra persone, gruppi, ecc.. Il risultato è spesso un forte litigio, una differenza che impedisce intesa: disaccordo tra idee, sentimenti, etc. <http://www.merriam-webster.com>

Tipi di conflitto

- Il conflitto sostanziale è una forma di conflitto che si crea quando le persone hanno diversi punti di vista e opinion riguardo alla decisione presa con altri. Questo tipo di conflitto può essere vantaggioso nell' aiutare la squadra a prendere decisioni effettive, poiché forza i vari componenti del gruppo ad esprimere le loro idee in modo chiaro. (/Greenberg, 2011)
- Il conflitto affettivo è una forma di conflitto causato dal contrasto di personalità e da tensioni interpersonali, deriva da frustrazione e rabbia. Il conflitto affettivo è una conseguenza usuale che si presenta quando persone provenienti da contesti socio culturali diversi si trovano a lavorare insieme in un progetto. (Greenberg, 2011)
- Il conflitto processuale è un conflitto derivante dalla differenza di opinione riguardo a: le modalità con cui i gruppi di lavoro stanno per operare, la distribuzione di incarichi e risorse e l' attribuzione delle varie responsabilità. In molti gruppi di lavoro, nascono disaccordi riguardo a chi deve fare cosa, chi è responsabile di certi incarichi, ecc.. (Greenberg, 2011)

Cause di conflitto

I conflitti che si possiamo incontrare nell' organizzazione derivano da una molteplicità di cause, che includono sia la nostra interazione con gli altri sia l'organizzazione.

I più important sono:

- Il rancore è causa di conflitto quando le persone aspettano l'ora della vendetta, dopo aver "perso la faccia" con qualcuno in un affare.
- Attribuzioni maligne quando crediamo che qualcuno abbia deliberatamente fatto qualcosa per ferirci, il conflitto è inevitabile. Tuttavia, è meno probabile che il conflitto abbia luogo quando le cause della nostra sofferenza sono esterne al controllo personale dell' individuo, (un incidente). Questo causa problemi quando attribuiamo il nostro stare male all'intento negativo di qualcuno, quando in realtà la causa è esterna.
- La critica distruttiva è causa di conflitto quando le persone rimandano giudizi negativi con una cattiva comunicazione. Questo, invece di aiutare il ricevente a svolgere un lavoro migliore, crea ostilità.
- La competizione per le risorse spaventa. Quando le persone sovrastimano il loro contributo all'organizzazione, e credono e sentono di meritare più risorse rispetto agli altri. Poiché le risorse di un' azienda (soldi, attrezzatura e personale) non sono illimitate, il conflitto si crea quando ci sono persone che non lo capiscono.
- Diffidenza tra i membri del gruppo. (Greenberg, 2011)

Tecniche di gestione dei conflitti

Per evitare le conseguenze negative dei conflitti usa i seguenti passaggi:

1. Accordati in un processo per gestire i conflitti prima che questi si verifichino. In questo modo sarà possibile gestirli.
2. Accertati che tutti siano a conoscenza della propria responsabilità, autorità e del sistema organizzativo. In questo modo sarai in grado di gestire i possibili conflitti dovuti a persone

- che ignorano le proprie responsabilità o che oltrepassano la loro autorità.
3. Considera come puoi superare il problema piuttosto che dare la colpa. Invece di chiedere “perché hai fatto questo?” chiedi “come possiamo migliorare le cose”. (Greenberg, 2011)

Quando il conflitto sorge nonostante i tentativi fatti per evitarlo, i seguenti passaggi posso aiutarti a gestirlo

1. Illustra il conflitto. Se ci sono più persone coinvolte, è importante definire il conflitto insieme, e portare le parti implicate a comprenderlo in modo simile.
2. Esplora le cause del conflitto con l'intenzione di capirne le origini. Dedicheremo il giusto tempo a questo passaggio, evitando i possibili danni in questa fase.
3. Nel caso siano coinvolte altre persone, mostra empatia con loro e prova a capire quello che pensano e provano.
4. Cerca una soluzione alternativa e valuta la forza e la debolezza di ciascuno. Non dimenticare che la soluzione può non accontentare tutte le parti coinvolte.
5. Per la risoluzione del conflitto fai una scelta imparziale e soddisfacente.

“Regole” per un conflitto imparziale

- Attacca il problema, non la persona
- Focalizza il problema, non la tua posizione rispetto al problema
- Focalizzati su aree di interesse comune e di accordo, invece che su aree di disaccordo e contrasto
- Ascolta senza interrompere
- Ringrazia le persone per l'attenzione
- Non menzionare situazioni passate, concentrati sul presente
- Esprimi ciò che senti senza incolpare nessuno
- Se necessario, prendi tempo per calmarti

Strategie per una buona gestione dei conflitti

Collaborare

Cercare una soluzione vantaggiosa per tutti. Entrambe le parti dovranno trarre beneficio dalla soluzione, anche se una parte potrà uscirne più beneficiata rispetto all'altra.

La collaborazione si verifica quando ogni parte lascia qualcosa di valore alle altre. Il risultato è che nessuno ottiene tutto quello che avrebbe desiderato. (Schermerhorn, Hunt & Osborn, 2002).

Questa è un'intesa che incontra tutte le parti.

Compromesso

Se la decisione da prendere non è così importante, puoi cercare di trovare un compromesso e accettare una soluzione che sta “nel mezzo”, per l'interesse comune. Mantenere qualcosa della tua posizione originale ma al tempo stesso accettare di perdere qualcos'altro.

E' importante che entrambe le parti si impegnino a rispettare la soluzione del compromesso. (NTNC)

Adattarsi

Non lasciare che il tuo ego controlli il tuo comportamento. Non hai bisogno sempre di vincere. Un comune obiettivo è più importante dei tuoi personali bisogni e desideri. Se ti accorgi di aver sbagliato non continuare a difendere la tua posizione, ammetti di aver commesso un errore. Inoltre, se per te una questione non è così importante come lo è per qualcun'altro, considera l'opzione di tirarti indietro. Proteggere le relazioni interpersonali con i membri del gruppo dovrebbe rientrare tra le prime priorità del componente di una squadra. Mantenere l'armonia all'interno del gruppo. Anche se hai la consapevolezza di avere ragione, lascia che gli altri imparino dai loro stessi errori. (NTNC)

Competere

Quando sei assolutamente sicuro di avere ragione e consideri questa ragione estremamente importante, insisti sulla tua posizione. Usa tutte le tue capacità per vincere. Lo stesso approccio dovrebbe essere utilizzato se il tempo per prendere una decisione è molto breve. Questa è una situazione di alta assertività e debole cooperazione.

Può risultare da una competizione nella quale la vittoria è raggiunta attraverso la forza, abilità superiori o il dominio/controllo di una delle parti. (Schermerhorn, Hunt & Osborn, 2002).

Ritirarsi

Il miglior modo di risolvere un conflitto è evitarlo. Se la decisione non è importante o urgente, puoi cercare di rimandare la discussione. Non farti coinvolgere in un conflitto quando hai altre importanti questioni rimaste in sospeso da risolvere, che richiamano la tua massima concentrazione. Inoltre, prima di prendere parte a un conflitto, assicurati di avere tutte le informazioni necessarie e una buona prontezza mentale, che ti renda sicuro e forte. In situazioni conflittuali, quando le relazioni sono a rischio, probabilmente avrai bisogno di più tempo per raffreddarti emotivamente.

Come costruire legami forti con i tuoi colleghi?

- Chiedere loro di eventuali talenti particolari. Impara i loro punti di forza. Incoraggiali quando sono sottoposti ad incarichi che non fanno parte del loro campo di competenza
- Sii un esempio da seguire dando il meglio in tutti i momenti. Mostra di avere le stesse aspettative nei loro confronti.
- Cerca quotidianamente cose carine da dire. La critica costruttiva è anche vantaggiosa e non offende nessuno.
- Riconosci le loro capacità e incoraggiarli a condividere ciò che ammirano negli altri.
- Tienili informati sui tuoi progressi lavorativi. Non agire in segreto.
- Condividi con loro momenti della tua vita privata. Prova ad organizzare attività sociali e divertenti per tutto il gruppo.
- Celebra alcuni momenti della tua vita con loro. Celebrare compleanni, matrimoni, ecc. aiuta a promuovere positivamente le relazioni con la squadra.

Attività di gruppi eterogenei

Nell'era corrente della globalizzazione, le persone lavorano in ambienti lavorativi multinazionali e collaborano e interagiscono con persone di diverse culture, credenze e contesti. Barbara Mazur in un articolo sul Giornale della Gestione Interculturale, riferisce che "La diversità culturale è stata definita come la rappresentazione, in un sistema sociale, di persone con gruppi di affiliazione, di significato culturale, nettamente diversi."

Un gruppo eterogeneo è formato da membri con orientamenti diversi. La diversità può essere dovuta alle varie differenze come l'esperienza, il contesto di provenienza, l'età, le conoscenze tecniche, gli studi, i valori, le regole etiche, lo stato, il sesso, ecc.

Squadre multiculturali

Un ambiente interculturale o multiculturale è un ambiente lavorativo nel quale il lavoratore ha bisogno di confrontarsi con diversi modi di lavorare, pensare e comunicare. Questo può essere un ostacolo nell'attività della squadra poiché può causare incomprensioni, ma può anche essere prova di una fantastica esperienza quando gestita con efficienza.

I principi basilari quando lavoriamo in un contesto multiculturale sono: osservazione, tolleranza, ascolto attivo, diplomazia, mancanza di qualsiasi forma di aggressione.

I paesi sono classificati secondo severi gruppi di classificazione basati su comportamenti e schemi lavorativi simili.

Per esempio, i paesi latini preferiscono il discorso diretto, mentre quelli nordici preferiscono

quello indiretto. Ma attenzione a non generalizzare troppo.

Alcune culture, come quella indiana, non credono all' influenza di fattori esterni, non credono che la fortuna o il caso possano influenzare le azioni.

La maggior parte delle culture pensa, al contrario, che questi fattori debbano essere presi in considerazione per spiegare il risultato di un' azione, sia questa buona o cattiva.

A seconda delle culture, alcuni individui sono soliti compiere il loro incarico secondo sia le loro priorità sia le scadenze imposte; altri invece hanno un approccio multi - colorato e sono più a loro agio con vari incarichi di diverso livello, senza una precisa data di scadenza.

Squadre multidisciplinari

Le squadre multidisciplinari sono formate da membri con esperienze, qualificazioni e capacità diverse ma complementari, che lavorano insieme per raggiungere un comune obiettivo.

I membri di questi gruppi devono passare oltre ad alcune difficoltà, come la competizione, i problemi di comunicazione, una diversità mentalità sul lavoro e altri ostacoli derivanti da mentalità e approcci lavorativi diversi.

Il vantaggio di una squadra multiculturale è che diversi specialisti possono offrire diverse prospettive su un caso.

Lo svantaggio può essere il bisogno di più tempo per discutere sulle proposte e la più alta probabilità che si creino conflitti.

Gli elementi chiave per una squadra lavorativa multidisciplinare vincente sono: impegno personale, obiettivo comune, ruoli e responsabilità chiare. Canali comunicativi efficienti.

L' etica negli affari

L' etica si riferisce ai criteri di condotta che guidano le decisioni e i comportamenti delle persone.

I valori morali si riferiscono alle credenze fondamentali delle persone riguardanti cosa è giusto o sbagliato, cosa è buono o cattivo. (Greenberg, 2011)

Etica professionale: giusto o sbagliato sul posto di lavoro – qualità della gestione.

In ogni azienda, ci sono alcuni comportamenti previsti degli impiegati. I

livelli dei vincoli sul comportamento sono tre: requisiti legali (es. Confidenzialità mediche o rapporto privilegiato avvocato-cliente, etc.)

Politiche aziendali e regolamentazioni interne (es. Codice di abbigliamento, accordo di non divulgazione, protezione delle informazioni, etc.)

Comportamenti etici: valori personali o principi dell' impiegato.

Alcuni dei più importanti valori inclusi nei codici etici sono:

Valori	Esempi di comportamenti che applicano questi valori
Onestà	Lavorare con trasparenza Utilizzare solo risorse e mezzi autorizzati

Responsabilità	<p>Prendere le proprie responsabilità</p> <p>Impegno verso il gruppo di lavoro</p> <p>Preparazione per un'elevata prestazione degli incarichi</p>
Riservatezza	<p>Mantenimento della riservatezza sulle procedure interne aziendali</p> <p>Non parlare, né di persona né sui social network</p>
Rispetto	<p>Trattare i colleghi, i clienti e gli ospiti ecc con un appropriato livello di rispetto nella comunicazione sia di persona, sia scritta o per posta elettronica</p> <p>Dimostrare di accettare opinioni diverse</p> <p>Non interrompere e non interferire negli incarichi altrui</p>
Integrità	<p>Prendere merito solo del proprio lavoro</p> <p>Fare un uso saggio delle risorse della compagnia</p> <p>Rispetto delle politiche aziendali</p>
Affidabilità	<p>Completare tutti i compiti in tempo</p> <p>Arrivare in orario</p> <p>Utilizzare le strategie di gestione del tempo</p> <p>Utilizzo dei computer solo nel modo autorizzato</p>
Oggettività	<p>Anteporre il rispetto nella professione sopra gli scopi personali</p> <p>Bilanciare le reazioni a dispetto dei sentimenti personali</p> <p>Giudizi imparziali dei fatti davanti agli interessi personali</p> <p>Applicare gli stessi criteri per tutti, nessuna discriminazione</p>
Obbedienza alla legge	<p>Rispettare i requisiti legali</p> <p>Rispetto delle obbligazioni menzionate nei contratti con la compagnia o con il cliente</p>

Attitudine professionale sul posto di lavoro

Immagina di incontrare A, una persona con i vestiti sporchi e grinzosi, che parla con un tono di voce molto alto, riferendosi agli altri con un atteggiamento rude e che si presenta come uno specialista in progettazione con 2 lauree, 2 master e un dottorato. Parla 4 lingue ed ha alle spalle 10 anni di esperienza come responsabile progettuale. Tieni a mente che hai sentito

parlare della sua reputazione ma che però, non lo hai mai visto.

E' molto importante per gli individui avere e mantenere attitudini professionali , a prescindere dalla conoscenza, dalle lauree e dall'esperienza che hanno.

Alcuni consigli di attitudine professionale:

1. Vestire in modo appropriato. Dovresti indossare abiti lavati e stirati, adattarti bene e non indossare vestiti che presentano buchi o strappi.
2. Sii puntuale nel tuo lavoro.
3. Evita di interrompere gli altri ridendo o parlando a voce troppo alta.
4. Utilizza le ore di lavoro, l'attrezzatura della compagnia solo per gli affari e solo per l'azienda.
5. Comunica con un linguaggio consono e gentile.
6. Dimostra il tuo livello di abilità. Parte dell' essere professionali consiste nello svolgere il proprio lavoro e farlo bene.
7. Evita i gossip.

D. Modulo 1 Comprendere culture diverse e accorgersi delle differenze culturali

Corso di formazione per i lavoratori stranieri

In questo modulo sono disponibili tre diverse attività di sensibilizzazione e comprensione delle culture e delle differenze culturali.

Esercizio 1 - Il modello dello zaino: la cultura come bagaglio personale

Esercizio 2 - Riflessioni: La mia cultura

Esercizio 3 - Il modello dell'Iceberg per la cultura

Esercizio 4- Comprendere le strutture familiari e sociali

Esercizio 5- Convivere con diverse religioni sul posto di lavoro

Esercizio 6 – Rispettare le credenze e principi degli altri

Per favore segui le istruzioni e prova a scrivere le tue idee e i tuoi pensieri dove necessario. Dopo l'ultima attività dovresti rispondere ad alcune domande per terminare questo modulo ed ottenere un certificato che descrive il modulo a cui hai partecipato.

Obiettivi di apprendimento

	Conoscenze Il candidato dovrebbe sapere:	Abilità Il candidato dovrebbe essere in grado di:	Competenze Il candidato dovrebbe:
Modulo 1: Comprendere culture diverse e accorgersi delle differenze culturali	<ul style="list-style-type: none"> • Cos'è la competenza interculturale • Riconoscere la propria cultura • I fattori delle differenze culturali • Altri benefici e principi • Come fattori diversi influenzano la cultura • Consapevolezza/conoscenza culturale 	<ul style="list-style-type: none"> • Descrivere cos'è la competenza interculturale • Descrivere le proprie origini culturali • Descrivere alcune delle più comuni dimensioni di differenza interculturale • Superare il sentirsi straniero • Identificare le sfide delle differenze culturali sul luogo di lavoro • Analizzare, valutare, e comprendere 	<ul style="list-style-type: none"> • Posizionarsi (spazio personale -formalità - immediatezza - importanza del tempo -individuo vs. gruppo manifestare emozioni - approccio ai conflitti - autonomia vs. cooperazione • Sviluppare consapevolezza culturale • Rispettare la religione sul luogo di lavoro • Avere rispetto delle credenze e dei principi degli altri • Risolvere i conflitti originati dalle differenze culturali • Rispettare (i valori delle altre culture) • Essere curioso

Esercizio 1 - Il modello dello zaino: la cultura come bagaglio personale



Grafico¹⁰

Ora hai il compito di riempire il tuo bagaglio personale della "cultura". Pensa a tutte le cose che ti rendono una persona unica.

Con il simbolo dello zaino, puoi esprimere la tua cultura, il tuo passato, la tua storia personale e sociale. Pensa a cosa ti ha reso chi sei, le situazioni memorabili e le esperienze che hanno influito nella formazione del tuo carattere.

Riempi il tuo zaino: chi ha avuto un ruolo importante nella tua vita? Quali esperienze hanno avuto un ruolo importante? Quali influenze (persone o eventi) sono ancora attive e/o importanti nella tua vita?

¹⁰ www.pixabay.com



Cos'è la cultura?

<http://it.wikipedia.org/wiki/Cultura>

INGLESE

<http://en.wikipedia.org/wiki/Culture>

ITALIANO

Cos'è la cultura?

<http://it.wikipedia.org/wiki/Cultura>

SPAGNOLO

[¿Qué es Cultura?](#)

<http://es.wikipedia.org/wiki/Cultura>

[Definiciones de Cultura](#)

<https://youtube.com/watch?v=jn55oVZe4vc>

[Culturas](#)

https://youtube.com/watch?v=NhB_rqPhtalw

[Tipos de Cultura](#)

<https://youtube.com/watch?v=IsycsRbzIF0>

[Gestos Internacionales con las manos](#)

<http://www.youtube.com/watch?v=0z01wc-MI8o>

TEDESCO

[Was ist Kultur?](#)

<http://de.wikipedia.org/wiki/Kultur>

SVEDESE

Vad är kultur?

<http://en.wikipedia.org/wiki/Culture>

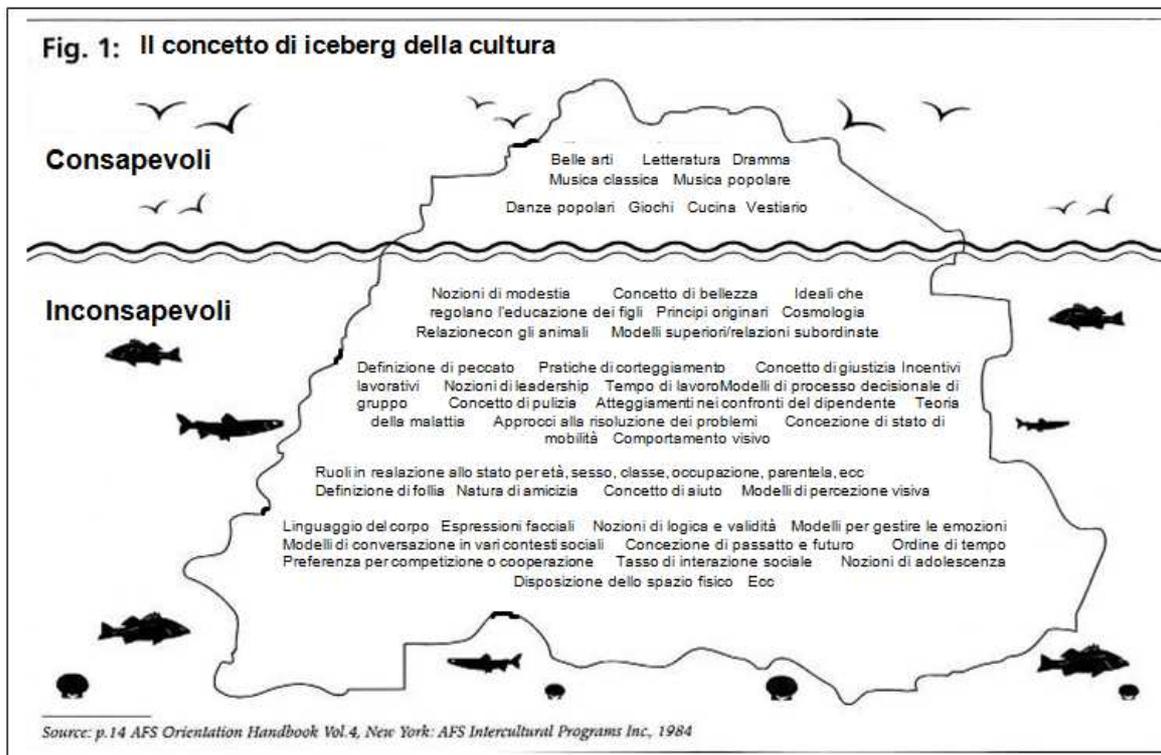
GRECO

<http://en.wikipedia.org/wiki/Culture>

Scrivi le tue risposte e se possibile parla di queste in una lezione in presenza.

