

MODULO DI FORMAZIONE EM-CITY PER GIOVANI VOLONTARI

MODULO 6. COMUNICAZIONE INTERCULTURALE





Il progetto EMCITY è stato finanziato con il supporto dell'Unione Europea e dell'Agenzia Nazionale per i Giovani italiana nell'ambito del Programma Erasmus+ (Grant Agreement N. KA220-YOU-000029084).

Il supporto della Commissione Europea per la produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente le opinioni degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni in essa contenute.

<https://www.emcityeu.net/>





MODULO 6. COMUNICAZIONE INTERCULTURALE

Durata del modulo: 4h

L'**obiettivo di questo modulo** è quello di migliorare la risposta e la preparazione alla gestione delle emergenze per le comunità culturalmente e linguisticamente diverse, sottolineando l'importanza della comunicazione interculturale e fornendo ai partecipanti le conoscenze e le competenze necessarie per navigare efficacemente in contesti culturali diversi.

Obiettivi di apprendimento

1. Comprendere l'importanza della comunicazione interculturale nella gestione delle emergenze.
2. Fornire un background teorico sulla comunicazione interculturale
3. Riconoscere l'influenza della cultura e della lingua sulla comunicazione all'interno e tra le comunità.
4. Identificare le strategie per una comunicazione efficace all'interno di una cultura e tra culture diverse.
5. Sfidare gli stereotipi e i pregiudizi che possono ostacolare una comunicazione interculturale efficace.
6. Sviluppare capacità di negoziazione per facilitare la cooperazione e la collaborazione in diversi contesti di gestione delle emergenze.

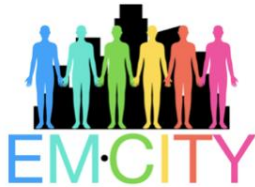
Attività di apprendimento/metodi di insegnamento

rompighiaccio, casi studio, giochi di ruolo, discussioni di gruppo

Indice dei contenuti

- 6.1 Comunicazione interculturale
- 6.2 Comprendere il ruolo della lingua e dell'identità culturale
- 6.3 Esempi di attività da utilizzare nelle sessioni di comunicazione interculturale
- 6.4 Link utili





6.1 Comunicazione interculturale

La comunicazione interculturale può essere definita come lo scambio di informazioni, idee e significati tra individui o gruppi provenienti da contesti culturali diversi. Si tratta di navigare e comprendere le complessità delle differenze culturali per comunicare e interagire efficacemente con persone provenienti da contesti culturali diversi. La comunicazione interculturale comprende sia la comunicazione verbale che quella non verbale e richiede sensibilità, adattabilità e consapevolezza culturale per colmare le potenziali lacune di comprensione e promuovere la comprensione reciproca e la collaborazione.

6.1.1 Importanza della competenza culturale nella gestione delle emergenze

La competenza culturale è fondamentale nella gestione delle emergenze per diversi motivi:

- **Comunicazione efficace:** Durante le emergenze, una comunicazione chiara e accurata è fondamentale per la diffusione di informazioni, istruzioni e avvisi. La competenza culturale aiuta i gestori delle emergenze a comprendere e superare le barriere linguistiche, le sfumature culturali e i diversi stili di comunicazione per garantire che i messaggi siano trasmessi efficacemente a tutti gli individui e alle comunità, indipendentemente dal loro background culturale.
- **Coinvolgimento e fiducia della comunità:** Creare fiducia e impegnarsi con comunità diverse è essenziale per una preparazione, una risposta e un recupero efficaci delle emergenze. La competenza culturale consente ai gestori delle emergenze di comprendere e rispettare i valori, le credenze e le pratiche dei diversi gruppi culturali, promuovendo un impegno e una collaborazione significativi con la comunità. Quando le comunità si sentono comprese e valorizzate, è più probabile che partecipino attivamente alla pianificazione delle emergenze, seguano le linee guida sulla sicurezza e forniscano informazioni cruciali durante le crisi.
- **Affrontare le vulnerabilità:** Gruppi culturali diversi possono avere vulnerabilità ed esigenze uniche durante le emergenze. La competenza culturale consente ai gestori delle emergenze di identificare e affrontare queste vulnerabilità, garantendo che i piani di risposta e le risorse siano inclusivi ed equi. Aiuta a riconoscere i fattori culturali specifici che possono influire sulla capacità delle persone di evacuare, di accedere ai servizi medici o di aderire a determinati protocolli, consentendo così approcci personalizzati che rispondano alle esigenze di popolazioni diverse.
- **Attenuare le disparità:** I disastri e le emergenze possono esacerbare le disparità sociali e sanitarie esistenti. La competenza culturale aiuta i gestori delle emergenze a identificare e affrontare le disparità legate alla razza, all'etnia, alla lingua, allo stato socioeconomico e ad





