

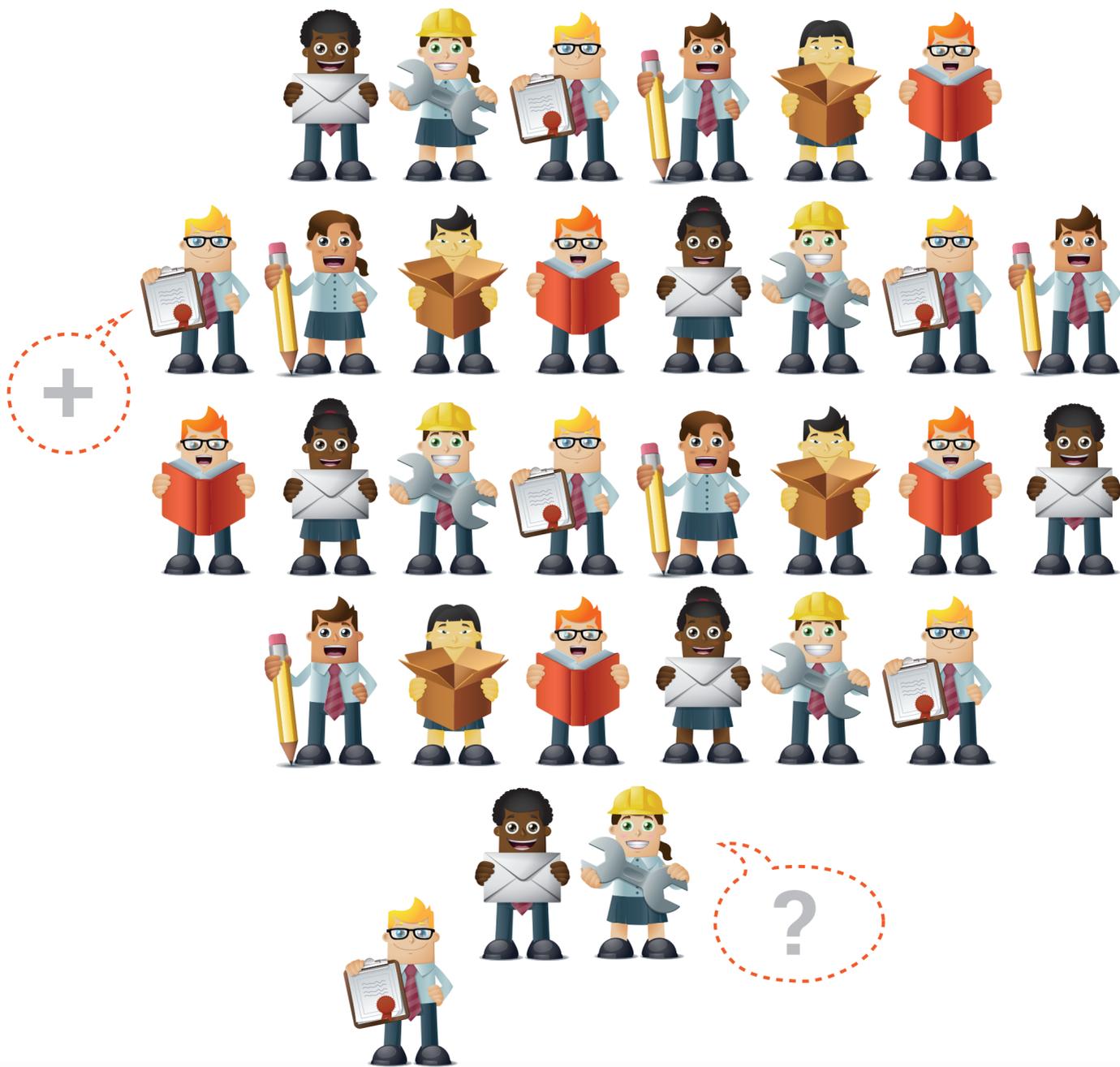


# KAZI

DEVELOPING INTERCULTURAL  
COMPETENCE IN THE WORKPLACE

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

**OPUSCOLO**  
per lavoratori stranieri,  
colleghi e datori di lavoro



## Opuscolo per lavoratori stranieri, colleghi e datori di lavoro

FO.RI.UM. Società Cooperativa

Via del Bosco, 264/F, 56029 Santa Croce sull'Arno (PI)

info@forium.it

+39 0571 360069

www.forium.it

[www.kaziproject.eu](http://www.kaziproject.eu)



Programma di  
apprendimento  
permanente

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.