Esercizio 3 - Il modello dell'iceberg per la cultura

Il modello dell'iceberg illustra chiaramente il radicamento profondo e inconsapevole della maggior parte dei modelli culturali: mentre la maggior parte della cultura resta segreta molto al di sotto della superficie dell'acqua, il conscio (visibile) costituisce la parte più piccola rispetto all'inconscio (invisibile). Questa percezione della cultura ricorda quella di un iceberg, dove si vede solo la punta, mentre il resto dell'iceberg rimane inosservato sotto la superficie.



Grafico¹²

La parte visibile della cultura consiste in pratiche visibili: simboli (tra le altre cose il linguaggio verbale e non, l'abbigliamento, le bandiere, i cibi, ecc) eroi (persone esemplari), e rituali (attività collettive che sono esercitate in primo luogo per il loro significato sociale o religioso)

Disegna e riempi un iceberg con le differenze culturali visibili e invisibili sul posto di lavoro.

¹² <http://www.swyaa.org/resources/handbook/Index/image7.jpg> (02.10.2012)
Project number: 538406-LLP-1-2013-1-IT-GRUNDTVIG-GMP

Esercizio 4 – Comprendere le strutture familiari e sociali

Metodo: attività riflessiva

Guarda le foto di diverse famiglie (nucleare, con un solo genitore, estesa, ecc..) e prova a descrivere le foto e i tuoi relativi concetti.

Domandati quale sia il prototipo di famiglia all' interno del tuo ambiente cultural e identifica la foto che più rappresenta le tue percezioni sulla famiglia.

Rifletti sulle differenze delle altre percezioni della famiglia e come quest' ultime influiscono sul comportamento personale, sociale e lavorativo.

Esercizio 5 – Convivere con religioni diverse sul posto di lavoro

Metodo: Caso di studio

Ahmet un nuovo collega, sparisce ogni giorno a intervalli regolari per 10 minuti. Dopo un po' di tempo il suo supervisore ha scoperto che sparisce per pregare, Ahmet è musulmano.

Pensa alle diverse opzioni, a come il supervisore e i colleghi possono gestire la situazione. Pensa alle possibili alternative:

- (a) Licenziarlo
- (b) Punirlo
- (c) Negargli la pausa
- (d) Concedergli la pausa con cambiamenti nel piano di lavoro

Esercizio 6 – Rispettare i principi e le credenze altrui

Metodo: Caso di studio

Natascia, una giovane ragazza proveniente dalla Russia, è cristiana. Indossa dei vestiti molto conservatori in un ambiente nel quale deve trattare con i clienti. Il suo supervisore la spinge a indossare abiti più moderni, ma lei resiste.

Pensa alle diverse opzioni, a come il supervisore e i colleghi possono gestire la situazione. Pensa alle possibili alternative:

- (a) Licenziarla
- (b) Punirla
- (c) Imporre un codice di abbigliamento
- (d) Trovare un compromesso

In che modo potrebbe Natascia trattare costruttivamente la situazione?

Valutazione

Dopo il modulo, valuta le tue abilità usando una scala da 1 a 5 (1: il più basso - 5: il più alto). È necessario esaminare attentamente ogni abilità / competenze e prendere in considerazione esempi di come e quando hai dimostrato questo comportamento. Per questa autovalutazione, onestà e obiettività garantiranno risultati significativi.

Sono capace di:	1	2	3	4	5
	☹	☹	☺	☺	☺
Spiegare cos'è la consapevolezza culturale:					
Descrivere cos'è la competenza interculturale					
Descrivere le mie origini culturali:					
Descrivere alcune delle dimensioni più comuni della differenza culturale					
Superare il sentirsi straniero					
Identificare le sfide delle differenze culturali sul luogo di lavoro					
Analizzare, valutare, e comprendere					
Posizionarmi (spazio personale -formalità - immediatezza - importanza del tempo -individuo vs. gruppo –manifestare emozioni -approccio ai conflitti -autonomia vs. cooperazione					
Avere rispetto delle credenze e dei principi degli altri					
Risolvere i conflitti originati dalle differenze culturali					

Alla fine del modulo, prova a rispondere alle seguenti domande:

L'apprendimento tramite internet ha soddisfatto le mie aspettative.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	Risposta Diversa
Sarò in grado di applicare le conoscenze apprese.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	
Gli obiettivi degli esercizi erano chiari e era facile per me capirli e seguirli.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	
Il contenuto è stato organizzato bene e facile da seguire.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	
I materiali distribuiti erano rilevanti e utili.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	
Ho migliorato la mia conoscenza sulla comunicazione tra culture diverse.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	
La mia conoscenza di cultura sul luogo di lavoro è aumentata.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	

Corso di formazione per i colleghi dei lavoratori stranieri

In questo modulo sono disponibili cinque diverse attività di sensibilizzazione e comprensione delle culture e delle differenze culturali.

Esercizio 1 - Che cos'è la cultura?

Esercizio 2 - Crea il tuo profilo culturale

Esercizio 3 - Paragonare la cultura a un iceberg

Esercizio 4 - Valori e comportamento

Esercizio 5 - Come i media rispecchiano la cultura di una nazione?

Esercizio 6- Rispettare le credenze e principi degli altri

Per favore segui le istruzioni e prova a scrivere le tue idee e i tuoi pensieri dove necessario. Dopo l'ultima attività dovresti rispondere ad alcune domande per terminare questo modulo ed ottenere un certificato che descrive il modulo a cui hai partecipato.

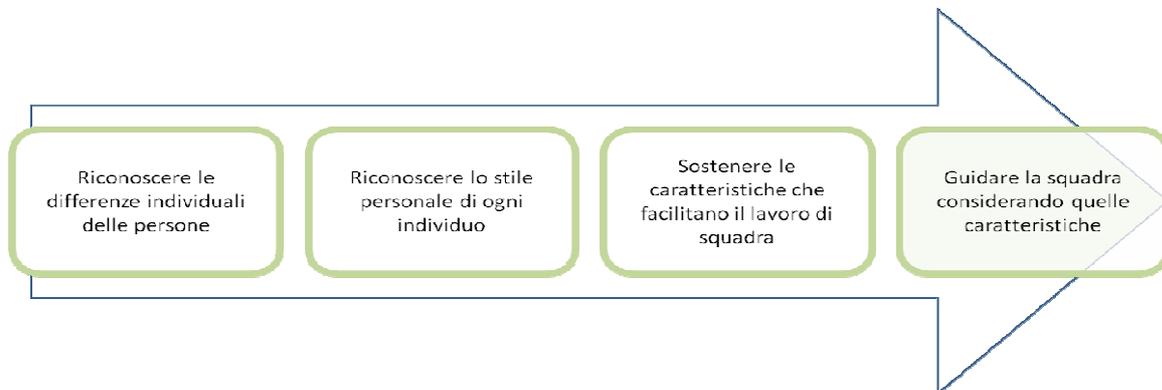
Obiettivi di apprendimento

	Conoscenze Il candidato dovrebbe sapere:	Abilità Il candidato dovrebbe essere in grado di:	Competenze Il candidato dovrebbe:
Modulo 1: Comprendere culture diverse e accorgersi delle differenze culturali	<ul style="list-style-type: none"> • Cos'è la competenza interculturale • Riconoscere la propria cultura • I fattori delle differenze culturali • Altri benefici e principi • Come fattori diversi influenzano la cultura • Consapevolezza/conoscenza culturale 	<ul style="list-style-type: none"> • Descrivere cos'è la competenza interculturale • Descrivere le proprie origini culturali • Descrivere alcune delle più comuni dimensioni di differenza interculturale • Identificare le sfide delle differenze culturali sul luogo di lavoro • Analizzare, valutare, e comprendere 	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppare consapevolezza culturale • Rispettare la religione sul luogo di lavoro • Avere rispetto delle credenze e dei principi degli altri • Risolvere i conflitti originati dalle differenze culturali • Rispettare (i valori delle altre culture) • Essere curioso

Tutte le persone sperimentano la vita e il mondo esterno attraverso i sensi. Questo significa che abbiamo una percezione diversa anche per le cose che riteniamo oggettive e uguali per tutti, come il tempo e lo spazio. Quando ci viene chiesto di descrivere qualcosa ci sono diversi punti di vista poiché ognuno ha il proprio. La nostra soggettività crea un divario tra la realtà e il modo in cui la concepiamo e/o la descriviamo. Quindi la realtà ha molte interpretazioni basate sulla soggettività e non è univoca. Le diverse percezioni degli individui possono creare incomprensioni comunicative. Quando agiamo in un ambiente interculturale, dovremmo ricordare sempre la distorsione cognitiva della realtà e essere in grado di filtrare le informazioni che riceviamo.

Il potere delle differenze o la ricchezza della diversità

Consciamente o inconsciamente le differenze culturali influenzano il comportamento del gruppo. Per avere successo in un lavoro di squadra è quindi indispensabile:



Quali competenze sono necessarie per superare le differenze culturali?

- Sapere individuare "differenze positive", che potrebbero dare energia e ricchezza al gruppo di lavoro (come la natura strutturata e rigorosa di alcuni e la flessibilità di altri)
- Sapere individuare le differenze negative (per esempio l'inflessibilità). Analizzare questi aspetti e porre la questione al gruppo di lavoro, al fine di trovare soluzioni comuni.

Il primo passo per migliorare la consapevolezza delle differenze culturali è quello di identificare i propri pregiudizi culturali e preconcetti.

Esercizio 1 - Che cos'è la cultura?

Cerca su internet le diverse definizioni al fine di notare somiglianze e differenze.

Rispondi a questa domanda: Di cosa è fatta la cultura?

Prova a descrivere i valori che differenziano una cultura da un'altra: per esempio: la storia, la religione, il progresso della tecnologia, le risorse pubbliche ecc...

Esercizio 2 - Creare il tuo profilo culturale

Analizza la tua cultura, il tuo passato, e le tue esperienze sociali.

Quali sono state le influenze che hanno contribuito alla formazione del tuo carattere? Prendi appunti su te stesso e pensa a quali sono importanti per la tua identità culturale:

1. Nazionalità _____
2. Lingua _____
3. Etnia _____
4. Sesso _____
5. Classe sociale _____
6. Religione _____
7. Lavoro _____
8. Luogo (quartiere, regione, e nazione) _____
9. Interessi/Hobby _____
10. Istruzione scolastica _____
11. Talenti _____
12. Altro _____

Cercando su Internet, prova ad analizzare e valutare l'informazione trasmessa nei vari paesi e rivedi correggendo gli stereotipi.

Per ispirarti guarda questo video su Youtube:

<http://www.youtube.com/watch?v=KiKPy9sUFro> – Spot Omnia Luce Gas Spegni i pregiudizi

INGLESE

<https://www.youtube.com/watch?v=iwSbJnmyURA>

ITALIANO

Spot Omnia LuceGas Spegni i pregiudizi

<http://www.youtube.com/watch?v=KiKPy9sUFro>

SPAGNOLO

Identidad, Globalización y Cultura

<https://youtube.com/watch?v=ANiwq4WMKn8>

Cultura e Identidad Cultural: Desarrollo de la Competencia Intercultural

<https://www.youtube.com/watch?v=ITXOUv0xcGw>

TEDESCO

Kulturschock:

<https://www.youtube.com/watch?v=nV8cnwcSFdA>

Wie begrüßt man sich in anderen Ländern?

<https://www.youtube.com/watch?v=hthPoHLirEQ>

Missverständnis:

https://www.youtube.com/watch?v=nBAT_6v6vu0

SVEDESE

<https://www.youtube.com/watch?v=iwSbJnmyURA>

GRECO <https://www.youtube.com/watch?v=iwSbJnmyURA>

Esercizio 3 - Paragonare la cultura a un Iceberg

L'iceberg culturale è un modello per dimostrare la profondità della cultura. Gli aspetti visibili o facilmente riconoscibili della cultura, per esempio il modo in cui le persone si vestono o si comportano, sono solo una piccola parte dell'iceberg. La parte più grande è costituita dagli aspetti che non sono così facilmente riconoscibili o invisibili, come le norme e le credenze. I valori restano i più difficili da riconoscere e verbalizzare.

Modello Iceberg:



Grafico¹³

Inserisci le seguenti caratteristiche della tua cultura nazionale in una di queste 3 categorie. Prova a spiegare il tuo ragionamento.

- A) Caratteristiche che sono facilmente riconoscibili
- B) Caratteristiche per le quali ci vuole tempo a capirle

¹³ <http://www.diploweb.com>

C) Caratteristiche che riconosci solo se conosci a fondo una determinata cultura.

Abbina i seguenti argomenti con A, B o C sopra riportati. Poi disegna un Iceberg con la categoria A fuori dall'acqua, la categoria B subito sotto la superficie, e la categoria C in fondo all'iceberg.

1. Abitudini alimentari
2. Gesti
3. Rituali Religiosi
4. Espressioni del volto
5. Etica
6. Abbigliamento
7. Abitudini nel salutare
8. Musica
9. Attività sociali
10. Il valore dell'amicizia
11. Abitudini alla guida
12. Relazioni familiari
13. L'architettura
14. I media
15. Concetto di bellezza

Esercizio 4 - valori e comportamento

Il comportamento delle singole persone è basato sulle proprie credenze e i propri valori. Quando non riusciamo a capire perché una persona si comporta in un determinato modo, è perché i suoi valori sono in contraddizione con i nostri.

In ogni azienda ci sono alcuni comportamenti attesi dai dipendenti. I livelli di vincolo comportamentale sono 3:



Abbina i valori personali nella colonna di sinistra con i concetti professionali della colonna di destra

Valori

Rispetto per l'individuo e la sua autonomia _4_
 Evitare possibili danni _1_
 Impegno per eccellere _2_
 Onestà e integrità _5_
 Equità nel fornire i servizi _3_

Concetti professionali

Compassione e attenzione verso gli altri
 Professionalità
 Responsabilità sociale / adempiere ai propri doveri
 Competenza
 Prendersi la responsabilità delle proprie decisioni e azioni

- A) Quali valori e credenze sopra citate influenzano il comportamento delle persone nella tua cultura? Quali no? Fornisci alcuni esempi realistici:
- B) Pensi che questi valori possano creare incomprensioni quando si ha a che fare con persone di culture diverse?

Esercizio 5 - Come i media rispecchiano la cultura di una nazione?

Cerca su internet riviste o giornali e concentrati sulle inserzioni pubblicitarie. Noti delle differenze collegate ai valori nazionali?

Scrivi quali prodotti sono promossi di più nel tuo paese.

Sei consapevole delle limitazioni sulla pubblicità in diversi paesi (per esempio tabacco e alcol)?

Segui questo link e prova a trovarne altri:

<http://argomenti.ilsole24ore.com/cina.html>

ENGLISH

<http://www.bbc.com/news/world-asia-china-21349722>

ITALIANO

<http://argomenti.ilsole24ore.com/cina.html>

SPAGNOLO

Publicidad y Cultura

<http://blog.simbolo-ic.es/diferencias-publicitarias-segun-la-cultura/>

<http://www.portafolioblog.com/2007/10/la-publicidad-cambia-segun-la-cultura-japon-es-un-claro-ejemplo/>

TEDESCO

Kultur / Religion / Werte

<https://www.youtube.com/watch?v=yvisLVfMYU>

SVEDESE

<http://www.bbc.com/news/world-asia-china-21349722>

GRECO

<http://www.bbc.com/news/world-asia-china-21349722>

Esercizio 6 – Rispettare i principi e le credenze altrui

Metodo: Caso di studio

Natascia, una giovane ragazza proveniente dalla Russia, è Cristiana. Indossa dei vestiti molto conservatori in un ambiente nel quale deve trattare con i clienti. Il suo supervisore la spinge a indossare abiti più moderni, ma lei resiste.

Pensa alle diverse opzioni, a come il supervisore e i colleghi possono gestire la situazione. Pensa alle possibili alternative:

- (a) Licenziarla
- (b) Punirla
- (c) Imporre un codice di abbigliamento
- (d) Trovare un compromesso

In che modo potrebbe Natascia trattare costruttivamente la situazione?

Valutazione

Dopo il modulo, valuta le tue abilità usando una scala da 1 a 5 (1: il più basso - 5: il più alto). È necessario esaminare attentamente ogni abilità / competenze e prendere in considerazione esempi di come e quando hai dimostrato questo comportamento. Per questa autovalutazione, onestà e obiettività garantiranno risultati significativi.

Sono capace di:	1	2	3	4	5
	☹	☹	☺	☺	☺
Spiegare cos'è la consapevolezza culturale:					
Avere rispetto per le credenze e ai principi degli altri					
Risolvere i conflitti originati dalle differenze culturali					
Descrivere cos'è la competenza interculturale					
Descrivere le mie origini culturali:					
Descrivere alcune delle dimensioni più comuni della differenza culturale					
Identificare le sfide delle differenze culturali sul luogo di lavoro					
Analizzare, valutare, e comprendere					

Alla fine del modulo prova a rispondere alle seguenti domande:

L'apprendimento tramite internet ha soddisfatto le mie aspettative.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	Risposta Diversa
Sarò in grado di applicare le conoscenze apprese.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	
Gli obiettivi degli esercizi erano chiari e era facile per me capirli e seguirli.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	
Il contenuto è stato organizzato bene e facile da seguire.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	
I materiali distribuiti erano rilevanti e utili.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	
Ho migliorato la mia conoscenza sulla comunicazione tra culture diverse.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	
La mia conoscenza di cultura sul luogo di lavoro è aumentata.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	

Corso di formazione per i datori di lavoro dei lavoratori stranieri

In questo modulo è disponibile un'attività di sensibilizzazione e comprensione delle culture e delle differenze culturali.

Esercizio 1 - Riflessioni sul tuo passato

Esercizio 2- Paragonare la cultura a un iceberg

Esercizio 3- Valori e comportamenti

Esercizio 4- Rispettare i principi e le credenze altrui

Esercizio 5- Convivere con religioni diverse sul posto di lavoro

Per favore segui le istruzioni e prova a scrivere le tue idee e i tuoi pensieri dove necessario. Dopo l'ultima attività dovresti rispondere ad alcune domande per terminare questo modulo ed ottenere un certificato che descrive il modulo a cui hai partecipato.

Obiettivi di apprendimento

	Conoscenze Il candidato dovrebbe sapere:	Abilità Il candidato dovrebbe essere in grado di:	Competenze Il candidato dovrebbe:
Modulo 1: Comprendere culture diverse e accorgersi delle differenze culturali	<ul style="list-style-type: none"> • Cos'è la competenza interculturale • Riconoscere la propria cultura • Altri benefici e principi • Come fattori diversi influenzano la cultura • Consapevolezza/conoscenza culturale 	<ul style="list-style-type: none"> • Descrivere cos'è la competenza interculturale • Descrivere le proprie origini culturali • Descrivere alcune delle più comuni dimensioni di differenza interculturale • Identificare le sfide delle differenze culturali sul luogo di lavoro • Analizzare, valutare, e comprendere 	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppare consapevolezza culturale • Rispettare la religione sul luogo di lavoro • Avere rispetto delle credenze e dei principi degli altri • Risolvere i conflitti originati dalle differenze culturali • Rispettare (i valori delle altre culture) • Essere curioso

Esercizio 1 - Riflessioni sul tuo passato¹⁴

Istruzioni:

Leggi i seguenti articoli (da I a VI) e scrivi degli appunti brevi per te stesso.

I. Messaggi sulle somiglianze

Pensa e rifletti sulla tua infanzia (fino alla fine delle superiori, quando stavi sviluppando le tue idee e i tuoi valori). Prova a ricordare i messaggi che ricevevi sulle persone che erano più simili a te. I messaggi possono includere:

- Insegnamenti dai genitori, tutori, la chiesa, la società o la scuola.

¹⁴ Riprodotto da "Diversity Activities and Training" Progettato da Julie O'Mara. San Diego, California: Pfeiffer & Company, 1994.

- Affermazioni dai media: giornali, radio, televisione.
- Le cose che sapevi, forse nessuno te le ha mai dette, sapevi cos'era giusto e sbagliato.
- Affermazioni dei tuoi coetanei, altri bambini del vicinato o di scuola.