altri fattori culturali. Considerando le diverse esigenze delle varie comunità, la gestione delle emergenze può lavorare per un'equa allocazione delle risorse, servizi accessibili e risultati equi per tutti gli individui colpiti da un'emergenza.

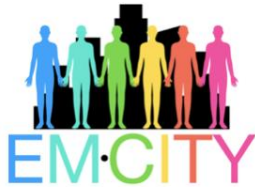
- Migliorare la resilienza e l'antifragilità: La competenza culturale contribuisce alla resilienza complessiva e all'antifragilità delle comunità. Comprendendo e incorporando le prospettive culturali, i gestori delle emergenze possono attingere alle reti, alle risorse e ai punti di forza della comunità. Possono sfruttare le pratiche culturali, le conoscenze tradizionali e la leadership della comunità per promuovere la resilienza, le capacità di risposta e i processi di recupero allineati al contesto culturale e alle preferenze delle popolazioni colpite.

6.1.2 Comprendere il ruolo della lingua e dell'identità culturale

La lingua e la cultura giocano un ruolo importante nel plasmare e costruire le identità individuali e collettive. Ecco un approfondimento sulla loro influenza:

- Linguaggio e comunicazione: Il linguaggio è un aspetto fondamentale dell'identità umana. Permette agli individui di esprimere i propri pensieri, emozioni ed esperienze e di comunicare con gli altri. La lingua o le lingue che parliamo non solo danno forma alle nostre capacità di comunicazione, ma riflettono anche il nostro background culturale e il nostro patrimonio. La lingua ci collega alle nostre comunità e ci dà un senso di appartenenza e di identità. Aiuta a creare legami con altri che condividono la stessa lingua, favorendo un'identità collettiva e un senso di unità culturale.
- Credenze e valori culturali: La cultura comprende un'ampia gamma di credenze, valori, costumi, tradizioni e comportamenti condivisi da un particolare gruppo di persone. Essa modella il modo in cui gli individui percepiscono il mondo, il loro posto in esso e il loro ruolo all'interno della società. Le pratiche e i valori culturali vengono appresi attraverso il linguaggio, che funge da vettore della conoscenza culturale e facilita la trasmissione delle norme culturali da una generazione all'altra. Attraverso il linguaggio, gli individui interiorizzano ed esprimono credenze, valori e identità culturali.
- Autoespressione e autoidentificazione: Il linguaggio fornisce agli individui uno strumento di autoespressione e autoidentificazione. Le parole che scegliamo, le lingue che parliamo e i modi in cui comunichiamo riflettono la nostra identità individuale e possono aiutarci a entrare in contatto con altri che condividono esperienze o contesti culturali simili. Il linguaggio permette di esprimere prospettive, valori e identità uniche e di affermare il proprio patrimonio culturale.
- Socializzazione e identità di gruppo: La lingua e la cultura svolgono un ruolo centrale nella socializzazione, il processo attraverso il quale gli individui apprendono i costumi, le norme e i





comportamenti della loro società o comunità. La lingua è il mezzo principale per trasmettere la conoscenza culturale e socializzare gli individui nei rispettivi gruppi culturali. Imparando la lingua della propria comunità, gli individui acquisiscono i simboli, i significati e le norme sociali condivise che definiscono l'identità del gruppo. La lingua è un fattore chiave nella formazione del senso di appartenenza e di identificazione con una particolare cultura o comunità.

- **Diversità culturale e multilinguismo:** La coesistenza di più lingue e culture all'interno di una società contribuisce alla sua ricchezza e diversità. Gli individui bilingui o multilingue spesso si muovono tra diversi contesti linguistici e culturali, il che può influenzare la formazione della loro identità. Possono sviluppare un'identità multiculturale, attingendo alle varie culture e lingue a cui sono esposti. In questi individui, la lingua e la cultura si intrecciano in modo complesso, consentendo loro di costruire un ponte tra identità multiple e di promuovere la comprensione interculturale.