## Contenuti



Cosa dovremmo prendere in considerazione quando si lavora con persone di culture diverse?



Come potremmo stimolare persone di culture diverse a lavorare insieme?



Come potremmo trarre beneficio dalla multiculturalità sul luogo di lavoro?



## Cosa dovremmo prendere in considerazione quando si lavora con persone di culture diverse?



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'azienda abbia l'opportunità di contribuire con il suo potenziale alla realizzazione degli obiettivi della stessa.

I conflitti e i problemi sono spesso dovuti ai fraintendimenti e alla mancanza di comunicazione a causa delle diverse origini culturali e delle aspettative. La consapevolezza delle differenze e somiglianze culturali è spesso fondamentale per evitare i conflitti e risolverli con il dovuto rispetto.

Dobbiamo renderci conto che l'idea di una formazione interculturale può creare dei conflitti. 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. La resistenza al cambiamento negli interventi interculturali è legata alla diversità e significativa.



## Cosa dovremmo prendere in considerazione quando si lavora con persone di culture diverse?

Comprendere la diversità comporta di più dell'evitare la discriminazione o assumere operai/impiegati stranieri. È fondamentale affinché il contributo di ogni individuo sia riconosciuto come valore. Bisogna accettare che gestire bene la diversità significa riconoscere le differenze umane e ritenerle preziose, favorire buone pratiche di gestione impedendo la discriminazione e promuovendo l'inclusione.



Nella relazione sull'Analisi dei bisogni del progetto KAZI i cinque paesi partner hanno presentato i risultati dei questionari svolti durante la prima fase del progetto. I questionari sono stati compilati dai tre principali gruppi del progetto: lavoratori stranieri, colleghi nativi e datori di lavoro dei lavoratori stranieri. Uno degli obiettivi riguardava le principali sfide nell'inclusione dei lavoratori stranieri sul posto di lavoro. Da ciò emerge, per esempio, che ci sono alcune questioni come le relazioni con l'altro sesso, la religione, il linguaggio del corpo, il cibo e il codice d'abbigliamento sono considerati più importanti dai lavoratori stranieri e i datori di lavoro che dai colleghi.

I lavoratori stranieri sembrano meno preoccupati dei loro diritti sul luogo di lavoro, dell'apprendere il mestiere e dei loro diritti e doveri rispetto a quanto credono i loro datori di lavoro e colleghi. Al contrario sono più preoccupati di capire i rapporti lavorativi e sviluppare una consapevolezza culturale.