II. Messaggi sugli stranieri

Ripensa ai messaggi che ricevevi sulle persone che non conoscevi, coloro che erano ritenuti stranieri:

III. Messaggi sulle differenze:

Ora ripensa ai messaggi che ricevevi sulle persone diverse da te per quanto riguarda:

(A) Sesso

(B) Età

(C) Religione

(D) Razza

IV. Ulteriori messaggi:

Pensa un'altra volta al tuo passato, e prova a ricordare i messaggi che ricevevi:

(A) Sulle persone disabili

(B) Sui gay, lesbiche, e bisessuali

V. Approfondimenti

Cosa hai imparato su te stesso, ti sei arricchito pensando a questi messaggi?

VI. Implicazioni

Secondo te che relazione hanno queste implicazioni con il lavoro?

Esercizio 2 - Paragonare la cultura a un Iceberg

Metodo: riflessione attiva

L'iceberg culturale è un modello per dimostrare la profondità della cultura. Gli aspetti visibili o facilmente riconoscibili della cultura, per esempio il modo in cui le persone si vestono o si comportano, sono solo una piccola parte dell'iceberg. La parte più grande è costituita dagli aspetti che non sono così facilmente riconoscibili o invisibili, come le norme e le credenze. I valori restano i più difficili da riconoscere e verbalizzare.

Modello Iceberg:



Grafico¹⁵

Inserisci le seguenti caratteristiche della tua cultura nazionale in una di queste 3 categorie. Prova a spiegare il tuo ragionamento.

A) Caratteristiche che sono facilmente riconoscibili

¹⁵ <http://www.diploweb.com>

B) Caratteristiche per le quali ci vuole tempo a capirle

C) Caratteristiche che riconosci solo se conosci a fondo una determinata cultura.

Abbina i seguenti argomenti con A, B o C sopra riportati. Poi disegna un Iceberg con la categoria A fuori dall'acqua, la categoria B subito sotto la superficie, e la categoria C in fondo all'iceberg.

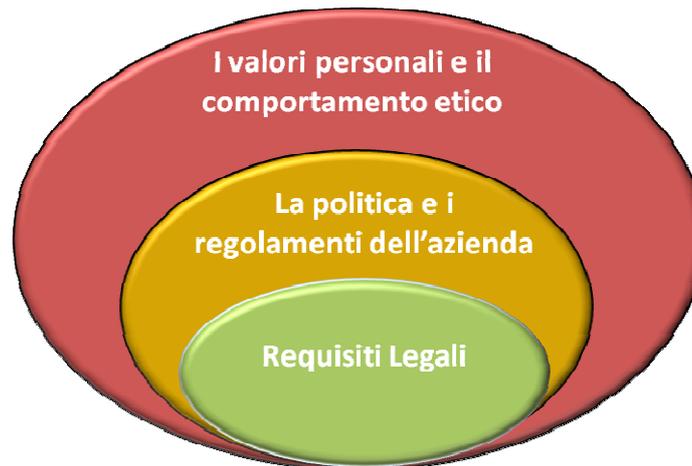
1. Abitudini alimentari
2. Gesti
3. Rituali Religiosi
4. Espressioni del volto
5. Etica
6. Abbigliamento
7. Abitudini nel salutare
8. Musica
9. Attività sociali
10. Il valore dell'amicizia
11. Abitudini alla guida
12. Relazioni familiari
13. L'architettura
14. I media
15. Concetto di bellezza

Dopo aver svolto l' esercizio riguardo alla tua cultura, prova a fare lo stesso per la cultura dei tuoi impiegati. Se riconosci di avere qualche lacuna su alcuni aspetti, magari potresti approfittare del prossimo incontro informale per colmarle e incrementare la tua conoscenza.

Esercizio 3 - valori e comportamento

Il comportamento delle singole persone è basato sulle proprie credenze e i propri valori. Quando non riusciamo a capire perché una persona si comporta in un determinato modo, è perché i suoi valori sono in contraddizione con i nostri.

In ogni azienda ci sono alcuni comportamenti attesi dai dipendenti. I livelli di vincolo comportamentale sono 3:



Abbina i valori personali nella colonna di sinistra con i concetti professionali della colonna di destra

Valori		Concetti professionali
Rispetto per l'individuo e la sua autonomia	<u>4</u>	Compassione e attenzione verso gli altri
Evitare possibili danni	<u>1</u>	Professionalità
Impegno per eccellere	<u>2</u>	Responsabilità sociale / adempiere ai propri doveri
Onestà e integrità	<u>5</u>	Competenza
Equità nel fornire i servizi	<u>3</u>	Prendersi la responsabilità delle proprie decisioni e azioni

- Quali valori e credenze sopra citate influenzano il comportamento delle persone nella tua cultura? Quali no? Fornisci alcuni esempi realistici:
- Pensi che questi valori possano creare incomprensioni quando si ha a che fare con persone di culture diverse? Cosa faresti tu come supervisore per evitare fraintendimenti e promuovere la collaborazione?

Esercizio 4– Rispettare i principi e le credenze altrui

Metodo: Caso di studio

Natascia, una giovane ragazza proveniente dalla Russia, è Cristiana. Indossa dei vestiti molto conservatori in un ambiente nel quale deve trattare con i clienti. Il suo supervisore la spinge a indossare abiti più moderni, ma lei resiste.

Pensa alle diverse opzioni, a come il supervisore e i colleghi possono gestire la situazione. Pensa alle possibili alternative:

- (a) Licenziarla
- (b) Punirla
- (c) Imporre un codice di abbigliamento
- (d) Trovare un compromesso

In che modo potrebbe Natascia trattare costruttivamente la situazione? Come pensi che si senta? Cosa ti aspetti da lei come impiegato/supervisore?

Esercizio 5 – Convivere con religioni diverse sul posto di lavoro

Metodo: Caso di studio

Ahmet un nuovo collega, sparisce ogni giorno a intervalli regolari per 10 minuti. Dopo un po' di tempo il suo supervisore ha scoperto che sparisce per pregare, Ahmet è musulmano.

Pensa alle diverse opzioni, a come il supervisore e i colleghi possono gestire la situazione. Pensa alle possibili alternative:

- (a) Licenziarlo
- (b) Punirlo
- (c) Negargli la pausa
- (d) Concedergli la pausa con cambiamenti nel piano di lavoro

Come pensi che si senta Ahmet circa la situazione? Come potrebbe trattarla? Cosa ti aspetteresti da lui come impiegato/supervisore?

Valutazione

Dopo il modulo, valuta le tue abilità usando una scala da 1 a 5 (1: il più basso - 5: il più alto). È necessario esaminare attentamente ogni abilità / competenze e prendere in considerazione esempi di come e quando hai dimostrato questo comportamento. Per questa autovalutazione, onestà e obiettività garantiranno risultati significativi.

Sono capace di:	1	2	3	4	5
	☹	☹	☺	☺	☺
Spiegare cos'è la consapevolezza culturale					
Avere rispetto per le credenze e i principi degli altri					
Risolvere i conflitti originati dalle differenze culturali					
Descrivere cos'è la competenza interculturale					
Descrivere le mie origini culturali:					
Descrivere alcune delle dimensioni più comuni della differenza culturale					
Identificare le sfide delle differenze culturali sul luogo di lavoro					
Analizzare, valutare, e comprendere					

Alla fine del modulo prova a rispondere alle seguenti domande:

L'apprendimento tramite internet ha soddisfatto le mie aspettative.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	Risposta Diversa
Sarò in grado di applicare le conoscenze apprese.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	
Gli obiettivi degli esercizi erano chiari e era facile per me capirli e seguirli.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	
Il contenuto è stato organizzato bene e facile da seguire.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	
I materiali distribuiti erano rilevanti e utili.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	
Ho migliorato la mia conoscenza sulla comunicazione tra culture diverse.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	
La mia conoscenza di cultura sul luogo di lavoro è aumentata.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	

E. Modulo 2 Diversità sul posto di lavoro e come gestire incomprensioni e conflitti

Corso di formazione per i lavoratori stranieri

In questo modulo troverai cinque diverse attività sul tema della diversità sul luogo di lavoro.

Attività 1 - Stereotipi nazionali

Attività 2 - Ricerca

Attività 3 - Migliorare la propria conoscenza

Attività 4 - Barriere sul posto di lavoro

Attività 5- Quanto sei puntuale?

Attività 6- I miei diritti sul posto di lavoro

Per favore segui le istruzioni e prova a scrivere le tue idee e i tuoi pensieri dove necessario. Dopo l'ultima attività dovresti rispondere ad alcune domande per terminare questo modulo ed ottenere un certificato che descrive il modulo a cui hai partecipato.

Obiettivi di apprendimento

	Conoscenze Il candidato dovrebbe sapere:	Abilità Il candidato dovrebbe essere in grado di:	Competenze Il candidato dovrebbe:
Modulo 2: Diversità sul posto di lavoro e come gestire incomprensioni e conflitti	<ul style="list-style-type: none"> • Gli stereotipi culturali (pro e contro) • Comunicazione non verbale – differenze culturali • Il linguaggio del corpo • Riconoscere le barriere sul posto di lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> • Usare gli stereotipi in maniera costruttiva • Comprendere i segni del linguaggio del corpo • Cercare informazioni sulla cultura del paese • Trovare soluzioni per superare le barriere sul luogo di lavoro • Comunicare con i colleghi che parlano poco la lingua • Tollerare l'ambiguità • Capire i punti di vista altrui • Ascoltare, osservare e interpretare 	<ul style="list-style-type: none"> • Evitare i conflitti dovuti agli stereotipi • Fare esempi di possibili fraintendimenti dovuti alla diversità culturale sul luogo di lavoro • Usare un appropriato linguaggio del corpo • Andare d'accordo con il datore di lavoro • Andare d'accordo con i colleghi • Mostrare puntualità e frequenza • Trattenersi dal giudicare • Mostrare empatia

Esercizio 1 - Stereotipi nazionali

Pensa agli stereotipi. Come ci si comporta in nazioni diverse? Pensa agli stereotipi legati ai seguenti paesi:

1. Germania
2. Francia
3. Grecia
4. Svezia
5. Finlandia
6. Regno Unito
7. Russia
9. Cina
10. Thailandia
11. Giamaica
12. India



Grafico¹⁶

Quando gli stereotipi possono costituire un problema? Gli stereotipi possono prevedere benefici? Dovremmo cambiare la nostra opinione per quanto riguarda gli stereotipi? Scrivi i tuoi pensieri:

Guarda i seguenti video tratti da YouTube per raccogliere delle idee

Italia vs Europa

<http://www.youtube.com/watch?v=uKC4XGGInRI>

Come sono visti gli italiani all'estero

<http://www.youtube.com/watch?v=3TvOScEKsAM>

¹⁶ <http://se.mystockphoto.com/photo>

Esercizio 2 - Ricerca

Fai una breve ricerca sulla comunicazione nelle diverse culture. Poi presentala, puoi scegliere come presentarla.

- Scrivere le idee raccolte
- Fare una presentazione in Power Point
- Registrare un audio o fare un breve video

-Scopri come si comunica nelle culture diverse

-In alcune culture ci sono più dialetti?

-Scopri se alcune culture hanno più espressioni dialettali

-Ci sono differenze che riguardano il linguaggio del corpo?



Grafico¹⁷

Fai la ricerca su Internet, in biblioteca o tramite interviste

Alcuni link:

Come comunicare bene con persone di un'altra cultura

<http://it.wikihow.com/Comunicare-Bene-con-Persone-di-un%27Altra-Cultura>

Un'efficace comunicazione

<http://www.youtube.com/watch?v=Qk7p0xBoFKM>

Esercizio 3 - Migliorare la propria conoscenza

Immagina questa situazione: Il datore di lavoro del paese in cui sei ospite ti chiede un incontro. Cosa sai già del paese in cui ti trovi? Quali informazioni dovresti invece cercare? Sai dove cercarle? Cosa non saprai finché non incontri il datore di lavoro di persona?

Scrivi qui le tue risposte e dove le hai trovate

Alcuni video che possono aiutarti

I saluti attraverso culture diverse

http://www.youtube.com/watch?v=jncGfv_mlqs

10 gesti interpretati come offese

<http://www.youtube.com/watch?v=cX2YBwDXkyk>

¹⁷ www.pixabay.com



Comunicazione Interculturale

<http://www.youtube.com/watch?v=SjVU8nPHSxE>

Esercizio 4 - Barriere su posto di lavoro

Controlla la lista delle possibili barriere. **Fai un cerchio** su quelle che ritieni importanti. Se c'è qualcos'altro che consideri una barriera sul posto di lavoro, aggiungilo nelle caselle vuote in fondo.

Cosa mi impedisce di avere successo?				
Abilità	Accessibilità o timore della tecnologia	Età	Difficoltà relative al comportamento	Bullismo (personale o "cyberbullismo")
Assistenza all'infanzia	Differenze Culturali	Difficoltà linguistica	Disabilità (per esempio menomazioni all'udito o alla vista)	Disciplina al lavoro
Difficoltà nell'apprendimento (dislessia, discalculia, ecc.)	Problemi emotivi o psicologici	Ambiente	Credenze / Religione	Impegni familiari
Timori (per esempio la paura del cambiamento non conoscendo nessuno)	Esperienze di lavoro precedenti	Finanze	Problemi nel trovare casa	Mancanza di fiducia
Mancanza di motivazione	Mancanza di competenze sociali	Mancanza di risorse	Competenze funzionali limitate (per esempio la lingua inglese, la matematica)	Problemi di salute mentale
Problemi nell'imparare perché la classe non ha un livello omogeneo	Esperienze passate	Pressioni dal datore di lavoro	Pressione della famiglia	Non essere capace di gestire tutto regolarmente
Problemi sociali	Mancanza di auto-stima	L'orario delle sessioni	Trasporto	Il tempo atmosferico
Le opinioni degli altri su di me	Non sentirsi aiutato	Sentirsi di non aver niente da offrire		

Dopo aver guardato le barriere che hai identificato, elenca le prime dieci nella tabella sottostante, mettendo quella di maggiore impatto nella riga No.1

Le mie prime 10 barriere sul posto di lavoro		
	Barriera	Spiegazione di cosa significa per me
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

Utilizzando l'elenco compilato durante l'attività precedente pensa alle dieci barriere identificate per ognuna di loro, pensa al tipo di supporto che potrebbe esserti d'aiuto.

Usando internet, andando in biblioteca o attraverso altre risorse, completa questa tabella individuando tre modi che potrebbero aiutarti a superare le barriere.

Le mie barriere sul posto di lavoro e i modi di cui necessito per superarle			
	Supporto (1)	Supporto (2)	Supporto (3)
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

Esercizio 5 – Quanto sei puntuale?

Metodo: Riflessione

Pensa a persone di diverse nazionalità. Supponiamo che hai con loro un appuntamento alle 18:00. A che ora ti aspetteresti l'arrivo di ciascuno? Quanto ritardo è accettabile nelle diverse culture? Come reagirebbe una persona della tua cultura se dovesse aspettare l'arrivo di un'altra persona?

Guarda i seguenti link per prendere spunto:

<https://www.youtube.com/watch?v=6fz6pl5xo5M>

<https://www.youtube.com/watch?v=ZG GRUPJzvU>

Esercizio 6 - I miei diritti sul posto di lavoro

1. Quali sono i miei diritti al lavoro?
2. Tutti i posti di lavoro sono collegati a un sindacato?
3. Quale sono le mie responsabilità come lavoratore?

Cerca su Internet le risposte.

Scrivi le tue risposte e se possibile parlane in una lezione in presenza.

Esempi di siti internet:

Diritti dei lavoratori

http://www.governo.it/Governo/Costituzione/1_titolo3.html

<http://www.italiano.rai.it/>

<http://www.intrage.it/Lavoro/SubChannel?Label=Diritti+dei+lavoratori>

Vivere e lavorare in Italia

<http://www.integrazionemigranti.gov.it/Pagine/default.aspx>

<http://www.justlanded.com/italiano/Italia/Guida-Italia>



Grafico¹⁸

¹⁸ http://se.freepik.com/bild-fritt/arbetarskydd-utrustning_607996.htm

Valutazione

Dopo il modulo, valuta le tue abilità usando una scala da 1 a 5 (1: il più basso - 5: il più alto). È necessario esaminare attentamente ogni abilità / competenze e prendere in considerazione esempi di come e quando hai dimostrato questo comportamento. Per questa autovalutazione, onestà e obiettività garantiranno risultati significativi.

Sono capace di:	1 ☹	2 ☹	3 ☺	4 ☺	5 ☺
Evitare i conflitti dovuti agli stereotipi					
Fare esempi di possibili fraintendimenti dovuti alla diversità culturale sul luogo di lavoro					
Usare un appropriato linguaggio del corpo					
Andare d'accordo con il datore di lavoro					
Andare d'accordo con i colleghi					
Mostrare puntualità e frequenza					
Trattenersi dal giudicare					
Mostrare Empatia					
Usare gli stereotipi in maniera costruttiva					
Comprendere i segni del linguaggio del corpo					
Cercare informazioni sulla cultura del paese					
Trovare soluzioni per superare le barriere sul luogo di lavoro					
Comunicare con i colleghi che parlano poco la lingua					
Tollerare l'ambiguità					
Capire i punti di vista altrui					
Ascoltare, osservare e interpretare					

Alla fine del modulo, e dopo aver completato tutti gli esercizi, prova a rispondere a queste domande:

	Si ☺	No ☹	Non so ☺	Risposta Diversa
L'apprendimento tramite internet ha soddisfatto le mie aspettative.				
Sarò in grado di applicare le conoscenze apprese.				
Gli obiettivi di formazione per ogni argomento sono stati identificati e seguiti.				
Il contenuto è stato organizzato bene e				



facile da seguire.	☺	☹	☺	
I materiali distribuiti erano rilevanti e utili.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	
Ho migliorato la mia conoscenza sulla comunicazione tra culture diverse.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	
La mia conoscenza delle norme relative al luogo di lavoro è aumentata.	SI ☺	No ☹	Non so ☺	

Corso di formazione per i colleghi dei lavoratori stranieri

In questo modulo troverai cinque diverse attività sul tema della diversità sul luogo di lavoro.

Esercizio 1 - Stereotipi

Esercizio 2 - Pregiudizi

Esercizio 3 - Il linguaggio del corpo

Esercizio 4 - Siamo tutti stranieri

Esercizio 5 - Nei panni di un altro

Per favore segui le istruzioni e prova a scrivere le tue idee e i tuoi pensieri dove necessario. Dopo l'ultima attività dovresti rispondere ad alcune domande per terminare questo modulo ed ottenere un certificato che descrive il modulo a cui hai partecipato.

Obiettivi di apprendimento

	Conoscenze Il candidato dovrebbe sapere:	Abilità Il candidato dovrebbe essere in grado di:	Competenze Il candidato dovrebbe:
Modulo 2: Diversità sul posto di lavoro e come gestire incomprensioni e conflitti	<ul style="list-style-type: none"> • Gli stereotipi culturali (pro e contro) • Comunicazione non verbale – differenze culturali • Il linguaggio del corpo • Riconoscere le barriere sul posto di lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> • Usare gli stereotipi in maniera costruttiva • Comprendere i segni del linguaggio del corpo • Cercare informazioni sulla cultura del paese • Trovare soluzioni per superare le barriere sul luogo di lavoro • Comunicare con i colleghi che parlano poco la lingua • Tollerare l'ambiguità • Capire i punti di vista altrui • Ascoltare, osservare e interpretare 	<ul style="list-style-type: none"> • Evitare i conflitti dovuti agli stereotipi • Fare esempi di possibili fraintendimenti dovuti alla diversità culturale sul luogo di lavoro • Gestire mentalità diverse • Usare un appropriato linguaggio del corpo • Andare d'accordo con i colleghi • Trattenersi dal giudicare • Mostrare empatia

Nel contesto interculturale, la comunicazione è più complicata. Il messaggio inviato comprende sempre alcuni contenuti culturali, sia nelle parole, nel modo in cui si dice, o nei segnali non verbali. Anche se il messaggio viene inviato senza alcun contenuto culturale, chi lo riceve passerà attraverso un proprio filtro culturale. Questo significa che ciò che il mittente dice potrebbe non essere interpretato in modo corretto dal ricevitore.

Un ambiente intra-culturale o multi-culturale è un ambiente di lavoro in cui il lavoratore ha bisogno di confrontarsi con diversi stili di lavoro, pensare o comunicare. Il multiculturalismo può essere un ostacolo nel lavoro di squadra perché può causare fraintendimenti, ma può anche rivelarsi un arricchimento quando questi sono gestiti in modo efficace.

I principi base quando si lavora in un team multi-culturale sono:

- Osservazione

- Tolleranza
- Ascolto attivo
- Diplomazia
- Mancanza di qualsiasi forma di aggressione

Le differenze culturali possono essere fonte di grande ricchezza, ma anche, a volte, di incomprensione.

Quando si evitano i conflitti, l'interculturalismo dimostra di essere un'esperienza arricchente.

Problemi di comunicazione si verificano spesso, anche se entrambe le parti padroneggiano la lingua. I problemi sono molto aggravati se lo strumento linguistico è assente o insufficiente. In particolare, la comunicazione non verbale è fortemente influenzata da fattori culturali.