6.1.3 La comunicazione all'interno di una cultura

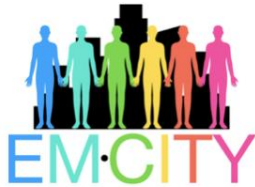
Comunicazione verbale:

- **Comunicazione diretta e indiretta:** Le culture differiscono nella preferenza per la comunicazione diretta o indiretta. Alcune culture apprezzano la comunicazione esplicita e diretta, mentre altre si affidano maggiormente alla comunicazione indiretta e dipendente dal contesto. I comunicatori diretti tendono a essere più espliciti nell'esprimere i loro pensieri e le loro opinioni, mentre i comunicatori indiretti possono utilizzare indizi sottili, come le espressioni non verbali o il contesto, per trasmettere i loro messaggi.
- **Uso del silenzio:** L'uso e l'interpretazione del silenzio possono variare da una cultura all'altra. In alcune culture, il silenzio può essere apprezzato come segno di rispetto, ponderatezza o accordo. In altre culture, invece, il silenzio può essere interpretato come disagio, disaccordo o mancanza di impegno. Comprendere il significato e l'interpretazione culturale del silenzio è fondamentale per una comunicazione efficace.
- **Educazione e formalità:** Le norme culturali in materia di educazione, formalità e gerarchia influenzano gli stili di comunicazione. Alcune culture attribuiscono un valore elevato alla cortesia e al linguaggio formale, utilizzando titoli onorifici o specifici per rivolgersi agli altri. Altre culture, invece, possono adottare uno stile di comunicazione più informale e disinvolto. È importante conoscere e adattarsi al livello di formalità previsto in un determinato contesto culturale.

Comunicazione non verbale:

- **Linguaggio del corpo e gesti:** Gli indizi non verbali come le espressioni facciali, i gesti e il linguaggio del corpo variano da una cultura all'altra. Ad esempio, il contatto visivo, la vicinanza





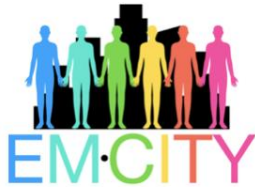
fisica, i gesti delle mani e le espressioni del viso possono trasmettere significati diversi nelle varie culture. Alcune culture possono usare gesti più espressivi e animati, mentre altre possono affidarsi a segnali non verbali più discreti o trattenuti. Prestare attenzione a queste differenze può aiutare a evitare interpretazioni errate o offese.

- *Spazio personale e contatto:* Le culture hanno norme diverse per quanto riguarda lo spazio personale e il contatto fisico. Alcune culture possono avere confini dello spazio personale più ridotti e un contatto fisico più frequente durante la comunicazione, mentre altre possono preferire una maggiore distanza e un contatto fisico limitato. Il rispetto di queste norme culturali è fondamentale per garantire interazioni confortevoli e rispettose.
- *Orientamento al tempo:* La percezione e il valore del tempo variano da una cultura all'altra. Alcune culture danno priorità alla puntualità e all'efficienza, mentre altre adottano un approccio al tempo più rilassato e flessibile. Comprendere queste differenze può aiutare a gestire le aspettative e a evitare malintesi legati alla gestione del tempo e alla programmazione.
- *Espressioni facciali e visualizzazione delle emozioni:* Le norme culturali relative alla visualizzazione e all'interpretazione delle emozioni possono variare in modo significativo. Alcune culture incoraggiano l'espressione aperta delle emozioni, compresa la gioia, la tristezza o la frustrazione, mentre altre possono apprezzare il contenimento emotivo o l'espressione indiretta. La consapevolezza di queste variazioni culturali è essenziale per interpretare e rispondere accuratamente ai segnali emotivi.