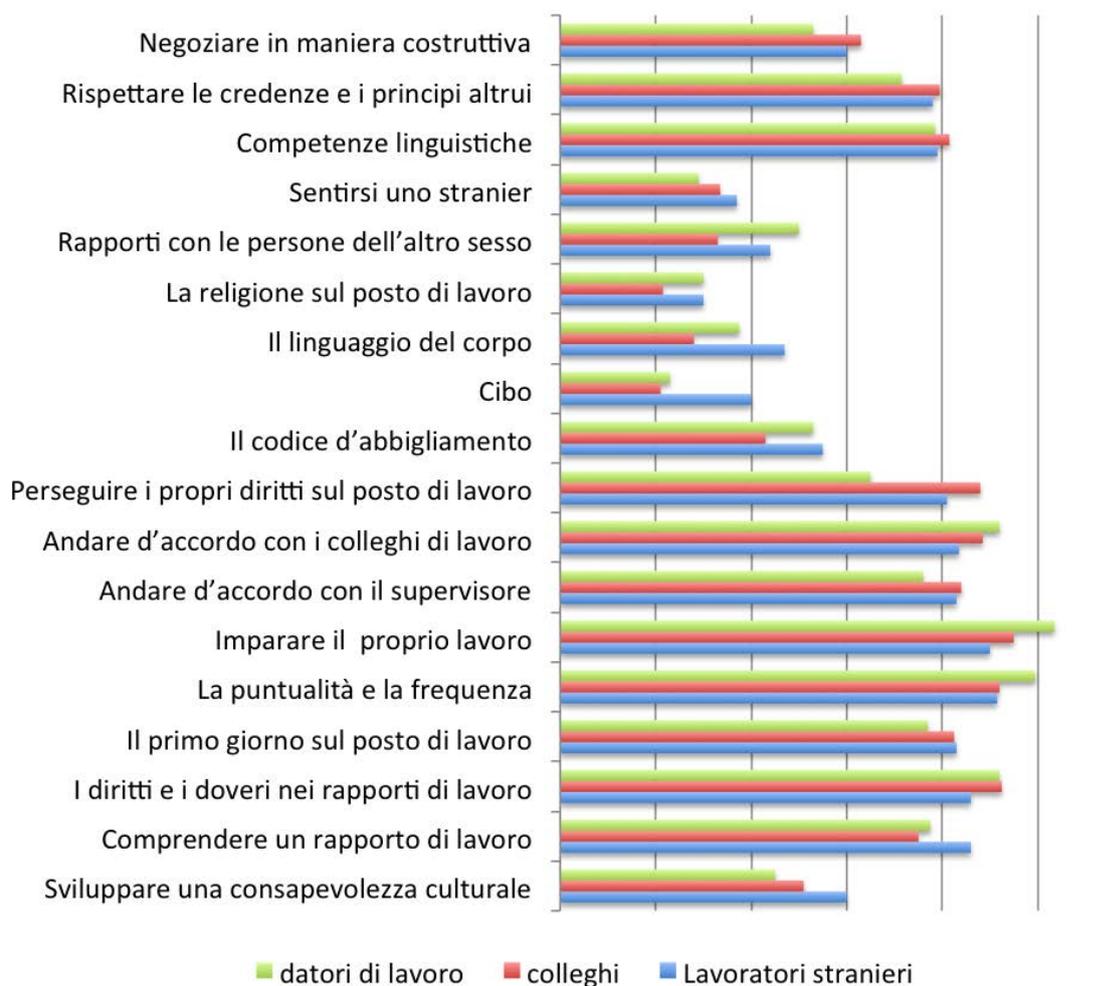
Per tutti e tre i gruppi, le sfide più importanti sono imparare a fare il proprio mestiere, la puntualità e frequenza, e andare d'accordo con i colleghi.

Questa è pertanto una delle ragioni per cui una formazione efficace sulla competenza culturale al lavoro sia importante e possa risultare utile per tutti e tre i gruppi in oggetto.



# Cosa dovremmo prendere in considerazione quando si lavora con persone di culture diverse?

## Le principali sfide nell'inclusione dei lavoratori stranieri sul luogo di lavoro



## Come potremmo stimolare persone di culture diverse a lavorare insieme?

La comunicazione intercultural significa comunicazione tra due o più gruppi o persone con origini culturali e orientamenti diversi. Le differenze culturali tra i gruppi possono consistere nelle origini culturali, valori, tradizioni, linguaggi, storia, senso dell'autostima e comportamenti riconducibili ad un determinato gruppo di appartenenza. Ognuno di questi tratti culturali può divenire una barriera per una cooperazione efficace.

La cultura è una delle forze più potenti nel nostro mondo. È centrale in ciò che vediamo, in come percepiamo il mondo e in come esprimiamo noi stessi. Nella cooperazione tra persone di culture diverse, i valori possono generare conflitti. La mancanza di comprensione può causare reazioni che sfociano in collaborazioni inefficaci. Spesso non siamo consapevoli che le culture diverse sono alla base dei problemi di comunicazione.

### **Come posso contribuire per migliorare il dialogo interculturale? Qual è il mio ruolo?**

Nella nostra società, ognuno ha un posto e un ruolo unico all'interno della comunicazione interculturale. Dalle nostre esperienze, punti di vista e prospettive, possiamo contribuire in modo significativo a questo dialogo.

#### **I gruppi target del progetto Kazi:**



Lavoratori stranieri (MW) nelle industrie, piccole medie imprese (PMI), e dei servizi; e le prospettive dei lavoratori stranieri (disoccupati o attualmente in formazione )



Collegli indigeni dei lavoratori stranieri



I datori di lavoro ei supervisor dei lavoratori stranieri



Altri: formatori e non collegli dei lavoratori stranieri, specialisti HR, ricercatori sul campo

# Come potremmo stimolare persone di culture diverse a lavorare insieme?

## Corso online e corso in aula

Il progetto Kazi sviluppa un corso online e una versione in aula del programma formativo per le competenze culturali sul luogo di lavoro.