Un problema comune quando si lavora con persone di culture diverse è il nostro atteggiamento quando abbiamo sovrastimato o sottovalutato le nostre differenze culturali. Il primo si verifica quando cerchiamo costantemente di agire in modo da noi ritenuto accettabile dallo straniero, ma non naturale per noi. Il secondo, al contrario, accade quando ignoriamo completamente le specificità culturali di quella persona e riteniamo che il messaggio inviato sia sempre ricevuto dall'altra persona in modo corretto. L'equilibrio tra i due è il punto ottimale per una collaborazione efficace.

Tenete a mente le "regole" di un conflitto costruttivo

- Attaccare il problema, non la persona
- Concentrarsi sulla questione, non alla vostra posizione in merito alla questione
- Concentrarsi su aree di interesse e di comune accordo, invece di aree di disaccordo e di opposizione
- Ascoltare senza interrompere
- Ringraziare la persona per l'ascolto
- Non menzionare le situazioni passate, concentrarsi sul presente
- Esprimere i propri sentimenti senza incolpare nessuno
- Prendere tempo per calmarsi se necessario

Esercizio 1 - Stereotipi

Pensa agli stereotipi delle diverse nazionalità. Qual è la prima parola che ti viene in mente quando vedi una persona delle seguenti nazionalità?

1. Tedesca
2. Francese
3. Italiana
4. Svedese
5. Americana
6. Inglese
7. Russa
8. Irachena
9. Cinese
10. Tailandese
11. Giamaicana
12. Indiana

Quali sono i pro e quali i contro, quando pensiamo agli stereotipi? Come potrebbero gli stereotipi influenzare la nostra collaborazione con i colleghi stranieri sul lavoro? Scrivete i vostri pensieri e le vostre esperienze.

Esercizio 2 - Pregiudizi

Cambiare il comportamento è molto più veloce che cambiare le percezioni. Esistono pregiudizi per persone di tutte le culture, ma dobbiamo capire che il pluralismo delle culture è una ricchezza di idee, approcci, fonti di creatività e innovazione. Circondarci di persone che osservano e si comportano come noi è più facile, ma dall'altra parte il pluralismo è più sano, più bello e più forte.

Persone provenienti da diversi paesi di solito indossano abiti diversi e hanno diverse acconciature. Perché pensate che le persone adottino un certo aspetto? Perché alcuni aspetti sono accettati meglio di altri? Il colore della pelle / il sesso / la religione sono importanti?

Guarda questo video per ispirarti:

Appuntamento a pranzo

http://www.youtube.com/watch?v=Znp_9Jz8Q_M

Spot pubblicitario

<http://www.youtube.com/watch?v=5-TsQlpK1Zk>

Il terzo segreto di Satira – Razzismo Contest

<https://www.youtube.com/watch?v=LbDmfkayV3s>

Esercizio 3 - Il linguaggio del corpo

I gesti sono da sempre usati come mezzi per comunicare, ma spesso i gesti hanno un significato diverso in culture diverse. Per questo motivo, se un gesto significa qualcosa nella tua cultura e lo rivolgi a qualcuno nella cui cultura esso non ha alcun senso, il risultato è che si pensa di aver comunicato un messaggio quando in realtà non lo si è fatto. Al contrario se utilizzi inavvertitamente un gesto che non ha alcun significato nella tua cultura, ma ne ha nella cultura del ricevitore un messaggio è stato comunicato senza accorgersene e senza volerlo.

Sei a conoscenza delle differenze di linguaggio del corpo tra culture diverse? guarda i video per trarre un po' di ispirazione e scrivi le tue idee.

For the birds

https://www.youtube.com/watch?v=3dq2dJcZBJA&list=PL62smXZ_ZhDk5oaT3Osr2p746Vue2hDOU

10 gesti interpretati come offese

<http://www.youtube.com/watch?v=cX2YBwDXkyk>

Esercizio 4 - Siamo tutti stranieri

C'è mai stato un momento nella tua vita in cui ti sei sentito uno straniero? Prova a descrivere come ti sentivi inizialmente riguardo la comunicazione. Spiega come ti sei sentito dopo questa esperienza e perché. Descrivi le difficoltà che hai affrontato, o se non ve ne fossero spiega il perché.

Esercizio 5 - Nei panni di un altro

È importante capire che per i migranti, l'immagine della nostra politica nazionale è la nostra immagine. Dobbiamo riconoscere i problemi che devono affrontare i migranti nel loro sforzo di conoscere e beneficiare delle politiche (come la paura, la scarsa conoscenza della lingua, della burocrazia, ecc.).

Immagina questo scenario: decidi di lasciare il tuo paese e di andare in un altro paese vicino per lavorare. Non conosci le abitudini di questo nuovo paese perché non ci sei mai stato e inoltre non conosci la lingua. Che tipo di informazione hai già riguardo al nuovo paese? Di quali altre informazioni avrai bisogno? Sai come troverai le informazioni che ti servono? Cosa non saprai finché non incontri di persona il datore di lavoro?

Scrivi le tue risposte e come le hai trovate.

Secondo te, quanto è difficile per i tuoi colleghi stranieri trovare queste informazioni per la tua nazione?

Come pensi che si sentano? Come ti comporteresti al loro posto?

Valutazione

Dopo il modulo, valuta le tue abilità usando una scala da 1 a 5 (1: il più basso - 5: il più alto). È necessario esaminare attentamente ogni abilità / competenze e prendere in considerazione esempi di come e quando hai dimostrato questo comportamento. Per questa autovalutazione, onestà e obiettività garantiranno risultati significativi.

Sono capace di:	1 ☹	2 ☹	3 ☺	4 ☺	5 ☺
Evitare i conflitti dovuti agli stereotipi					
Superare difficoltà comunicative causate dalle competenze linguistiche					
Usare un appropriato linguaggio del corpo					
Gestire mentalità diverse					
Andare d'accordo con i colleghi					
Trattenersi dal giudicare					
Mostrare empatia					
Usare gli stereotipi in maniera costruttiva					
Comprendere i segni del linguaggio del corpo					
Cercare informazioni sulla cultura del paese					
Trovare soluzioni per superare le barriere sul luogo di lavoro					
Comunicare con i colleghi che parlano poco la lingua					
Tollerare l'ambiguità					
Capire i punti di vista altrui					
Ascoltare, osservare e interpretare					

Alla fine del modulo, una volta che hai completato tutti gli esercizi, prova a rispondere alle seguenti domande:

	Si ☺	No ☹	Non so ☺	Risposta Diversa
L'apprendimento tramite internet ha soddisfatto le mie aspettative.				
Sarò in grado di applicare le conoscenze apprese.				
Il contenuto è stato organizzato bene e facile da seguire.				
I materiali distribuiti erano rilevanti e utili.				



Ho migliorato la mia conoscenza sulla comunicazione tra culture diverse.	Si ☺	No ☹	Non so ☹	
La mia conoscenza di cultura sul luogo di lavoro è aumentata.	Si ☺	No ☹	Non so ☹	

Corso di formazione per i datori di lavoro e i supervisori dei lavoratori stranieri

In questo modulo troverai quattro diverse attività sul tema della diversità sul luogo di lavoro.

Esercizio 1 - Valutare quanto sei a tuo agio con la diversità

Esercizio 2 - Pianificare le attività e i contratti

Esercizio 3 - Problemi legati alla diversità

Esercizio 4 - Un fiore culturale

Esercizio 5- Siamo tutti stranieri

Esercizio 6- Pregiudizi

Per favore segui le istruzioni e prova a scrivere le tue idee e i tuoi pensieri dove necessario. Dopo l'ultima attività dovresti rispondere ad alcune domande per terminare questo modulo ed ottenere un certificato che descrive il modulo a cui hai partecipato.

Risultati di apprendimento

	Conoscenze Il candidato dovrebbe sapere:	Abilità Il candidato dovrebbe essere in grado di:	Competenze Il candidato dovrebbe:
Modulo 2: Diversità sul posto di lavoro e come gestire incomprensioni e conflitti	<ul style="list-style-type: none"> • Gli stereotipi culturali (pro e contro) • Comunicazione non verbale – differenze culturali • Il linguaggio del corpo • Riconoscere le barriere sul posto di lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> • Usare gli stereotipi in maniera costruttiva • Comprendere i segni del linguaggio del corpo • Cercare informazioni sulla cultura del paese • Trovare soluzioni per superare le barriere sul luogo di lavoro • Comunicare con i colleghi che parlano poco la lingua • Tollerare l'ambiguità • Capire i punti di vista altrui • Ascoltare, osservare e interpretare 	<ul style="list-style-type: none"> • Evitare i conflitti dovuti agli stereotipi • Fare esempi di possibili fraintendimenti dovuti alla diversità culturale sul luogo di lavoro • Gestire mentalità diverse • Usare un appropriato linguaggio del corpo • Andare d'accordo con i colleghi • Trattenersi dal giudicare • Mostrare empatia

Esercizio 1 - Valuta quanto sei a tuo agio con la diversità

Suggerimenti per valutare quanto sei a tuo agio con la diversità

Obiettivi:

Identificare le aree di disagio personale nel trattare con la diversità

Comprendere cosa innesca questo disagio

Destinatari:

I partecipanti di una sessione di formazione sulla diversità

I membri di un gruppo di lavoro o di task force.

Tempo necessario: 45-60 minuti

Materiali:

Copie della scheda "Valutare quanto sei a tuo agio con la diversità "
Penne/lapis

Domande per ulteriori ricerche:

Quali aree hanno alti livelli di comfort? e quali più basso?

A cosa attribuisce le differenze?

Quando è cambiato il livello di comfort, è stato più o meno confortevole?

Qual è la conseguenza per i tuoi rapporti e opportunità di carriera e per i tuoi rapporti lavorativi se non sono apportati cambiamenti?

Che cosa puoi fare per aumentare il comfort laddove manca?

Valutare quanto sei a tuo agio con la diversità ¹⁹

Istruzioni: Per favore rispondi a ciascuna categoria con un punteggio alto, medio, o basso secondo quanto ti senti a tuo agio con una persona che è ben diversa da te in ciascuna categoria. Dove ti senti poco a tuo agio, indica come si manifesta il disagio.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Come si dimostra il disagio
Età												
Sesso												
Orientamento Sessuale												
Capacità fisica												
Etnia												
Classe sociale												
Abitudini personali												
Impiego del tempo												
Religione												
Istruzione												
Ruolo degli uomini/ ruolo delle donne												
I valori morali e etnici												
Struttura familiare e abitudini												

¹⁹ da: *Diverse Teams at Work*, Lee Gardenswartz and Anita Rowe, Irwin Professional Publishing, 1995.

Rapporto con persone più grandi												
Rapporto con le autorità												
L'importanza data al lavoro nella vita												
Igiene personale												
Abilità linguistica (per esempio: accento)												
Impiego del tempo libero												
Altre differenze												

Esercizio 2 - Pianificare le attività e i contratti

Lo scopo di questo esercizio è quello di fornire ai partecipanti l'opportunità di riflettere sul proprio apprendimento e di poter aiutare gli altri partecipanti a impegnarsi nella gestione della diversità. Ogni partecipante deve compilare la scheda "Pianificare le attività e contratti"

Scheda "Pianificare le attività e i contratti"¹²

La principale azione in cui mi cimenterò per gestire la diversità è:

Un altro impegno che prenderò per gestire la diversità è:

Cosa mi aiuterà a svolgere questo impegno:

Cosa mi ostacola nello svolgere questo impegno:

Che cosa farò per rafforzare le azioni che mi aiuteranno e come mi confronterò invece con quelle che mi ostacolano:

Il risultato di tali azioni sarà:

Per continuare nei miei progressi, mi incontrerò con:

Nome: _____

Frequenza: _____

Primo incontro (data e ora):

Esercizio 3 - Problemi legati alla diversità:

Questo esercizio offre ai partecipanti l'opportunità di identificare i problemi relativi alla diversità presenti attualmente nelle loro aziende.

Se una valutazione dei bisogni non è stata ancora fatta, questo esercizio potrebbe essere utile. Se questo esercizio viene utilizzato per scopi generali, prendi in esame solo le seguenti categorie: l'età, etnia/nazionalità, sesso, istruzione, disabilità, e orientamento sessuale.

Per ogni problema selezionato, deve esserci una colonna per "Difficoltà" e una per "Opportunità" in modo che si possano scrivere brevi affermazioni. La prima qui sotto può essere utile come esempio:

Età	
Difficoltà	Opportunità
<ul style="list-style-type: none">- Molti andranno in pensione presto e lasceranno un vuoto di esperienza- Alcune persone hanno degli stereotipi riguardo a lavoratori giovani o anziani	<ul style="list-style-type: none">- Alcuni pensionati potrebbero essere disposti a offrire consulenza- Età diverse del personale aiutano a garantire una crescita dell'azienda

Razza	
Difficoltà	Opportunità

Sesso (Donne nell'amministrazione)	
Difficoltà	Opportunità

Istruzione	
Difficoltà	Opportunità

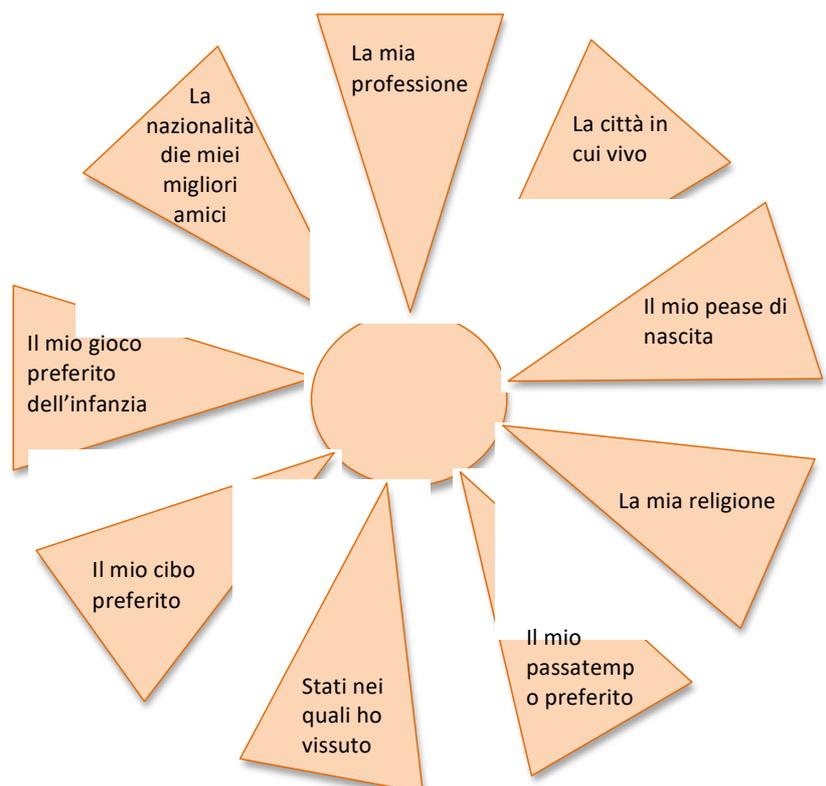
Disabilità	
Difficoltà	Opportunità

Orientamento Sessuale	
Difficoltà	Opportunità

Esercizio 4 - Un fiore culturale

Per favore, rispondi alle seguenti domande per creare un "fiore culturale" Ogni risposta riempirà un petalo.

- La mia professione
- La città in cui vivo
- Il mio paese di nascita
- La mia religione
- Il mio passatempo preferito
- Stati nei quali ho vissuto
- Il mio cibo preferito
- Il mio gioco preferito dell'infanzia
- Di quale nazionalità sono i miei migliori amici?



Esercizio 5 – Siamo tutti stranieri

Metodo: attività individuale

C'è stato un momento nella tua vita in cui ti sei sentito come uno straniero ?

Prova a descrivere come ti sei sentito inizialmente nei confronti della comunicazione. Spiega al gruppo le tue sensazioni riguardo a questa esperienza e le motivazioni che pensi ti abbiano fatto sentire in questo modo.

Descrivi tutte le difficoltà incontrate quando hai provato a comunicare, e se non ci sono state, spiega perché è stato facile.

Esercizio 6 - Pregiudizi

Cambiare atteggiamento è molto più semplice rispetto a cambiare le percezioni. I pregiudizi esistono per le persone di tutte le culture, ma dobbiamo capire che il pluralismo culturale è una ricchezza di idee, approcci, risorse e di creatività e innovazione. Circondarci di persone che vedono e agiscono come noi è più semplice, ma dall' altro lato il pluralismo è più salutare, più bello e più forte.

Guarda immagini di persone provenienti da nazioni diverse, che indossano abiti diversi e hanno acconciature diverse. Chiedi ai partecipanti di descriverli e immaginare alcuni aspetti del loro carattere.

Rifletti su:

1. Perché pensi le persone adottino una certa apparenza?
2. Perché alcune apparenze sono migliori e meglio percepite rispetto ad altre?
3. Il colore della pelle, il genere e la religione giocano qualche ruolo?

Guarda il seguente video per prendere qualche spunto/idea:

<https://www.youtube.com/watch?v=RS3iB47nQ6E>

Valutazione

Dopo il modulo, valuta le tue abilità usando una scala da 1 a 5 (1: il più basso - 5: il più alto). È necessario esaminare attentamente ogni abilità / competenze e prendere in considerazione esempi di come e quando hai dimostrato questo comportamento. Per questa autovalutazione, onestà e obiettività garantiranno risultati significativi.

Sono capace di:	1 ☹	2 ☹	3 ☺	4 ☺	5 ☺
Evitare i conflitti dovuti agli stereotipi					
Superare difficoltà comunicative causate dalle competenze linguistiche					
Usare un appropriato linguaggio del corpo					
Gestire mentalità diverse					
Trattenersi dal giudicare					
Mostrare empatia					

Usare gli stereotipi in maniera costruttiva					
Comprendere i segni del linguaggio del corpo					
Trovare soluzioni per superare le barriere sul luogo di lavoro					
Comunicare con i colleghi che parlano poco la lingua					
Tollerare l'ambiguità					
Capire i punti di vista altrui					
Ascoltare, osservare e interpretare					

Alla fine del modulo, una volta completati tutti gli esercizi, prova a rispondere alle seguenti domande:

L'apprendimento tramite internet ha soddisfatto le mie aspettative.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	Risposta Diversa
Sarò in grado di applicare le conoscenze apprese.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	
Gli obiettivi degli esercizi erano chiari e era facile per me capirli e seguirli.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	
Il contenuto è stato organizzato bene e facile da seguire.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	
I materiali distribuiti erano rilevanti e utili.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	
Ho migliorato la mia conoscenza sulla comunicazione tra culture diverse.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	
La mia conoscenza di cultura sul luogo di lavoro è aumentata.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	

F. Modulo 3 Sviluppare valide collaborazioni tra persone di culture diverse

Corso di formazione per i lavoratori stranieri

In questo modulo sono disponibili quattro diverse attività sullo sviluppo di efficaci e diverse collaborazioni culturali.

Attività 1 - Leggere il testo e apprendere la competenza interculturale

Attività 2 - Leggere e imparare

Attività 3- Sfruttare le possibilità

Attività 4 - Migliorare la propria consapevolezza attraverso la riflessione

Attività 5 - I propri punti di forza

Attività 6 – Cos' è la diversità?

Per favore segui le istruzioni e prova a scrivere le tue idee e i tuoi pensieri dove necessario. Dopo l'ultima attività dovresti rispondere ad alcune domande per terminare questo modulo ed ottenere un certificato che descrive il modulo a cui hai partecipato.