Norme culturali e modelli di comunicazione:

- *Contesto:* Alcune culture si affidano molto a spunti contestuali e a stili di comunicazione indiretti. I messaggi possono essere impliciti piuttosto che esplicitamente dichiarati. È importante prestare attenzione al contesto, agli indizi non verbali e al significato sottostante per comprendere appieno il messaggio che si intende trasmettere.
- *Schiettezza e chiarezza:* Al contrario, altre culture danno priorità alla comunicazione diretta ed esplicita. I messaggi vengono trasmessi in modo diretto, lasciando poco spazio all'interpretazione. È importante adattarsi al livello di franchezza previsto in un particolare contesto culturale.
- *Gerarchia e distanza dal potere:* Le norme culturali relative alla gerarchia e alla distanza dal potere influenzano i modelli di comunicazione. Nelle culture ad alta distanza dal potere, c'è un notevole divario di potere tra gli individui e la comunicazione tende a essere più formale e rispettosa. Nelle culture a bassa distanza dal potere, l'enfasi sulla gerarchia è minore e la comunicazione è generalmente più egualitaria.
- *Silenzio e ascolto:* Il ruolo del silenzio e dell'ascolto può variare da una cultura all'altra. In alcune culture, il silenzio è apprezzato e usato strategicamente per trasmettere rispetto,





contemplazione o accordo. Anche l'ascolto attivo, che consiste nell'ascoltare attentamente gli altri senza interruzioni, è molto apprezzato in molte culture. Educazione e galateo: Le norme culturali relative all'educazione e al galateo influenzano notevolmente la comunicazione. Le strategie di cortesia, come l'uso di saluti appropriati, espressioni di gratitudine e onorificenze, possono variare da una cultura all'altra. La comprensione e il rispetto di queste norme culturali contribuiscono a una comunicazione interculturale efficace.

- *Risoluzione dei conflitti:* Le culture differiscono nel loro approccio alla risoluzione dei conflitti. Alcune culture apprezzano il confronto diretto e la discussione aperta, mentre altre privilegiano l'evitamento del conflitto o la risoluzione indiretta delle questioni. La comprensione di questi approcci culturali al conflitto è importante per una risoluzione efficace dei conflitti in contesti interculturali.

Costruire fiducia e rapporti all'interno di una cultura:

- *Consapevolezza e sensibilità culturale:* Sviluppate la consapevolezza e la sensibilità culturale informandovi sulle norme, i valori e le pratiche culturali degli individui o dei gruppi con cui interagite. Ciò dimostra rispetto e un genuino interesse per la comprensione della loro cultura.
- *Ascolto attivo:* Praticare l'ascolto attivo concentrandosi attentamente su ciò che l'interlocutore sta dicendo. Dimostrate il vostro coinvolgimento attraverso segnali verbali e non verbali, come annuire, mantenere il contatto visivo e fare domande chiarificatrici. Questo dimostra rispetto e convalida l'importanza del loro punto di vista. Empatia e comprensione: Coltivate l'empatia e la comprensione mettendosi nei panni dell'altra persona. Cercate di capire le loro esperienze, emozioni e prospettive nel loro contesto culturale. Ciò contribuisce a creare un ambiente sicuro e inclusivo per una comunicazione aperta.
- *Rispetto delle differenze culturali:* Mostrare rispetto per le differenze culturali accogliendo la diversità ed evitando giudizi o stereotipi. Siate aperti e apprezzate i contributi e le prospettive uniche che le diverse culture apportano alla conversazione.
- *Adattare gli stili di comunicazione:* Adattare il proprio stile di comunicazione per allinearsi alle preferenze e alle norme culturali dell'altra persona o del gruppo. Ciò può includere la modifica del tono, del ritmo, del livello di formalità e della franchezza. Dimostrando flessibilità e adattabilità, si crea un ambiente più confortevole e collaborativo.
- *Creare legami personali:* Dedicate del tempo a creare connessioni personali al di là del contesto professionale. Condividete esperienze, storie e interessi che contribuiscano a creare un senso di comunanza e comprensione. La costruzione di legami personali favorisce la fiducia e il rapporto, rendendo più umano il processo di comunicazione.
- *Stabilire intenzioni chiare:* Siate trasparenti e chiari sulle vostre intenzioni e aspettative. Esprimete chiaramente le vostre finalità, gli obiettivi e i risultati desiderati della





comunicazione. Ciò contribuisce a creare fiducia garantendo la comprensione reciproca e la condivisione degli obiettivi.

- *Mantenere gli impegni:* Rispettate gli impegni presi e mantenete le promesse fatte durante il processo di comunicazione. La coerenza e l'affidabilità nell'adempimento degli obblighi rafforzano la fiducia e la credibilità.
- *Imparare e usare frasi linguistiche di base:* Imparare e usare frasi di base nella lingua dell'interlocutore può dimostrare rispetto e sforzo per colmare il divario di comunicazione. Semplici saluti, grazie e per favore sono molto utili per creare un rapporto.
- *Pazienza e flessibilità:* La comunicazione interculturale può richiedere pazienza e flessibilità. Lasciate un po' di tempo in più per garantire la comprensione e siate aperti ad adattare il vostro approccio in base alle sfumature e alle preferenze culturali dell'interlocutore.