Questo programma supporterà i partecipanti nel riflettere sul proprio atteggiamento nella comunicazione interculturale e a migliorare i propri rapporti lavorativi. Senza necessariamente dover rinunciare ai propri tratti culturali, religiosi e personali, si potrà esercitare la propria abilità di mettersi in contatto con i lavoratori stranieri e i colleghi della propria azienda.

### MODULO 1

Comprendere culture diverse e accorgersi delle differenze culturali

### MODULO 2

La diversità sul posto di lavoro e come gestire malintesi e conflitti

### MODULO 3

Sviluppare valide collaborazioni tra persone di culture diverse



## Programma



Ogni unità dei moduli a distanza è strutturata con materiali informativi, video, link e altre risorse utili. 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 della 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:
  - o spazio personale: vicino o lontano
  - o formalità: formale o informale
  - o Linguaggio (immediatezza): diretta o indiretta
  - o Puntualità: in orario o flessibile
  - o Lavoro individuale o lavoro di squadra
  - o Mostrare le emozioni: espressivo, spontaneo, riservato o riflessivo
  - o 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.

## Contesto del progetto

KAZI significa 'lavoro' in swahili, una lingua parlata da 80 milioni di persone nell'Africa sub-sahariana, l'origine di molti immigranti in Toscana, la regione in cui opera il capofila di questo progetto.

Secondo Eurostat (2012) ci sono quasi 4 milioni di persone che immigrano ogni anno nell'UE. Circa 2 milioni di questi provengono dal di fuori dell'UE e 1,5 milioni sono cittadini dell'UE che immigrano in un altro Stato membro. Numericamente gli immigranti (persone che non sono cittadini del paese in cui risiedono) ammontano a 29 milioni pari al 5,8 % della popolazione totale dell'UE.



Seguendo i principi enunciati in occasione delle riunioni del Consiglio europeo di Tampere (1999) e Le Hague (2004), ed i principi fondamentali comuni per immigrati della politica di integrazione nell'Unione europea (2004), della strategia Europa 2020 (2010) e del programma di Stoccolma (2010) in cui si riconosce pienamente il potenziale dell'immigrazione per costruire un'economia competitiva e sostenibile si sono prefissati come chiaro obiettivo politico un'effettiva integrazione degli immigrati legali sostenuta dal rispetto e dalla promozione dei diritti umani.

L'Agenda europea per l'integrazione dei cittadini dei paesi del terzo mondo (2011) raccomanda l'organizzazione di programmi introduttivi per gli immigrati appena arrivati per favorirne l'inserimento nella società e sul posto di lavoro così come anche lo sviluppo di metodologie e strumenti per dotare insegnanti e formatori delle competenze per gestire la diversità.

## Programma



La competenza interculturale può essere definita come la capacità di una comunicazione di successo e cooperazione nel rispetto di persone di altre culture. Una persona che è interculturalmente competente coglie e capisce nell'interazione con persone di culture straniere i loro concetti specifici di percezione, pensiero e emozioni. La competenza interculturale è stata indicata come una delle otto competenze chiave per l'apprendimento permanente individuate dalla UE .

Per ricevere ulteriori informazioni o per frequentare i corsi, contattare l'associazione del tuo paese. Maggiori dettagli sono riportati nel retro di questo opuscolo.

Grazie!



**E-learning**  
 Online education  
 electronically su  
 Web-based lea  
 virtual classroo  
 digital collabor



# PARTENARIATO



**Italia** FORIUM  
[www.forium.it](http://www.forium.it)  
[info@forium.it](mailto:info@forium.it)



**Austria** Verein Multikulturell  
[www.migration.cc](http://www.migration.cc)  
[office@migration.cc](mailto:office@migration.cc)



**Grecia** IDEC  
[www.idec.gr](http://www.idec.gr)  
[info@idec.gr](mailto:info@idec.gr)



**Svezia** Folkuniversitet  
[www.folkuniversitetet.se](http://www.folkuniversitetet.se)  
[ingmarie.rohdin@folkuniversitetet.se](mailto:ingmarie.rohdin@folkuniversitetet.se)



**Spagna** Santurban  
[www.santander.es](http://www.santander.es)  
[proyectoseuropeos@santander.es](mailto:proyectoseuropeos@santander.es)