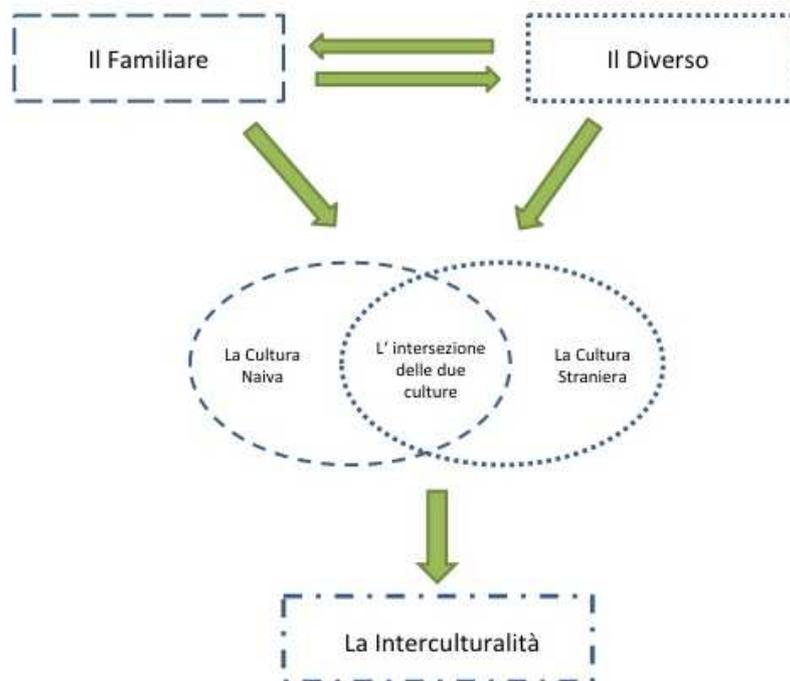
Obiettivi di apprendimento

	Conoscenze Il candidato dovrebbe sapere:	Abilità Il candidato dovrebbe essere in grado di:	Competenze Il candidato dovrebbe:
Modulo 3: Sviluppare valide collaborazioni tra persone di culture diverse	<ul style="list-style-type: none"> • Situazioni di sovrapposizioni interculturale • Diritti e doveri nei rapporti di lavoro • Specifiche culturali 	<ul style="list-style-type: none"> • Parlare delle differenze interculturali tra il paese d'origine e quello ospitante e spiegare come risolverle/minimizzarle • Capire il rapporto di lavoro • Descrivere quali comportamenti e atteggiamenti seguire quando si collabora con persone di nazionalità diversa • Mostrare apertura verso l'apprendimento interculturale e le persone di altre culture usando stili e comportamenti comunicativi appropriati nelle situazioni interculturali 	<ul style="list-style-type: none"> • Esprimere auto-consapevolezza • Sfruttare le proprie forze • Saper affrontare il primo giorno di lavoro • Imparare a fare il proprio lavoro • Perseguire i propri diritti sul luogo di lavoro • Adottare un codice di abbigliamento, abitudini alimentari • Negoziare in maniera costruttiva • Essere flessibile • Adattarsi a diversi stili e comportamenti comunicativi; a nuovi ambienti culturali • Avvalersi di una comunicazione appropriata e efficace nelle situazioni interculturali

Esercizio 1 – Leggere il testo e apprendere la competenza inter-culturale

Situazioni di sovrapposizioni culturali

La competenza interculturale è considerata necessaria nelle cosiddette situazioni di sovrapposizione interculturale in cui le persone con diversi sistemi di riferimento culturale comunicano tra loro. Queste differenze culturali sono espresse in specifiche convenzioni di comunicazione, come l'interpretazione, la valutazione, e il comportamento. Quindi, interagire a livello culturale comporta come rischio potenziali incomprensioni o una mancanza di comprensione.



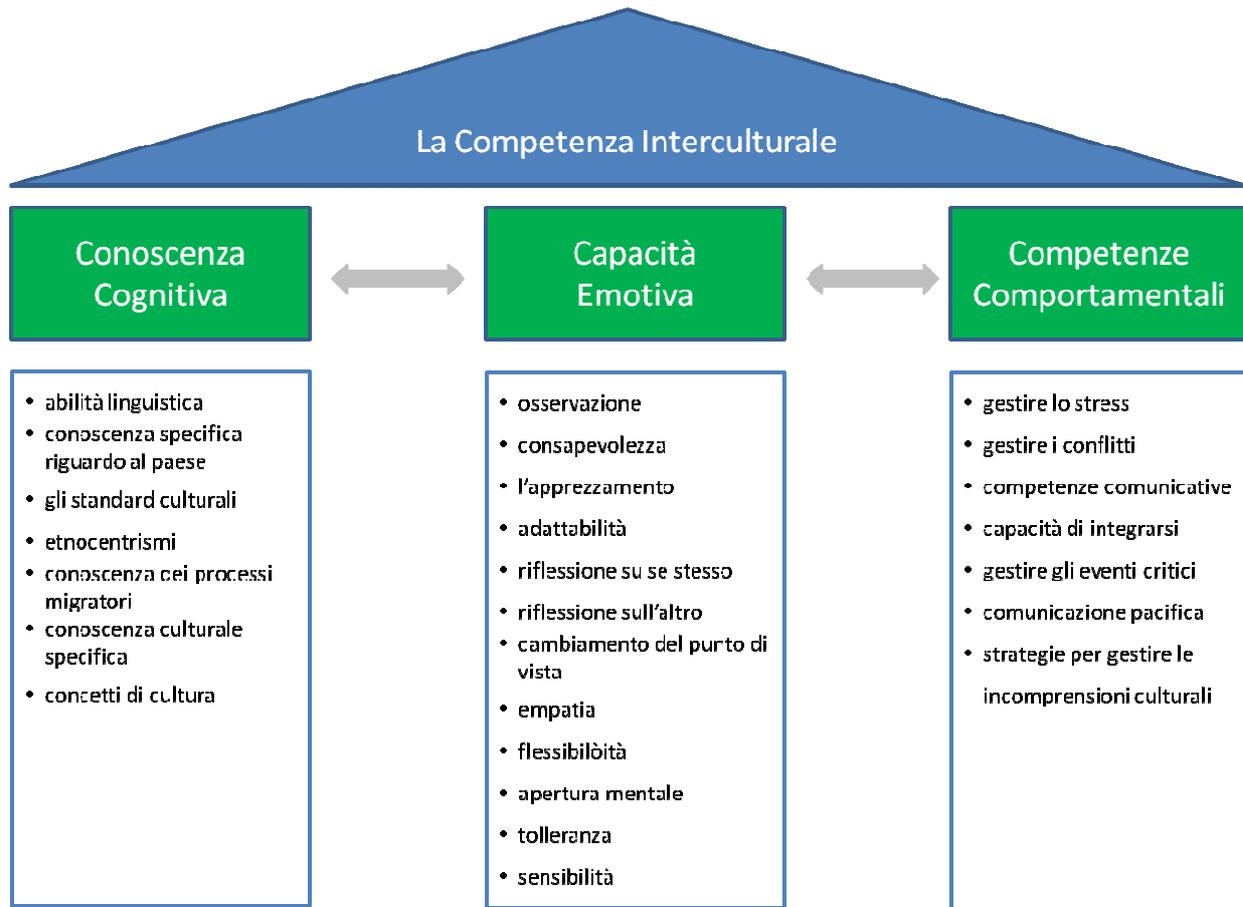
Grafico²⁰

Le interazioni interculturali sono caratterizzate da circostanze che i precedenti modelli riconosciuti di comunicazione e interpretazione interculturale accettati non sono applicabili in modo affidabile. Un processo interculturale può sviluppare le proprie dinamiche le quali potrebbero essere difficilmente comprensive per i più coinvolti. Allo stesso tempo, le situazioni interculturali sono indicate da una maggiore incertezza e minor prevedibilità. A causa di divergenze attese e irritazioni che ne derivano, le interazioni interculturali tendono a essere più delicate e più colpite dai conflitti.

Pertanto, la competenza interculturale può essere vista come una competenza (volontà, capacità, prestazione) che permette alle persone di affrontare in modo costruttivo le interazioni in un ambiente interculturale.

Per evitare generalizzazioni, bisogna affermare che non tutte le interazioni in cui sono coinvolte persone di origini culturali diverse sono automaticamente problematiche o più suscettibili ai conflitti. Tuttavia è consigliata una sensibilità specifica per evitare equivoci.

²⁰ [http://www.ikud-seminare.de/interkulturelle-kompetenz.html_\(02.10.2012\)](http://www.ikud-seminare.de/interkulturelle-kompetenz.html_(02.10.2012))



Ulteriori informazioni sulle competenze culturali:

Le mie paure sono le tue

<http://www.youtube.com/watch?v=IHNnRVSEdf0>

No border, senza confini: cortometraggio sull'immigrazione

<http://www.youtube.com/watch?v=iiVy2PacOuE>

Esercizio 2 - Leggere e imparare

Al fine di poter navigare al meglio nei sistemi per l'istruzione, la formazione, l'occupazione e l'"Euro Guidance Network" (Rete di orientamento europea). La rete di orientamento europea facilita i contatti con altre risorse nazionali di supporto.

Vedi:

<http://www.isfol.it/euroguidance>

Leggi e scrivi regole specifiche per la tua nazione ospitante che ti possono aiutare sul posto di lavoro.

L'UE fornisce un portale globale che descrive i diritti dei cittadini, i quali sono rilevanti anche per i lavoratori immigrati, i rifugiati e i richiedenti asilo.

Vedi:

http://europa.eu/geninfo/atoz/en/index_1_en.htm

Leggi e scrivi regole specifiche per la tua nazione ospitante che ti possono aiutare sul posto di lavoro.

Esercizio 3 – Sfruttare le possibilità

Metodo: riflessione

Rifletti e scrivi sotto gli elementi specifici che possono supportare una migliore integrazione sul posto di lavoro nella tua nazione ospitante:

- Etiche nazionali
- Legislazione
- Figure pubbliche e/o organizzazioni non governative
- Consuetudini
- Abiti culturali

Guarda il seguente link per prendere qualche idea:

<http://www.euroguidance.net/English/Welcome.htm>

Esercizio 4 - Migliorare la propria consapevolezza attraverso la riflessione

- Il primo compito è di pensare a te stesso;
- Qual è il mio patrimonio culturale? Qual era la cultura dei miei genitori e dei miei nonni? Con quali gruppi culturali mi identifico?
- Cosa significa il mio nome nella mia cultura?
- Quali sono i miei valori, le mie credenze, e i miei atteggiamenti analoghi o simili a quelli della cultura dominante del paese in cui mi trovo? Quali sono in disaccordo? Come li ho imparati?
- Come ho deciso di diventare un professionista? Quali standard culturali sono stati coinvolti in questo processo? Quale credo sia la relazione tra cultura e pratica?

Quali sono le mie limitazioni, le mie capacità, e le mie aspirazioni che possono avere un'influenza sui miei rapporti con le persone culturalmente diverse?

Scrivi i tuoi pensieri.

Esercizio 5 – I propri punti di forza

L'idea di base del metodo è quella di diventare più consapevoli dei punti di forza personali e come potenziarle.

- "Scrivi una storia di successo"

Scrivere una storia di successo basata su esperienze passate descrivendo una situazione in cui si è avuto successo in un modo o nell'altro. L'area del contenuto della situazione dipende dall'obiettivo, quali punti di forza specifici sono da sviluppare, per esempio, stabilire i primi contatti con persone di altre culture. Poi leggi la storia e rifletti e cerca di scoprire i tuoi punti di forza. Questi possono includere la conoscenza, le competenze, le esperienze, l'empatia, la consapevolezza culturale ecc. I punti di forza possono essere chiaramente visti nella storia oppure dedotti.

- Scrivi quali punti di forza hai trovato nella storia – ciò aumenterà la tua autostima
- Ci sono dei punti di forza che devi migliorare? Riflettici e cerca di trovare una soluzione per migliorarli.

Esercizio 6- Cos' è la diversità?

Durata: 45 minuti

Metodo. Attività individuale

Scrivi sotto le differenze interculturali tra la tua nazione di origine e la tua nazione ospitante. Poi pensa ad alcune soluzioni o possibilità per minimizzarle.

Valutazione

Dopo il modulo, valuta le tue abilità usando una scala da 1 a 5 (1: il più basso - 5: il più alto). È necessario esaminare attentamente ogni abilità / competenze e prendere in considerazione esempi di come e quando hai dimostrato questo comportamento. Per questa autovalutazione, onestà e obiettività garantiranno risultati significativi.

Sono capace di:	1	2	3	4	5
	☹	☹	☺	☺	☺
Esprimere auto-consapevolezza					
Sfruttare le mie forze					
Evitare i conflitti					
Imparare a fare il mio lavoro					
Perseguire i propri diritti sul luogo di lavoro					
Adottare un codice di abbigliamento, abitudini alimentari					
Negoziare in maniera costruttiva					
Essere flessibile					
Adattarsi a diversi stili e comportamenti comunicativi; a nuovi ambienti culturali					
Avvalersi di una comunicazione appropriata e efficace nelle situazioni interculturali					
Parlare delle differenze interculturali tra il paese d'origine e quello ospitante e spiegare come risolverle/minimizzarle					
Capire il rapporto di lavoro					
Descrivere quali comportamenti e atteggiamenti seguire quando si collabora con persone di nazionalità diversa					
Mostare apertura verso l'apprendimento interculturale e le persone di altre culture					
Esprimere auto-consapevolezza					
Sfruttare le mie forze					
Evitare i conflitti					

Alla fine del modulo prova a rispondere alle seguenti domande:

L'apprendimento tramite internet ha soddisfatto le mie aspettative.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	Risposta Diversa
Sarò in grado di applicare le conoscenze apprese.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	
Gli obiettivi degli esercizi erano chiari e era facile per me capirli e seguirli.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	
Il contenuto è stato organizzato bene e facile da seguire.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	
I materiali distribuiti erano rilevanti e utili.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	
Ho migliorato la mia conoscenza sulla comunicazione tra culture diverse.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	
La mia conoscenza di cultura sul luogo di lavoro è aumentata.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	

Corso di formazione per i colleghi dei lavoratori stranieri

In questo modulo si dispone di cinque diverse attività sullo sviluppo di efficaci e diverse collaborazioni culturali.

Esercizio 1 - Comprensione interculturale

Esercizio 2 - Le tre dimensioni del comportamento umano

Esercizio 3 - Stili di comunicazione

Esercizio 4 - Comunicazione diretta e indiretta

Esercizio 5 - I Concetti di lavoro

Esercizio 6 – Imparare a imparare

Per favore segui le istruzioni e prova a scrivere le tue idee e i tuoi pensieri dove necessario. Dopo l'ultima attività dovresti rispondere ad alcune domande per terminare questo modulo ed ottenere un certificato che descrive il modulo a cui hai partecipato.

Obiettivi di apprendimento

	Conoscenze Il candidato dovrebbe sapere:	Abilità Il candidato dovrebbe essere in grado di:	Competenze Il candidato dovrebbe:
Modulo 3: Sviluppare valide collaborazioni tra persone di culture diverse	<ul style="list-style-type: none"> Situazioni di sovrapposizioni interculturale Specifiche culturali 	<ul style="list-style-type: none"> Parlare delle differenze interculturali tra il paese d'origine e quello ospitante e spiegare come risolverle/minimizzarle Descrivere quali comportamenti e atteggiamenti seguire quando si collabora con persone di nazionalità diversa Mostrare apertura verso l'apprendimento interculturale e le persone di altre culture usando stili e comportamenti comunicativi appropriati; nelle situazioni interculturali 	<ul style="list-style-type: none"> Esprimere auto-consapevolezza Sfruttare le proprie forze Evitare i conflitti Accettare le differenze Spiegare la mentalità del posto di lavoro nel proprio paese Essere flessibile Adattarsi a diversi stili e comportamenti comunicativi; a nuovi ambienti culturali Avvalersi di una comunicazione appropriata e efficace nelle situazioni interculturali

Ci sono vari tipi di comportamento lavorativo che variano in base al paese in cui ci si trova.

I paesi sono classificati in base a diversi gruppi che mostrano un comportamento e modelli di lavoro simili. Pertanto, la Francia, il Belgio, l'Italia, la Spagna e il Portogallo appartengono al gruppo latino-europeo; mentre il Regno Unito fa parte del gruppo anglo-sassone, la Germania, la Svizzera e l'Austria del gruppo germanico.

Nazioni Nordiche	Nazioni Germaniche	Nazioni Anglosassoni	Nazioni Latine Europee	Nazioni Latine Americane	Nazioni Estremo Oriente	Nazioni Arabe	Nazioni Vicino Oriente
Finlandia	Germania	Stati Uniti	Francia	Argentina	Hong Kong	Emirati Arabi Uniti	Greca
Norvegia	Austria	Canada	Italia	Venezuela	Filippine	Abu Dhabi	Turchia
Danimarca		Gran Bretagna	Spagna	Messico	Taiwan	Oman	Iran
Svezia		Irlanda	Portogallo	Colombia	Singapore	Arabia Saudita	
		Australia	Belgio	Perù	Tailandia		
		Sud Africa					

In generale, i gruppi dei paesi latini preferiscono il discorso diretto, e quelle dei paesi nordici preferiscono il discorso indiretto, ma attenzione a non generalizzare troppo.

Alcune culture, come quella indiana, non credono in influenze esterne o che fattori come la possibilità o la fortuna possano influire sulle azioni. La maggior parte delle altre culture pensa, al contrario, che tali fattori devono essere presi in considerazione per spiegare il risultato di una azione, se buono o cattivo.

In alcune culture, gli individui sono abituati a completare i propri compiti tenendo a mente sia le priorità che le scadenze; in altre invece sono abituati a svolgere diversi compiti contemporaneamente ma senza scadenze precise.

Differenze interculturali sono spesso causa di trattative commerciali fallite. La causa di questi problemi potrebbe essere una mancanza di apprezzamento delle differenze di base nei valori legati al lavoro attraverso le culture. Culture diverse danno un diverso valore al lavoro. Persone per le quali il lavoro è un interesse centrale nella vita tendono a lavorare più ore. Così, i dirigenti giapponesi tendono a lavorare di più rispetto ai loro colleghi nord americani o britannici.

Geert Hofstede, sociologo, ha studiato più di 116.000 dipendenti IBM in quaranta paesi circa e i loro valori legati al lavoro. I suoi risultati mostrano che le differenze tra culture si sono verificate in quattro dimensioni fondamentali di valori legati al lavoro:

- La distanza di potere è la misura in cui una distribuzione del potere è accettata dai membri della società. Nelle piccole culture la distanza di potere, la disuguaglianza, è ridotta al minimo, i superiori sono accessibili, e le differenze di potere sono minimizzate. Nelle grandi società a larga distanza di potere, la disuguaglianza è accettata come naturale, i superiori sono inaccessibili, e le differenze di potere sono evidenziate.
- Il rifiuto dell'incertezza è la misura in cui le persone si sentano a disagio in situazioni incerte e ambigue. Le culture con forte incertezza tendono a accentuare norme e regolamenti, il duro lavoro, la conformità e la sicurezza. Le culture con debole incertezza si preoccupano meno delle regole, di conformità e sicurezza, e il duro lavoro non è visto come una virtù. Tuttavia, l'assunzione del rischio è valutata.

- Un altro valore culturale che si differenzia tra culture è conosciuto come mascolinità / femminilità. Culture più maschili differenziano chiaramente i ruoli di genere, sostengono il predominio degli uomini, e sottolineano la performance economica. Culture più femminili accettano ruoli di genere fluidi, sottolineano l'uguaglianza sessuale, e danno valore alla qualità della vita.
- Le culture individualistiche sottolineano l'indipendenza, l'iniziativa individuale e la privacy. Le culture collettive favoriscono l'interdipendenza e la lealtà alla famiglia o al clan.

Un altro valore culturale che si differenzia tra le culture è conosciuto come orientamento a lungo o breve termine. Culture con un orientamento a lungo termine tendono a sottolineare la persistenza, la perseveranza, la parsimonia e l'attenzione alle differenze di classe. Le culture con un orientamento a breve termine sottolineano invece la stabilità personale e in genere, la reputazione personale, e le convenzioni sociali.

Esercizio 1 - Comprensione interculturale

La comprensione interculturale vuol dire riconoscere le somiglianze e le differenze tra la nostra cultura e le altre.

Guarda le liste di seguito e aggiungi eventuali elementi mancanti o elimina tutti gli elementi non necessari. Prova a definire quale di questi elementi sono importanti per la tua cultura nazionale.

Ripetete l'esercizio per un'altra cultura con cui si ha familiarità.

Geopolitica	Sociale	Personale
Il clima	Le classi sociali	Il contatto fisico
Il sistema di governo	Il ruolo della famiglia	Le espressioni facciali/ i gesti
La ricchezza nazionale/ risorse disponibili	Il concetto di bellezza	Il volume/velocità del discorso
La densità di popolazione	Le arti/ architettura	La stretta di mano e i saluti
Il ruolo della religione	I tabù	Il linguaggio del corpo
La posizione geopolitica	Gli eventi sociali	L'abbigliamento
	La storia	
	Le abitudini alimentari	
	I costumi e le tradizioni	

Esercizio 2 - Le tre dimensioni del comportamento umano

Il comportamento umano ha tre dimensioni:

- **Universale:** un comportamento comune a tutti i gruppi (ereditato). Significa che il comportamento di persone di altre culture non sarà completamente diverso.
- **Culturale:** un comportamento comune per un gruppo specifico di persone, quindi diverso da altri gruppi (appreso).
- **Personale:** un comportamento univoco per ognuno, anche all'interno dello stesso gruppo. Ciò significa che il comportamento di persone provenienti da altre culture non sarà lo stesso. Le persone agiscono individualmente.

Esaminare la lista qui sotto e mettere una "U", se si pensa che questo comportamento è universale, "C", se si pensa che sia culturale e "P" se si pensa che sia personale. Provate a pensare ad altri esempi per ogni categoria.

- _____ Sentirsi triste per la morte di un genitore
- _____ Andare a letto presto la sera
- _____ Cenare dopo le 20:00
- _____ Giocare a calcio
- _____ Mangiare le verdure
- _____ Parlare Russo come lingua straniera
- _____ Avere degli amici
- _____ Ferire qualcuno senza volerlo
- _____ Preoccuparsi per il proprio figlio
- _____ Portare un regalo a un compleanno
- _____ Preferire lo sport alla lettura
- _____ Non fidarsi degli sconosciuti
- _____ Chiamare il cameriere battendo le mani
- _____ Mangiare il dolce solo dopo il pasto
- _____ Stringere la mano al primo incontro

Esercizio 3 - Stili di comunicare

Le differenze più comuni di stile nella comunicazione sono: diretto (comunicazione a basso contesto) e stile indiretto (comunicazione a alto contesto).

Il contesto si riferisce alla quantità di comprensione che una persona porta in una comunicazione. Ad esempio, la Thailandia è una cultura ad alto contesto. Le persone non sono molto estroverse, non dicono le cose direttamente ma piuttosto implicitamente. Questo perché appartengono a una cultura collettivista, dove i membri hanno una comprensione intuitiva l'uno dell'altro perché

lavorano insieme e condividono esperienze comuni. In culture come questa, le parole non sono sempre necessarie per trasmettere un messaggio, è sufficiente una comunicazione non verbale. Inoltre, molte volte il messaggio è non detto o fatto.

Al contrario le società occidentali hanno culture a contesto basso, non collettiviste ma piuttosto individualiste. In questo caso la comunicazione diretta è necessaria. Niente è implicito. Il messaggio deve essere espresso in parole esatte senza implicare o suggerire. Le persone tendono a non interpretare niente di ciò che non viene detto o fatto.

Leggi le seguenti dichiarazioni e scrivi "io", se si pensa che corrisponda ad un/a contesto/cultura alto/a indiretto/a oppure scrivi "D", se si pensa che corrisponda a un/a contesto/cultura basso/a diretto/a. Pensa e scrivi alcuni esempi specifici di comportamento.

- ___ Fratelli e sorelle comunicano in questo modo.
- ___ Fai quello che ti viene chiesto senza dire "Sì lo farò".
- ___ Devi fare attenzione al linguaggio del corpo.
- ___ Utilizzo dei dati frequente.
- ___ Persone che parlano attraverso le parole.
- ___ È meglio ripetere ciò che è stato concordato.
- ___ Le persone restano tranquille nonostante siano in disaccordo.
- ___ "Sì" significa sì.
- ___ "Sì" significa che sto ascoltando.
- ___ Le persone sono abituate a chiacchiere e aggiornarsi prima di dedicarsi agli affari.

Esercizio 4 - Comunicazione diretta e indiretta

Prova a riformulare le seguenti affermazioni per rendere quelle dirette in indirette, e quelle indirette in dirette. Per esempio "È un punto di vista interessante" in un discorso indiretto può significare "Non sono completamente d'accordo" oppure "Bisogna discuterne di più" in un discorso diretto.

Affermazioni dirette	Affermazioni indirette
Non è una buona idea	
Quello non è il punto	
Penso dovremmo....	
Questo non è preciso	
Sbagli	
Non sono d'accordo	
	Capisco poco di questo argomento....
	Capisco ciò che dici
	Ci proveremo

	Possiamo cambiare argomento?
	Forse c'è qualche altra idea?

Consiglio: Chiedi alle persone di definire cosa significa una cosa dal loro punto di vista invece di presupporre di vedere le cose nella stessa maniera. Per esempio, potresti chiedere a un collega "Cosa significa 'lavoro di squadra' per te?" oppure "Secondo te, qual è la cosa più importante per una valida collaborazione?" Bisogna tener presente che ci sono alcune parole che hanno un significato 'speciale' o 'implicito' nella nostra lingua ma potrebbero non averlo in un'altra lingua, oppure potrebbero essere sinonimi di parole che per noi hanno un significato diverso. Il punto è che è meglio chiedere chiarimenti invece di presupporre.

Esercizio 5 - I concetti di lavoro

Le aspettative variano nelle diverse culture. Per esempio:

- Gli svedesi sono conosciuti per essere realistici nelle loro offerte
- I russi e i cinesi preferiscono offerte estreme
- I giapponesi si interessano di più all'armonia e al consenso e quindi preferiscono lavorare insieme in un team di negoziatori
- Gli europei preferiscono lavorare in gruppi piccoli perché li trovano più efficienti e produttivi
- L'Australia è un paese a piccola "distanza di potere" mentre i paesi asiatici come Hong Kong sono a grande "distanza di potere"

Fai una ricerca su Internet e scrivi le differenze principali tra i diversi concetti di lavoro in diversi paesi:

- L'individualismo o il collettivismo? (ha a che fare con come le persone si identificano in termini di "Io" o "Noi")
- Piccola o grande distanza di potere? (la distanza di potere è il grado in cui le persone accettano l'autorità gerarchica e quanto siano disposti a subordinarsi)

Per ispirarti, segui i link:

<http://www.yourinspirationweb.com/2013/12/04/le-differenze-culturali-nel-web-design/>

<http://www.uniurb.it/lingue/matdid/pencarelli/2012-13/Cap%206%20Herbig.pdf>

<http://coscienza-di-classe.blogspot.it/2012/03/individualismo-vs-collettivismo.html>

Esercizio 6 – Imparare a imparare

Metodo: riflessione

Rifletti e scrivi sotto le tue idee:

- Cosa pensi sia più importante imparare per un lavoratore straniero al fine di essere più efficiente sul posto di lavoro? Fai una lista e valuta l'importanza dei vari aspetti lavorativi (es. il know-how nazionale, terminologia, linguaggio del corpo, comunicazione con i clienti etc.)
- Come puoi aiutarli a migliorare le loro capacità? Come pensi di poterli aiutare?

Cosa pensi di poter imparare dai tuoi colleghi di lavoro stranieri?

Valutazione

Dopo il modulo, valuta le tue abilità usando una scala da 1 a 5 (1: il più basso - 5: il più alto). È necessario esaminare attentamente ogni abilità / competenze e prendere in considerazione esempi di come e quando hai dimostrato questo comportamento. Per questa autovalutazione, onestà e obiettività garantiranno risultati significativi.

Sono capace di:	1	2	3	4	5
	☹	☹	☺	☺	☺
Esprimere auto-consapevolezza					
Sfruttare le mie forze					
Evitare i conflitti					
Accettare le differenze					
Spiegare la mentalità del posto di lavoro nel proprio paese					
Essere flessibili					
Adattarsi a diversi stili e comportamenti comunicativi; a nuovi ambienti culturali					
Avvalersi di una comunicazione appropriata e efficace nelle situazioni interculturali					
Parlare delle differenze interculturali e spiegare come risolverle/minimizzarle					
Descrivere quali comportamenti e atteggiamenti seguire quando si collabora con persone di nazionalità diversa					
Mostrare apertura verso l'apprendimento interculturale e le persone di altre culture					

Alla fine del modulo prova a rispondere alle seguenti domande:

L'apprendimento tramite internet ha soddisfatto le mie aspettative.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	Risposta Diversa
Sarò in grado di applicare le conoscenze apprese.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	
Gli obiettivi degli esercizi erano chiari e era facile per me capirli e seguirli.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	
Il contenuto è stato organizzato bene e facile da seguire.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	
I materiali distribuiti erano rilevanti e utili.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	
Ho migliorato la mia conoscenza sulla comunicazione tra culture diverse.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	
La mia conoscenza di cultura sul luogo di lavoro è aumentata.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	

Corso di formazione per i datori di lavoro e i supervisori dei lavoratori stranieri

In questo modulo si hanno due diverse attività sullo sviluppo di efficaci diverse collaborazioni culturali.

Esercizio 1 - Cambiare la mentalità nella gestione

Esercizio 2 - Quando mi sono sentito diverso

Esercizio 3- Le tre dimensioni del comportamento umano

Esercizio 4- Stili comunicativi

Esercizio 5- Concetti lavorativi

Esercizio 6- Comunicazione diretta e indiretta

Per favore segui le istruzioni e prova a scrivere le tue idee e i tuoi pensieri dove necessario. Dopo l'ultima attività dovresti rispondere ad alcune domande per terminare questo modulo ed ottenere un certificato che descrive il modulo a cui hai partecipato.

Obiettivi di apprendimento

	Conoscenze Il candidato dovrebbe sapere:	Abilità Il candidato dovrebbe essere in grado di:	Competenze Il candidato dovrebbe:
Modulo 3: Sviluppare valide collaborazioni tra persone di culture diverse	<ul style="list-style-type: none"> • Situazioni di sovrapposizioni interculturale • Specifiche culturali 	<ul style="list-style-type: none"> • Parlare delle differenze interculturali tra il paese d'origine e quello ospitante e spiegare come risolverle/minimizzarle • Descrivere quali comportamenti e atteggiamenti seguire quando si collabora con persone di nazionalità diversa • Mostrare apertura verso l'apprendimento interculturale e le persone di altre culture • Utilizzare stili e comportamenti comunicativi appropriati; nelle situazioni interculturali 	<ul style="list-style-type: none"> • Esprimere auto-consapevolezza • Sfruttare le proprie forze • Evitare I conflitti • Accettare le differenze • Spiegare la mentalità del posto di lavoro nel proprio paese • Essere flessibile • Adattarsi a diversi stili e comportamenti comunicativi; a nuovi ambienti culturali • Avvalersi di una comunicazione appropriata e efficace nelle situazioni interculturali

Esercizio 1 - Cambiare la mentalità della gestione²¹

Qui sotto trovi 10 elementi in un continuum. La gestione di ogni azienda si troverà su un punto del continuum.

Istruzioni:

Metti un segno di spunta "✓" nella casella in cui pensi si trovino la maggior parte dei dirigenti o supervisor in base alla loro mentalità sulla gestione aziendale. "1" è più vicino all'elemento sulla sinistra, e "5" è più vicino all'elemento sulla destra. "3" è proprio a metà strada fra i due.

Finita la prima parte, metti una "X" dove credi la tua azienda sarà tra 3-5 anni.

Da -----> A

	1	2	3	4	5	
Le persone come una spesa						Le persone come una risorsa
Gestire gli altri						Guidare gli altri
Comandare						Affidare
Essere paternalisti						Potenziare i lavoratori
Affidarsi alle regole						Concentrarsi sui risultati
Rigidità						Flessibilità
Competizione interna all'azienda						Collaborazione interna all'azienda
Scarsa responsabilità						Responsabilità alta
Stabilità/passività						Innovatività/rischio
Supervisione stretta						Autonomia maggiore

Esercizio 2 - Quando mi sono sentito diverso

Lo scopo di questo esercizio è quello di:

- Fornire l'opportunità ai partecipanti di condividere sentimenti e emozioni provate nelle circostanze in cui si sono sentiti diversi.
- Permettere ai partecipanti di riflettere su come "sentirsi diversi" ha un impatto sull'autostima, sul lavoro di squadra, e sulla produttività.
- Fornire ai partecipanti degli esempi e la possibilità di comprendere cosa si prova a essere diversi dagli altri.
- Far riflettere i partecipanti sulla durata del sentimento negativo prodotto dal sentirsi diversi.

Istruzioni:

Completare le informazioni richieste. Prova a ricordare i sentimenti e le emozioni che hai provato durante l'esperienza.

²¹ Adattato da Diversity Activities and Training Designs by Julie O'Mara. San Diego, California: Pfeiffer & Company, 1994.

1. Descrivi l'esperienza dove ti sei sentito diverso.

2. Descrivi l'esperienza. Quali sono state le circostanze?

3. Descrivi i tuoi sentimenti/le tue emozioni riferiti/e a questa esperienza.

4. Descrivi i messaggi che hai ricevuto su te stesso durante questa esperienza.

5. Descrivi come reagiresti a un'esperienza del genere oggi.

Esercizio 3 - Le tre dimensioni del comportamento umano

Metodo: attività individuale

Il comportamento umano ha tre dimensioni:

- **Universale:** un comportamento comune a tutti i gruppi (ereditato). Significa che il comportamento di persone di altre culture non sarà completamente diverso.
- **Culturale:** un comportamento comune per un gruppo specifico di persone, quindi diverso da altri gruppi (appreso).
- **Personale:** un comportamento univoco per ognuno, anche all'interno dello stesso gruppo. Ciò significa che il comportamento di persone provenienti da altre culture non sarà lo stesso. Le persone agiscono individualmente.

Esaminare la lista qui sotto e mettere una "U", se si pensa che questo comportamento è universale, "C", se si pensa che sia culturale e "P" se si pensa che sia personale. Provate a pensare ad altri esempi per ogni categoria.

_____ Sentirsi triste per la morte di un genitore

_____ Andare a letto presto la sera

_____ Cenare dopo le 20:00

_____ Giocare a calcio

_____ Mangiare le verdure

_____ Parlare Russo come lingua straniera

_____ Avere degli amici

- _____ Ferire qualcuno senza volerlo
- _____ Preoccuparsi per il proprio figlio
- _____ Portare un regalo a un compleanno
- _____ Preferire lo sport alla lettura
- _____ Non fidarsi degli sconosciuti
- _____ Chiamare il cameriere battendo le mani
- _____ Mangiare il dolce solo dopo il pasto
- _____ Stringere la mano al primo incontro

Esercizio 4 - Stili comunicativi

Metodo:attività individuale

Le più comuni differenze di stile nella comunicazione tra culture diverse sono: stile indiretto (comunicazione a alto contesto) e diretto (comunicazione a basso contesto).

Il contesto si riferisce alla quantità di comprensione che una persona porta in una comunicazione. Ad esempio, la Thailandia è una cultura ad alto contesto. Le persone non sono molto estroverse, non dicono le cose direttamente ma piuttosto implicitamente. Questo perché appartengono a una cultura collettivista, dove i membri hanno una comprensione intuitiva l'uno dell'altro perché lavorano insieme e condividono esperienze comuni. In culture come questa, le parole non sono sempre necessarie per trasmettere un messaggio, è sufficiente una comunicazione non verbale. Inoltre, molte volte il messaggio è quello che non si è detto o fatto.

Al contrario le società occidentali hanno culture a contesto basso, non collettiviste ma piuttosto individualiste. In questo caso la comunicazione diretta è necessaria. Niente è implicito. Il messaggio deve essere espresso con parole esatte senza implicare o suggerire. Le persone tendono a non interpretare niente di ciò che non viene detto o fatto.

Leggi le seguenti dichiarazioni e scrivi "io", se si pensa che corrisponda ad un/a contesto/cultura alto/a indiretto/a oppure scrivi "D", se si pensa che corrisponda a un/a contesto/cultura basso/a diretto/a. Pensa e scrivi alcuni esempi specifici di comportamento.

- _____ Fratelli e sorelle comunicano in questo modo.
- _____ Fai quello che ti viene chiesto senza dire "Sì lo farò".
- _____ Devi fare attenzione al linguaggio del corpo.
- _____ Utilizzo dei dati frequente.
- _____ Persone che parlano attraverso le parole.
- _____ È meglio ripetere ciò che è stato concordato.
- _____ Le persone restano tranquille nonostante siano in disaccordo.
- _____ "Sì" significa sì.
- _____ "Sì" significa che sto ascoltando.
- _____ Le persone sono abituate a chiacchiere e aggiornarsi prima di dedicarsi agli affari.

Esercizio 5 - I concetti di lavoro

Metodo: riflessione

Le aspettative variano in base alle culture. Per esempio:

- Gli svedesi sono conosciuti per essere realistici nelle loro offerte
- I russi e i cinesi preferiscono offerte estreme
- I giapponesi si interessano di più all'armonia e al consenso e quindi preferiscono lavorare insieme in un team di negoziatori
- Gli europei preferiscono lavorare in piccoli gruppi perché li trovano più efficienti e produttivi
- L'Australia è un paese a piccola "distanza di potere" mentre i paesi asiatici come Hong Kong sono a grande "distanza di potere"

Fai una ricerca su Internet e scrivi le differenze principali tra i diversi concetti di lavoro in diversi paesi:

- L'individualismo o il collettivismo? (ha a che fare con come le persone si identificano in termini di "Io" o "Noi")
- Piccola o grande distanza di potere? (la distanza di potere è il grado in cui le persone accettano l'autorità gerarchica e quanto siano disposti a subordinarsi)

Per ispirarti, segui i link:

<http://www.yourinspirationweb.com/2013/12/04/le-differenze-culturali-nel-web-design/>

<http://www.uniurb.it/lingue/matdid/pencarelli/2012-13/Cap%206%20Herbig.pdf>

<http://coscienza-di-classe.blogspot.it/2012/03/individualismo-vs-collettivismo.html>

Esercizio 6 - Comunicazione diretta e indiretta

Metodo: attività individuale

Prova a riformulare le seguenti affermazioni per rendere quelle dirette in indirette, e quelle indirette in dirette. Per esempio "È un punto di vista interessante" in un discorso indiretto può significare "Non sono completamente d'accordo" oppure "Bisogna discuterne di più" in un discorso diretto.

Affermazioni dirette	Affermazioni indirette
Non è una buona idea	
Quello non è il punto	
Penso dovremmo....	
Questo non è preciso	
Sbagli	
Non sono d'accordo	
	Capisco poco di questo argomento....
	Capisco ciò che dici
	Ci proveremo

	Possiamo cambiare argomento?
	Forse c'è qualche altra idea?

Consiglio: Chiedi alle persone di definire cosa significa una cosa dal loro punto di vista invece di presupporre di vedere le cose nella stessa maniera. Per esempio, potresti chiedere a un collega "Cosa significa 'lavoro di squadra' per te?" oppure "Secondo te, qual è la cosa più importante per una valida collaborazione?" Bisogna tener presente che ci sono alcune parole che hanno un significato 'speciale' o 'implicito' nella nostra lingua ma potrebbero non averlo in un'altra lingua, oppure potrebbero essere sinonimi di parole che per noi hanno un significato diverso. Il punto è che è meglio chiedere chiarimenti invece di presupporre.

Valutazione

Dopo il modulo, valuta le tue abilità usando una scala da 1 a 5 (1: il più basso - 5: il più alto). È necessario esaminare attentamente ogni abilità / competenze e prendere in considerazione esempi di come e quando hai dimostrato questo comportamento. Per questa autovalutazione, onestà e obiettività garantiranno risultati significativi.

Sono capace di:	1 ☹	2 ☹	3 ☺	4 ☺	5 ☺
Esprimere auto-consapevolezza					
Negoziare in maniera costruttiva					
Evitare i conflitti					
Accettare le differenze					
Spiegare la mentalità del posto di lavoro nel proprio paese					
Essere flessibili					
Adattarsi a diversi stili e comportamenti comunicativi; a nuovi ambienti culturali					
Avvalersi di una comunicazione appropriata e efficace nelle situazioni interculturali					
Parlare delle differenze interculturali e spiegare come risolverle/minimizzarle					
Descrivere quali comportamenti e atteggiamenti seguire quando si collabora con persone di nazionalità diversa					
Mostrare apertura verso l'apprendimento interculturale e le persone di altre culture					

Alla fine del modulo prova a rispondere alle seguenti domande:

L'apprendimento tramite internet ha soddisfatto le mie aspettative.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	Risposta Diversa
Sarò in grado di applicare le conoscenze apprese.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	
Gli obiettivi degli esercizi erano chiari e era facile per me capirli e seguirli.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	
Il contenuto è stato organizzato bene e facile da seguire.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	
I materiali distribuiti erano rilevanti e utili.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	
Ho migliorato la mia conoscenza sulla comunicazione tra culture diverse.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	
La mia conoscenza di cultura sul luogo di lavoro è aumentata.	Si ☺	No ☹	Non so ☺	

G. Direttive per una collaborazione multiculturale

Il contesto interculturale è determinato dall'interazione tra persone provenienti da culture diverse e le relative sovrapposizioni culturali. Per evitare malintesi e conflitti le persone hanno bisogno di sviluppare e mettere in pratica la loro abilità comunicativa, di agire e cooperare in modo da rispettare, valorizzare e far fronte alle differenze culturali esistenti. In base alla ricerca e ai risultati ottenuti dal team del progetto KAZI si possono trarre le seguenti conclusioni e raccomandazioni al fine di migliorare la collaborazione multiculturale. Per migliorare la comprensione e la comprensibilità abbiamo strutturato le seguenti dieci strategie in punti per un'efficace comunicazione interculturale.



Distinguere le prospettive:

- Imparare a gestire la mancanza di conoscenza, con situazioni in cui le persone si comportano e/o reagiscono in maniera inaspettata
- Imparare a superare le incertezze su come comportarsi "correttamente" e su come dovrebbe reagire o reagirà il nostro interlocutore, queste sono situazioni normali negli incontri interculturali e nessuno ha alcuna colpa.
- Imparare a vedere il mondo dal punto di vista degli altri; culture diverse hanno usanze diverse,- mostrare aperture nei confronti dell'apprendimento interculturale e verso le persone di cultura diversa.
- Usare stili comunicativi e comportamenti appropriati nelle situazioni interculturali.
- Essere a conoscenza di diverse dimensioni culturali: norme, processi dovuti a fattori geopolitici (clima, sistema di governo, ricchezza nazionale e risorse disponibili, densità di popolazione, ruolo della religione, posizione, ecc.), sociali (classi sociali, ruolo della famiglia, concetto di bellezza, arte e architettura, tabù, eventi sociali, ecc.) e personali (contatto fisico/vicinanza, movimenti del viso / gesti, ecc.) e circostanze.

Raccomandazioni	Lavoratori Stranieri nelle industrie, nelle piccole e medie imprese, nei servizi; futuri lavoratori stranieri (attualmente disoccupati o apprendisti)	Collegli nativi dei lavoratori stranieri	Datori di lavoro e supervisori dei lavoratori stranieri
Distinguere le prospettive	<ul style="list-style-type: none"> • Essere a conoscenza dei diritti e i doveri nei rapporti di lavoro • Essere a conoscenza delle specifiche del tuo paese e di quello ospitante • Essere in grado di descrivere le differenze culturali fra il paese di origine e il paese ospitante, e poter spiegare come risolverle o minimizzarle • Mostrare apertura verso l'apprendimento interculturale e le persone di altre culture usando stili e comportamenti comunicativi appropriati nelle situazioni interculturali 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendere un rapporto di lavoro • Essere a conoscenza delle proprie specifiche culturali e di quelle dei colleghi stranieri. • Mostrare apertura verso l'apprendimento interculturale e le persone di altre culture usando stili e comportamenti comunicativi appropriati nelle situazioni interculturali 	<ul style="list-style-type: none"> • Conoscere i processi di immigrazione e integrazione • Avere una conoscenza specifica sulla cultura dei tuoi impiegati, i loro concetti culturali e la loro conoscenza nazionale specifica. • Adattarsi a diversi stili e comportamenti comunicativi; a nuovi ambienti culturali • Avvalersi di una comunicazione appropriata e efficace nelle situazioni interculturali • Descrivere che comportamento e atteggiamento seguire nell'azienda quando si collabora con persone di nazionalità diversa • Essere un migliore modello di ruolo nelle buone pratiche per la competenza • Osservazione di come trattare le questioni multiculturali all'interno della vostra squadra

Sviluppare Autoconsapevolezza:

- La nostra conoscenza, le nostre reazioni emotive e anche il nostro comportamento sono modellati dalle esperienze individuali e di apprendimento culturale che affrontiamo durante la nostra vita. Ma il più delle volte non siamo consapevoli della nostra cultura; sperimentiamo la nostra visione del mondo come 'normale'. Pertanto, è importante aumentare la consapevolezza di sé attraverso dei processi di riflessione (Qual è il mio patrimonio culturale? Qual è stata la cultura dei miei genitori e dei miei nonni? Con quale/i gruppo/i culturale/i mi identifico? Quali valori, credenze, opinioni e atteggiamenti ritengo

che siano coerenti con la cultura dominante Quali standard culturali sono stati coinvolti nel processo? Quali abilità uniche, aspirazioni, aspettative e limitazioni possano influenzare i miei rapporti con individui di culture diverse; ecc.)

- Le persone che si occupano di questioni multiculturali devono essere consapevoli se ci sono dei punti di forza di cui hanno bisogno per migliorarsi e dovrebbero riflettere su questo e tentare di trovare una soluzione per migliorare i loro punti di forza

Raccomandazioni	Lavoratori Stranieri nelle industrie, nelle piccole e medie imprese, nei servizi; futuri lavoratori stranieri (attualmente disoccupati o apprendisti)	Collegli nativi dei lavoratori stranieri	Employers and supervisors of MWs
Sviluppare Autoconsapevolezza	<ul style="list-style-type: none"> • Essere a conoscenza delle specifiche del tuo paese e di quello ospitante e come influenzano il tuo modo di agire • Esprimere autoconsapevolezza • Sfruttare le proprie forze 	<ul style="list-style-type: none"> • Essere a conoscenza delle proprie specifiche culturali e di quelle dei colleghi stranieri e come influenzano il tuo modo di agire • Esprimere autoconsapevolezza • Sfruttare le proprie forze 	<ul style="list-style-type: none"> • Essere a conoscenza delle proprie specifiche culturali e di quelle dei lavoratori stranieri e come influenzano il proprio modo di agire • Esprimere autoconsapevolezza • Sfruttare le proprie forze • Fornire alle persone un ambiente e delle occasioni in cui poter riflettere sul proprio modo di agire e reagire alle questioni multiculturali.

Riconoscere la Complessità:

- La diversità culturale non significa solo parlare lingue diverse, ma anche rifarsi a modelli culturali diversi e a diversi modi di reagire;
- Essere consapevoli delle culture e delle differenze culturali e che per superarle è necessario sviluppare varie forme di cooperazione e diversi concetti sul vivere e lavorare insieme
- Devono essere sviluppati modelli diversi di orientamento per far fronte in modo efficace all'interpretazione e all'organizzazione della realtà.
- Riconoscere l'importanza di sviluppare strategie per gestire lo shock culturale.
- La comprensione interculturale consiste nel riconoscere le somiglianze e le differenze tra la propria cultura e le altre.



Raccomandazioni	Lavoratori Stranieri nelle industrie, nelle piccole e medie imprese, nei servizi; futuri lavoratori stranieri (attualmente disoccupati o apprendisti)	Collegli nativi dei lavoratori stranieri	Datori di lavoro e supervisori dei lavoratori stranieri
<p>Riconoscere la complessità</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mostrare apertura verso l'apprendimento interculturale e le persone di altre culture • Essere a conoscenza che ci sono delle differenze e cercare di cambiare le prospettive - vedere le cose dal punto di vista degli altri • Usare stili e comportamenti comunicativi appropriati nelle situazioni interculturali • Adattare diversi stili/comportamenti comunicativi a nuove situazioni culturali • Negoziare in maniera costruttiva • Osservare gli usi e i costumi del paese ospitante per capire meglio i tuoi colleghi; • Riflettere su quello che si osserva; 	<ul style="list-style-type: none"> • Mostrare aperture verso l'apprendimento interculturale e le persone di altre culture • Essere a conoscenza che ci sono delle differenze e cercare di cambiare le prospettive -vedere le cose dal punto di vista degli altri • Usare stili e comportamenti comunicativi appropriati nelle situazioni interculturali • Adattare stili/comportamenti comunicativi diversi ai nuovi colleghi multiculturali • Negoziare in maniera costruttiva • Osservare gli usi e i costumi del collega straniero per capirlo meglio. • Riflettere su quello che si osserva; 	<ul style="list-style-type: none"> • Mostrare apertura verso l'apprendimento interculturale e le persone di altre culture • Essere a conoscenza che ci sono delle differenze e cercare di cambiare le prospettive -vedere le cose dal punto di vista degli altri • Usare stili e comportamenti comunicativi appropriati nelle situazioni interculturali • Adattare stili/comportamenti comunicativi diversi ai nuovi colleghi multiculturali • Negoziare in maniera costruttiva • Osservare gli usi e i costumi del collega straniero e dei colleghi nativi per capire meglio il proprio staff. • Riflettere su quello che si osserva; • Reagire in modo appropriato se si nota problemi interculturali all'interno della propria squadra.

Evitare gli stereotipi:

- Essere consapevoli del fatto che la propria interpretazione di una situazione può essere sbagliata e influenzata da modelli inconsci di percezione e pregiudizi.
- Il fatto che le nostre supposizioni possono essere sbagliate fa parte del processo di diventare culturalmente consapevoli
- Per evitare generalizzazioni, si deve enfatizzare che non tutte le iterazioni in cui sono coinvolte persone di culture diverse sono problematiche o più soggette a generare conflitti. Tuttavia, è consigliabile una sensibilità speciale in modo da prevenire i fraintendimenti.
- Raccogliere tante più informazioni possibili per descrivere la situazione accuratamente prima di valutarla e giudicarla.

Raccomandazioni	Lavoratori Stranieri nelle industrie, nelle piccole e medie imprese, nei servizi; futuri lavoratori stranieri (attualmente disoccupati o apprendisti)	Collegli nativi dei lavoratori stranieri	Datori di lavoro e supervisori dei lavoratori stranieri
Evitare stereotipi	<ul style="list-style-type: none"> • Sospendere i giudizi • Essere consapevole delle differenze tra la propria cultura e quella del paese ospitante senza fare una valutazione; • Chiedere ai propri colleghi il loro giudizio e controllare costantemente le proprie presupposizioni per essere sicuri di aver capito chiaramente la situazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Sospendere i giudizi • Essere consapevole delle differenze tra la propria cultura e quella del paese ospitante senza fare una valutazione; • Chiedere ai propri colleghi il loro giudizio e controllare costantemente le proprie presupposizioni per essere sicuri di aver capito chiaramente la situazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Superare il primo giorno di lavoro • Imparare a fare il proprio lavoro • Perseguire i propri diritti sul luogo di lavoro • Adottare un codice di abbigliamento e abitudini alimentari • Negoziare in maniera costruttiva • Essere flessibili • Adattarsi a diversi stili e comportamenti comunicativi in nuove situazioni culturali • Usare un'efficace comunicazione nelle situazioni interculturali

Rispettare le differenze:

- Sapersi comportare con la diversità, i diversi valori culturali, i comportamenti e le interpretazioni.
- Sapersi comportare in caso di fraintendimenti e conflitti;
- Sentirsi a proprio agio con l'ambiguità – più complicata e incerta è la vita, più si cerca il controllo, Nelle situazioni interculturali è normale ci siano situazioni che non si comprendono.
- Essere aperti a situazioni nuove;
- Usare una comunicazione appropriata, efficace e non violenta nelle situazioni interculturali; praticare la tolleranza;
- Imparare a comportarsi in eventi critici

Raccomandazioni	Lavoratori Stranieri nelle industrie, nelle piccole e medie imprese, nei servizi; futuri lavoratori stranieri (attualmente disoccupati o apprendisti)	Collegli nativi dei lavoratori stranieri	Datori di lavoro e supervisori dei lavoratori stranieri
Rispettare le differenze	<ul style="list-style-type: none"> • Essere aperti a situazioni diverse; cercare di capire il punto di vista altrui; • Accettare che gli altri abbiano altri valori e costumi; • Osservare ma non giudicare; • Usare una comunicazione appropriata, efficace e specialmente non violenta nelle situazioni interculturali; • Imparare a comportarsi adeguatamente in eventi critici • Adottare un codice di abbigliamento e abitudini alimentari... • Adattarsi a stili e comportamenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Essere aperti a situazioni diverse; cercare di capire il punto di vista altrui; • Accettare che gli altri abbiano altri valori e costumi; • Osservare ma non giudicare; • Usare una comunicazione appropriata, efficace e specialmente non violenta nelle situazioni interculturali; • Imparare a comportarsi adeguatamente in eventi critici • Comprendere il codice di abbigliamento e le abitudini alimentari come differenze culturali. • Reagire adeguatamente a diversi stili e 	<ul style="list-style-type: none"> • Essere aperti a situazioni diverse; cercare di capire il punto di vista altrui; • Accettare che gli altri abbiano altri valori e costumi; • Osservare ma non giudicare; • Usare una comunicazione appropriata, efficace e specialmente non violenta nelle situazioni interculturali; • Imparare a comportarsi adeguatamente in eventi critici • Comprendere il codice di abbigliamento e le abitudini alimentari come differenze culturali e reagire in modo adeguato se la propria azienda richiede un altro codice d'abbigliamento • Reagire adeguatamente a diversi stili e

	<p>comunicativi diversi in nuove situazioni interculturali; (alcune culture preferiscono il discorso diretto o indiretto, ci sono differenze negli stili lavorativi e nella distanza dal potere che devono essere presi in considerazione)</p>	<p>comportamenti comunicativi</p>	<p>comportamenti comunicativi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sviluppare strategie per superare le differenze all'interno della propria squadra • Creare circostanze lavorative che permettano alla vostra squadra di gestire adeguatamente le differenze • Agire in tempo quando insorgono problemi • Offrire l'opportunità di scambio alla propria squadra in modo che abbia l'opportunità di migliorare la comprensione.
--	--	-----------------------------------	--

Ascoltare in maniera attiva:

- Per capire meglio un'altra persona bisogna provare a mettersi nei suoi panni per vederla la situazione dal suo punto di vista.
- La comprensione migliora ascoltando l'altro e diventando empatici e sensibili verso i suoi bisogni e le sue idee.

Raccomandazioni	Lavoratori Stranieri nelle industrie, nelle piccole e medie imprese, nei servizi; futuri lavoratori stranieri (attualmente disoccupati o apprendisti)	Colleghi nativi dei lavoratori stranieri	Datori di lavoro e supervisori dei lavoratori stranieri
Ascoltare in maniera attiva	<ul style="list-style-type: none"> • Ascoltare prima di parlare e chiarire il proprio punto di vista; • Cerca di capire mentre si ascolta un'altra persona • Capire non vuol dire essere d'accordo, ma aiuterà a capire meglio un'altra 	<ul style="list-style-type: none"> • Ascoltare prima di parlare e chiarire il proprio punto di vista; • Cercare di capire mentre si ascolta un'altra persona • Capire non vuol dire essere d'accordo, ma aiuterà a capire meglio un'altra cultura; • Provare a essere 	<ul style="list-style-type: none"> • Ascoltare prima di parlare e chiarire il proprio punto di vista; • Cercare di capire mentre si ascolta un'altra persona • Capire non vuol dire essere d'accordo, ma aiuterà a capire meglio un'altra cultura; • Provare a essere comprensivi nei

	<p>cultura;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Provare a essere comprensivi nei confronti dei bisogni altrui 	<p>comprensivi nei confronti dei bisogni altrui</p>	<p>confronti dei bisogni altrui</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offrire alla propria squadra l'opportunità e le circostanze affinché si ascoltino e migliorino la loro comprensione
--	---	---	---

Essere onesto:

- Per sapersi comportare effettivamente in caso di differenze culturali è importante essere onesti per quanto riguarda i propri bisogni e i propri valori
- È importante migliorare la gestione dello stress e dei conflitti, in modo che le situazioni problematiche e disagiati possono essere riflettute, discusse e risolte adeguatamente insieme. (non parlare aumenta le difficoltà del gruppo)
- Comportamenti e atteggiamenti da seguire nell'azienda quando si coopera tra persone devono essere espresse in modo adeguato.

Raccomandazioni	Lavoratori Stranieri nelle industrie, nelle piccole e medie imprese, nei servizi; futuri lavoratori stranieri (attualmente disoccupati o apprendisti)	Collegli nativi dei lavoratori stranieri	Datori di lavoro e supervisori dei lavoratori stranieri
Essere onesti	<ul style="list-style-type: none"> • Provare a esprimere e parlare dei propri bisogni e valori al momento opportuno • Contribuire onestamente alla risoluzione dei problemi esistenti • Provare a prendere una pausa se ci assale un sentimento di frustrazione e rabbia in modo da risolvere il problema più efficacemente in un secondo momento 	<ul style="list-style-type: none"> • Provare a esprimere e parlare dei propri bisogni e valori al momento opportuno • Contribuire onestamente alla risoluzione dei problemi esistenti • Provare a prendere una pausa se ci assale un sentimento di frustrazione e rabbia in modo da risolvere il problema più efficacemente in un secondo momento 	<ul style="list-style-type: none"> • Provare a esprimere e parlare dei propri bisogni e valori al momento opportuno • Contribuire onestamente alla risoluzione dei problemi esistenti • Dare regole e linee guida chiare che devono essere seguite dalla squadra o all'interno dell'azienda • Concedere spazio alla discussione su punti dove è possibile essere flessibili • Offrire occasioni per parlare dei diversi bisogni e delle risoluzioni di problemi esistenti;

			<ul style="list-style-type: none"> • Essere consapevoli dei problemi e risolverli in tempo
--	--	--	---

Essere flessibili:

- È richiesto un alto livello di tolleranza verso le incompatibilità nei contesti interculturali.
- Le competenze interculturali prevedono anche abilità come flessibilità e pazienza, interesse, curiosità, apertura, motivazione e umorismo.
- È richiesto un adattamento a abitudini e stili comunicativi diversi nelle situazioni interculturali.

Raccomandazioni	Lavoratori Stranieri nelle industrie, nelle piccole e medie imprese, nei servizi; futuri lavoratori stranieri (attualmente disoccupati o apprendisti)	Colleghi nativi dei lavoratori stranieri	Datori di lavoro e supervisori dei lavoratori stranieri
Essere flessibili	<ul style="list-style-type: none"> • Essere tolleranti verso le differenze – sospendere i giudizi e convalidare • Praticare la tolleranza e la pazienza • Affrontare le diverse tendenze comunicative e lavorative- per ottenere il meglio 	<ul style="list-style-type: none"> • Essere tolleranti verso le differenze – sospendere i giudizi e convalidare • Praticare la tolleranza e la pazienza • Affrontare le diverse tendenze comunicative e lavorative- per ottenere il meglio 	<ul style="list-style-type: none"> • Essere tolleranti le differenze – sospendere i giudizi e convalidare • Praticare la tolleranza e la pazienza • Affrontare le diverse tendenze comunicative e lavorative- per ottenere il meglio • Dare alla propria squadra/impiegati esempi di buona pratica per affrontare le differenze

Pensare due volte:

- Interagire a livello interculturale comporta il pericolo di potenziali incomprensioni o una mancanza di comprensione quindi si consiglia di rallentare e pensare prima di agire.
- Le interazioni interculturali sono caratterizzate dalla circostanza in cui precedenti modelli interculturali di comunicazione e di interpretazione riconosciuti non sono più affidabili e applicabili - quindi è inutile costruire sui modelli di cooperazione usati..
- Un processo interculturale può sviluppare dinamiche proprie difficilmente comprensibili per coloro che sono coinvolti. Di conseguenza, situazioni interculturali sono caratterizzate da una maggiore incertezza e minor prevedibilità. A causa di aspettative divergenti e dalle seccature

che ne derivano, le interazioni interculturali tendono a essere più delicate e soggette a generare conflitti.

- Per evitare conflitti e seccature è necessario provare a sfruttare la diversità in modo costruttivo

Raccomandazioni	Lavoratori Stranieri nelle industrie, nelle piccole e medie imprese, nei servizi; futuri lavoratori stranieri (attualmente disoccupati o apprendisti)	Collegli nativi dei lavoratori stranieri	Datori di lavoro e supervisori dei lavoratori stranieri
Pensare due volte	<ul style="list-style-type: none"> • Cercare di evitare una mancanza di comprensione o un fraintendimento favorendo la conversazione • Cercare di osservare e riflettere prima di agire secondo modelli già usati • Essere consapevoli di possibili dinamiche di conflitto e fraintendimento • Evitare giudizi e seccature • Comprendere i vantaggi della diversità 	<ul style="list-style-type: none"> • Cercare di evitare una mancanza di comprensione o un fraintendimento favorendo la conversazione • Cercare di osservare e riflettere prima di agire secondo modelli già usati • Essere consapevoli di possibili dinamiche di conflitto e fraintendimento • Evitare giudizi e seccature • Comprendere i vantaggi della diversità 	<ul style="list-style-type: none"> • Cercare di evitare una mancanza di comprensione o un fraintendimento favorendo la conversazione • Cercare di osservare e riflettere prima di agire secondo modelli già usati • Essere consapevoli di possibili dinamiche di conflitto e fraintendimento • Evitare giudizi e seccature • Comprendere i vantaggi della diversità

Porre domande:

- Raccogliere quante più informazioni possibili in modo da poter descrivere accuratamente la situazione prima di valutarla o giudicarla;
- Sostenere la comunicazione cooperativa cercando di capirsi l'un l'altro e comprendere i rispettivi valori e abitudini culturali;

- Accettare che le incertezze e le situazioni di mancata comprensione sono normali negli incontri interculturali e non è colpa di nessuno, quindi bisogna calmarsi e essere pazienti con se stessi e gli altri; le domande aiuteranno a ridurre le incertezze.

Raccomandazioni	Lavoratori Stranieri nelle industrie, nelle piccole e medie imprese, nei servizi; futuri lavoratori stranieri (attualmente disoccupati o apprendisti)	Collegli nativi dei lavoratori stranieri	Datori di lavoro e supervisori dei lavoratori stranieri
Porre domande	<ul style="list-style-type: none"> • Fare domande che aiutino a capire il punto di vista dell'altro • Specialmente nel contesto lavorativo professionale domande mirate aiuteranno a capire gli stili lavorativi, a cooperare e a poter contare l'uno sull'altro • Fare domande che mostrano interesse e comprensione 	<ul style="list-style-type: none"> • Fare domande che aiutino a capire il punto di vista dell'altro • Specialmente nel contesto lavorativo professionale domande mirate aiuteranno a capire gli stili lavorativi, a cooperare e a poter contare l'uno sull'altro • Fare domande che mostrano interesse e comprensione 	<ul style="list-style-type: none"> • Fare domande che aiutino a capire il punto di vista dell'altro • Specialmente nel contesto lavorativo professionale domande mirate aiuteranno a capire gli stili lavorativi, a cooperare e a poter contare l'uno sull'altro • Fare domande che mostrano interesse e comprensione • Offrire al proprio staff opportunità di discussione e scambio su questioni inerenti al lavoro

H Gestire malintesi e conflitti

Quando gruppi di persone lavorano insieme, incomprensioni e conflitti sono inevitabili. In un'organizzazione aziendale, possibili incomprensioni e conflitti possono portare a gravi problemi. L'incomprensione può causare errori costosi e insuccessi, mentre individui impegnati in un conflitto interno sprecono tempo e energie da dedicare invece al lavoro per raggiungere gli obiettivi dell'azienda. D'altra parte, le incomprensioni e i conflitti costituiscono utili strumenti per raggiungere un'autentica comprensione che consente a un gruppo di persone di realizzare insieme un compito. I malintesi permettono al gruppo di individuare le questioni che necessitano di una comunicazione più chiara, più completa, o dettagliata. Analogamente, i conflitti sono un segnale che esiste un qualche altro tipo di problema da risolvere per mantenere produttivo il gruppo.

Senza dubbio, la maggior parte dei conflitti sul posto di lavoro è causato da un qualche tipo di incomprensione. Se queste incomprensioni possono essere evitate in primo luogo, o risolte prima di sfociare in un conflitto, significa che la comunicazione è stata utilizzata al meglio.

I comunicatori dovrebbero sempre cercare di evitare i malintesi, avvalendosi di un modo di fare affari chiaro e conciso e avvalendosi degli attesi formati comunicativi. Tuttavia talvolta anche i migliori comunicatori sono fraintesi, o scoprono di avere difficoltà a capire gli altri. La scelta dei canali di comunicazione, della personalità dei soggetti coinvolti e l'ambiente organizzativo possono tutti giocare un ruolo nella qualità finale della comunicazione.

Le seguenti attività aiuteranno a capire alcune delle incomprensioni e dei conflitti sul luogo di lavoro.

1. Io, me e me stesso

Durata: 30-45 minuti

Metodo: attività individuale

Un esercizio di riflessione, che dovrebbe essere utilizzato come introduzione all'argomento, da all'individuo l'opportunità di pensare e riflettere su alcune questioni generali, riguardanti il tema della gestione del conflitto e connesso alle risposte date da queste domande. Questa attività è individuale e dovrebbe essere svolta nel modo più spontaneo possibile.

Obiettivi:

- Far riflettere i partecipanti su cose che solitamente fanno durante i conflitti e scriverle su carta.
- Iniziare il processo di riflessione leggendo e dando alle proprie risposte un senso e un contesto. (Con o senza l'aiuto dell'insegnante.)
- Facoltativo: Discutere e riflettere sulle risposte in una sessione di gruppo, moderata dall'intervento dell'insegnante.

Istruzioni:

Un'introduzione è esposta dall'insegnante.

L'insegnante/formatore deve sottolineare l'importanza della spontaneità nelle risposte.

L'insegnante/formatore dovrà determinare la capacità dell'individuo nel rispondere alle domande, e essere in grado di aiutare dove necessario.

Assicurare ai partecipanti di avere abbastanza spazio da garantire la privacy.

Io, me e me stesso

Esercizio base per lo sviluppo personale

Rispondere alle seguenti domande spontaneamente, è possibile scrivere più di una risposta ad ogni domanda.

Come reagisco in un conflitto?

Come faccio a gestire un conflitto?

Qual è la mia sfida in un conflitto?

Le mie migliori reazioni in un conflitto sono:

Come le altre persone descrivono il mio modo di gestire il conflitto?

Vedi un modello? Sottolinea le parole chiave che credi siano importanti nella risoluzione di un conflitto.

In merito alle tue risposte e alla situazione presente, cosa ti manca? Come puoi migliorarti?

2. L'affermazione di sé

Durata: 30- 45 minuti

Metodologia: Esercizio individuale

Obiettivi:

- Imparare come esprimere i desideri senza causare alcun conflitto
- Trovare modi per dare giudizi costruttivi.

Uno dei migliori modi per gestire il conflitto è comunicare i nostri desideri agli altri e condividere le ragioni che stanno sotto ai nostri interessi. Quando siamo “colpiti” dagli altri è utile condividere in che modo siamo stati “toccati”

“Mi sento _____ quando (tu) _____ perché _____. Quello che spero possiamo trovare è _____.”

La formula riportata sopra è migliore se adattata al tuo stile comunicativo, alla tua voce e alla tua cultura. La cosa più importante è che questi 4 elementi chiave sono inclusi nella tua comunicazione, a prescindere dall'ordine.

- Identifica e condividi i tuoi sentimenti e le tue emozioni circa la situazione.
- Identifica e articola la causa di questi sentimenti.
- Fornisci contesti e spiegazioni sul perché questi sentimenti sono stati causati, nel modo migliore possibile.
- Identifica e articola quali sono i tuoi bisogni e i tuoi desideri – qual è il tuo ideale- ed esponili in modo da invitare gli altri in una conversazione su come potrebbero essere realizzati, quale dovrebbe essere il loro ruolo all' interno della tua visione e come i loro stessi interessi potrebbero essere soddisfatti al meglio.

3. Analizza il tuo modo di gestire I conflitti: lo strumento di Thomas Kilmann

Durata: 45 minuti

Metodo: Esercizio individuale

Obiettivi:

- Descrivere il proprio metodo di gestione dei conflitti
- Capire meglio il modo in cui reagisci ai conflitti e ai disaccordi

Pensa a due diverse situazioni in cui hai un conflitto, un disaccordo o una lite con qualcuno. Un esempio potrebbe essere un collega o un coinquilino. Poi, secondo la seguente scala, inserisci i tuoi punteggi per la situazione A e la situazione B. Per ogni domanda, si avranno due punteggi. Per esempio, alla domanda #1 il punteggio potrebbe essere: 1. 2/4. Scrivere il nome di ogni persona per le due situazioni qui :

Persona A _____

Persona B _____

1 = mai 2 = raramente 3 = qualche volta 4 = spesso 5 = sempre

Persona | Persona

- | | A | | B | |
|-----|-------|--|---|--|
| 1. | __ __ | | | Evito di “mettere in difficoltà”; tengo i conflitti per me. |
| 2. | __ __ | | | Uso la mia influenza per far accettare le mie idee. |
| 3. | __ __ | | | Cerco di venire incontro per risolvere una questione. |
| 4. | __ __ | | | Cerco di soddisfare i bisogni dell’altro. |
| 5. | __ __ | | | Cerco di esaminare una questione per trovare una soluzione accettabile. |
| 6. | __ __ | | | Evito una discussione aperta nelle dispute con gli altri. |
| 7. | __ __ | | | Uso l’autorità per prendere una decisione a mio favore. |
| 8. | __ __ | | | Cerco una via di mezzo per risolvere un vicolo cieco. |
| 9. | __ __ | | | Cerco di soddisfare le necessità altrui . |
| 10. | __ __ | | | Cerco di integrare le mie idee con quelle degli altri per trovare una soluzione comune. |
| 11. | __ __ | | | Cerco di stare alla larga dai disaccordi con gli altri. |
| 12. | __ __ | | | Uso la mia competenza per prendere decisioni a mio favore. |
| 13. | __ __ | | | Propongo un compromesso per sbloccare la situazione. |
| 14. | __ __ | | | Assecondo i desideri altrui. |
| 15. | __ __ | | | Collaboro con gli altri per trovare soluzioni che soddisfino le aspettative di entrambi. |
| 16. | __ __ | | | Cerco di tenere per me le divergenze così da evitare rancori. |
| 17. | __ __ | | | Mantengo il mio punto di vista. |
| 18. | __ __ | | | Negoziato con gli altri per raggiungere un compromesso. |
| 19. | __ __ | | | Accetto i suggerimenti altrui. |
| 20. | __ __ | | | Scambio informazioni accurate con loro per risolvere un problema insieme. |
| 21. | __ __ | | | Cerco di evitare spiacevoli scambi con gli altri. |
| 22. | __ __ | | | Utilizzo talvolta la mia autorità per avere la meglio. |
| 23. | __ __ | | | Mi baso sul “dare e avere” per raggiungere un compromesso. |
| 24. | __ __ | | | Cerco di soddisfare le aspettative altrui. |
| 25. | __ __ | | | Cerco di far emergere le mie preoccupazioni allo scoperto per risolvere le questioni. |

Punteggio: Somma i tuoi punteggi sulla seguente questione

- | | A B | | A B | | A B | | A B | | A B | | | | | | | | | | |
|-----|-------|--|-------|-----|-------|--|-------|-----|-------|--|--|-----|-------|--|--|-----|-------|--|--|
| 1. | __ __ | | | 2. | __ __ | | | 3. | __ __ | | | 4. | __ __ | | | 5. | __ __ | | |
| 6. | __ __ | | | 7. | __ __ | | | 8. | __ __ | | | 9. | __ __ | | | 10. | __ __ | | |
| 11. | __ __ | | | 12. | __ __ | | | 13. | __ __ | | | 14. | __ __ | | | 15. | __ __ | | |
| 16. | __ __ | | | 17. | __ __ | | | 18. | __ __ | | | 19. | __ __ | | | 20. | __ __ | | |
| 21. | __ __ | | | 22. | __ __ | | | 23. | __ __ | | | 24. | __ __ | | | 25. | __ __ | | |

Punteggio totale: $\frac{\quad}{A} | \frac{\quad}{B}$ $\frac{\quad}{A} | \frac{\quad}{B}$ $\frac{\quad}{A} | \frac{\quad}{B}$ $\frac{\quad}{A} | \frac{\quad}{B}$ $\frac{\quad}{A} | \frac{\quad}{B}$

Colonna 1 Punteggio dell'elusione:

Colonna 2 Punteggio della competizione:

Colonna 3 Punteggio del compromesso:

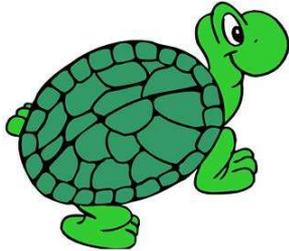
Colonna 4 Punteggio della cociliazione:

Colonna 5 Punteggio della collaborazione:

Nella pagina successiva troverai una spiegazione di ogni stile di gestione dei conflitti.

Lo zoo della gestione dei conflitti

Descrizione di cinque comuni risposte al conflitto



Tartaruga – Elusione: Il conflitto deve essere evitato a ogni costo. I contenziosi vengono evitati e restano immutati. Ciò si traduce in una perdita di obiettivi e danni ai rapporti. Il personaggio della tartaruga comunica un'aria di impotenza nell'affrontare un conflitto, ritenendo che le soluzioni ai disaccordi e divergenze di energie non sono facilmente reperibili. Come la tartaruga quando il pericolo incombe, si ritirano velocemente nel loro guscio per eludere.

Leone – Competizione: Il leone è il re e il re deve essere visto capace di autocontrollo e vincitore. Il conflitto è un modo per dimostrare il controllo. I rapporti contano solo per il loro tornaconto. Non è importante come li vedono gli altri ma la forza che dimostrano rispetto alla debolezza altrui. Perdere in un conflitto per loro può semplicemente significare cedere e è visto come segno di debolezza.



Struzzo – Mediazione: Facilita il compromesso, tutte le parti coinvolte un po' vincono un po' perdono. Preferiscono sacrificare un obiettivo per porre fine al conflitto. L'atteggiamento può nascere dalla mancanza di esperienza, di fiducia, o dal non avere una valida strategia per affrontare il conflitto. Sebbene riescano a identificare il problema, se sentono i loro interessi a rischio ignoreranno il problema e sceglieranno una soluzione a breve termine.

Orsacchiotto – Conciliazione: Evita di discutere per proteggere il rapporto. Credono sia più semplice favorire la controparte ignorando il problema. Temono di affrontare la questione e corrono il rischio di rovinare un rapporto provocando una frattura.



Gufo – Collaborazione: Un saggio vecchio uccello, il gufo vede il conflitto come una circostanza salutare. Sa che il carattere cinese per il conflitto combina altri due caratteri quello del Pericolo e dell'Opportunità. Il gufo è creativo nell'aiutare coloro che sono coinvolti nel trovare una soluzione che non danneggia il rapporto. Aiutano gli altri a esplorare e identificare la difficoltà e sono soddisfatti solo se il problema viene risolto e le tensioni dissolte.

Fonte: Adattato da M.A. Rahim and N.R. Mager (1995). "Confirmatory Factor Analysis of the Styles of Handling Interpersonal Conflict: First-Order Factor Model and Its Invariance across Groups," *Journal of Applied Psychology* 80, 1, 122-132.

4. A cosa dovresti pensare quando devi gestire e risolvere un conflitto?

Durata: 45 minuti

Metodo: Esercizio individuale

Obiettivi:

- Trovare un modo per gestire potenziali conflitti
- Imparare a scegliere “strumenti” appropriate per risolvere un conflitto

I conflitti capitano è inevitabile. Capiteranno sempre quando ci sono persone dalle aspettative diverse. Ciò rende critica la gestione del conflitto, se evitare liti, dispute, conflitti di lunga data o conclusi, contenziosi. Il conflitto può essere risolto prendendo misure tempestive all’inizio della discussione per non diffondere rabbia e facilitare la conversazione, e può essere risolto applicando una serie di misure meditate.

Come dovresti evitare e risolvere le dispute nelle fasi iniziali, prima che sfocino un conflitto ?

Scrivi 5-7 esempi di “strumenti/cose che dovresti usare per evitare e/o risolvere i conflitti e spiega perché li hai scelti”

Un esempio:

Attacca il Problema, Non la Persona.

5. Stereotipi del trattamento e gestione del conflitto

Durata: 45 minuti

Metodo: Attività individuale

Obiettivi:

- Essere consapevoli di come la nazionalità influenzi la nostra gestione del conflitto.
- Imparare a tenere di conto delle differenze culturali quando stiamo parlando con una persona di nazionalità diversa dalla nostra.

Supponi ci sia un conflitto tra persone diverse o all'interno dello staff sul luogo di lavoro. Le persone coinvolte appartengono a culture diverse, come dovrebbero comportarsi nel conflitto?

Prova a immaginare e descrivi che tipo di gestione del conflitto le seguenti persone dovrebbero sostenere:

- Spagnole
- Tedesche
- Italiane
- Svedesi
- Indiani
- Inglesi

Puoi imparare qualche tipo di gestione del conflitto da queste?

Allegati

Allegato 1 - Modello di valutazione del corso

Il seguente questionario è parte delle azioni della formazione KAZI. L'obiettivo è il miglioramento della qualità della formazione offerta. La tua opinione sarà di grande aiuto. Il questionario è **anonimo**. Le tue risposte sono **confidenziali** e saranno utilizzate esclusivamente per le finalità di questo progetto.

Grazie per la partecipazione!

Data	Questionario numero
------	---------------------

A. INFORMAZIONI GENERALI	
Sesso	<input type="checkbox"/> Femmina <input type="checkbox"/> Maschio
Età	<input type="checkbox"/> 16-30 anni <input type="checkbox"/> 31 - 45 anni <input type="checkbox"/> 46 - 55 anni <input type="checkbox"/> Più di 55 anni
Madrelingua	_____

B. STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE DEL CORSO					
Per favore indica con una croce (x) in che modo sei d'accordo con le seguenti affermazioni					
	1 Per niente	2 Poco	3 Abbastanza	4 Molto	5 Moltissimo
1	Il corso è ben organizzato				
2	Il programma è appropriato				
3	Il modo in cui il corso è organizzato è semplice e comprensibile				

C. ATTREZZATURE E MATERIALI					
Per favore indica con una croce (x) in che modo sei d'accordo con le seguenti affermazioni					
	1 Per niente	2 Poco	3 Abbastanza	4 Molto	5 Moltissimo
1	La piattaforma online era facile da usare				

D. CONTENUTI					
Per favore indica con una croce (x) in che modo sei d'accordo con le seguenti affermazioni					
	1 Per niente	2 Poco	3 Abbastanza	4 Molto	5 Moltissimo
1	Il corso mi ha aiutato a sviluppare le mie capacità comunicative con i miei colleghi				
2	Ora riesco a relazionarmi con questioni che riguardano le competenze interculturali				
3	Il corso mi aiuterà nel lavoro di squadra				

4	Le esercitazioni pratiche hanno rispecchiato la realtà del lavoro					
5	Le attività svolte mi hanno aiutato a migliorare la comprensione di alcuni concetti					

ATTIVITÀ				
Per favore indica con una croce (x) l'opzione più vicina al tuo punto di vista				
		Non abbastanza	Abbastanza	Troppi/e
6	Le attività individuali sono state			
7	Le attività di gruppo sono state			
8	I materiali (letture, video) sono stati			
9	I moduli di approfondimento sono stati			
10	Le informazioni ricevute sono state			
11	La durata del corso è stata			

Vota la qualità dei contenuti trattati nel corso basandoti sulla:					
	1	2	3	4	5
	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
12	Chiarezza e semplicità				
13	Possibilità di applicarli nel lavoro				
14	Possibilità di applicarli nella vita quotidiana				

In relazione ai seguenti concetti trattati nel corso si prega di indicare se si hanno chiari					
	1	2	3	4	5
	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
15	Stereotipo				
16	Differenze culturali tra nazioni				
17	Comunicazione				
18	Le barriere al lavoro				
19	Pregiudizio				
20	Empatia				
21	Diversità culturale tra nazioni				
22	Concetto di lavoro in ogni cultura				
23	Lavoro individuale				
24	Lavoro di squadra				
25	Valori comportamentali				
26	Punti di forza personali				
27	Risoluzione dei conflitti				
28	Adattamento a situazioni nuove				
29	Comportamento universale, personale e culturale				

In relazione ai seguenti concetti trattati nel corso si prega di indicare con una croce (x) la quantità di

informazioni che hai ricevuto		Troppo poco	Abbastanza	Troppo
30	Stereotipi			
31	Differenze culturali tra nazioni			
32	Comunicazione			
33	Le barriere al lavoro			
34	Pregiudizio			
35	Empatia			
36	Diversità culturale tra nazioni			
37	Concetto di lavoro in ogni cultura			
38	Lavoro Individuale			
39	Lavoro di squadra			
40	Valori comportamentali			
41	Punti di forza personali			
42	Risoluzione dei conflitti			
43	Adattamento a situazioni nuove			
44	Comportamento universale, personale e culturale			

E. VALUTAZIONE GLOBALE DEL CORSO							
Per favore indica con una croce (x) l'opzione più vicina al tuo punto di vista							
		1	2	3	4	5	
1	Inutile						Utile
2	Facile						Difficile
3	Divertente						Noioso
4	Soddisfacente						Insoddisfacente
5	Complicato						Chiaro
6	Originale						Banale
7	Breve						Lungo
9	Pratico						Teorico
10	Noioso						Interessante
11	Insignificante						Stimolante
12	Veloce						Lento

	1 Molto scarso	2 Sotto la media	3 Nella Media	4 Al di sopra della media	5 Eccellente
VALUTA L'INTERO CORSO					

VORREMMO SAPERE COME MIGLIORARE QUESTO CORSO QUINDI OGNI SUGGERIMENTO O IDEA È BEN ACCETTA

Grazie per il tuo commento

H. Fonti

Bandler, R. & Grinder J. (1976). *The Structure of Magic I: A Book About Language and Therapy*. Palo Alto, CA: Science & Behavior Books.

Chakraborti, N. & Garland, J. (2009) *Hate Crime*. London: Sage.

Council of Europe: White Paper on Intercultural Dialogue:

http://www.coe.int/t/dg4/intercultural/whitepaper_interculturaldialogue_2_EN.asp (EN)

Clements, P. (2008) *Policing a Diverse Society*. 2nd Ed. Oxford: Oxford University Press.

Clements, P & Jones, J (2007) *The Diversity Training Handbook*. 2nd Ed. London: Kogan Page.

Gardenswartz Lee and Rowe Anita, *Diverse Teams at Work*, Irwin Professional Publishing, 1995.

Intercultural Dialogue:

<http://www.culturalpolicies.net/web/intercultural-dialogue-resources.php>

Johns G. and Saks A. M., “Organizational Behaviour: Understanding and Managing Life at Work”, 2007.

Key Competences for Lifelong Learning. A European Reference Framework:

http://ec.europa.eu/dgs/education_culture/publ/pdf/ll-learning/keycomp_en.pdf (EN)

Martin J. N. and Nakayama T. K. (2007) *Intercultural Communication in Contexts*. Mc Graw Hill International Edition, New York.

Mazzetti M. (2003) *Il dialogo transculturale. Manuale per operatori sanitari e altre professioni di aiuto [The transcultural dialogue. Handbook for health personnel and help professionals]*, Carocci, Roma.

O’Mara Julie. *Diversity Activities and Training Designs*. San Diego, California: Pfeiffer & Company, 1994.

Ronen S. and Schenkar O., “clustering countries on attitudinal dimensions”, 1985.

Research voor Beleid: Key competences for adult learning professionals. Contribution to the development of a reference framework of key competences for adult learning professionals:

<http://ec.europa.eu/education/more-information/doc/2010/keycomp.pdf> (EN)

Thompson, N. (2009) *Promoting equality, valuing diversity*. Lyme Regis: Russell House Publishing.

Woodward, K. (2004) *Questioning identity: gender, class, ethnicity*. London: Routledge/The Open University

Links:

<http://wps.prenhall.com>

<http://www.csp.org.uk>

<http://www.culturaldiversity.com.au/practice-guides/cultural-awareness> (27.05.2013)

<http://www.culturology.com/articles/whatis-cultural-awareness.htm> (27.05.2013)

http://www2.warwick.ac.uk/fac/cross_fac/globalpeople/resourcebank/gppublications/