6.1.4 Comunicazione tra culture

Superare le barriere linguistiche

- *Usare un linguaggio semplice e chiaro:* Quando comunicate con qualcuno che ha una conoscenza limitata della vostra lingua, usate un linguaggio semplice e chiaro. Evitate un vocabolario complesso, un gergo o uno slang che potrebbe essere difficile da capire. Parlate lentamente e articolate le parole in modo chiaro.
- *Comunicazione non verbale:* Gli indizi non verbali, come le espressioni del viso, i gesti e il linguaggio del corpo, possono contribuire a trasmettere il significato e a facilitare la comprensione. Utilizzate spunti non verbali appropriati per sostenere la vostra comunicazione verbale e migliorare la comprensione.
- *Ausili visivi e dimostrazioni:* Utilizzare ausili visivi, come immagini, diagrammi o grafici, per illustrare concetti e idee. Le rappresentazioni visive possono migliorare la comprensione e colmare le lacune linguistiche. Inoltre, l'uso di dimostrazioni o attività pratiche può aiutare a trasmettere efficacemente il significato e le istruzioni.
- *Ascolto attivo e parafrasi:* Praticate l'ascolto attivo concentrandovi sull'interlocutore, comprendendo il suo messaggio e ponendo domande chiarificatrici. Parafrasate o ripetete le informazioni con parole vostre per garantire una comprensione accurata e dimostrare il vostro coinvolgimento nella conversazione.
- *Utilizzare strumenti di traduzione o interpreti:* In situazioni in cui le differenze linguistiche sono significative, prendete in considerazione l'utilizzo di strumenti di traduzione o la collaborazione con interpreti professionisti. Le applicazioni di traduzione, i siti web o le persone bilingue possono aiutare a tradurre in tempo reale, garantendo una comunicazione accurata ed efficace.





- *Cercare la comprensione culturale:* La lingua è profondamente intrecciata alla cultura. Prendetevi il tempo necessario per conoscere le norme, le usanze e le pratiche culturali delle persone con cui comunicate. Questa comprensione può fornire un contesto prezioso e aiutare a colmare le lacune culturali e linguistiche.
- *Siate pazienti e rispettosi:* Comunicare attraverso le barriere linguistiche può essere difficile, quindi è importante essere pazienti e comprensivi. Lasciate un po' di tempo per comunicare ed evitate di affrettare o interrompere la conversazione. Mostrate rispetto per lo sforzo che l'altra persona sta facendo per comunicare ed evitate di fare supposizioni o giudizi basati sulle limitazioni linguistiche.
- *Imparare le frasi di base:* Imparare alcune frasi chiave nella lingua dell'interlocutore può essere molto utile per creare un rapporto e mostrare rispetto. Semplici saluti, ringraziamenti e frasi di base possono creare un'atmosfera positiva e facilitare la comunicazione.
- *Coltivare una mentalità di apprendimento:* Affrontate le barriere linguistiche come un'opportunità per imparare e crescere. Abbracciate l'esperienza di comunicare tra lingue e culture diverse e siate aperti al feedback e alle correzioni. Migliorando continuamente le vostre competenze linguistiche e la vostra comprensione culturale, potrete superare meglio le future barriere linguistiche.

Sensibilità e rispetto culturale:

- *Consapevolezza delle differenze culturali:* Riconoscere l'esistenza di differenze culturali che influenzano gli stili di comunicazione, i valori, le norme e i comportamenti. Essere aperti a conoscere le diverse culture, la loro storia, le loro tradizioni e i loro costumi. Affrontare le differenze culturali con curiosità e disponibilità a comprendere e apprezzare le diverse prospettive.
- *Evitare stereotipi e generalizzazioni:* Riconoscere che gli individui all'interno di una cultura possono avere caratteristiche ed esperienze uniche che vanno oltre gli stereotipi o le generalizzazioni. Evitate di fare ipotesi basate su stereotipi e trattate ogni persona come un individuo con un background e una prospettiva unici.
- *Rispetto delle norme e dei valori culturali:* Mostrare rispetto per le norme, i valori e le pratiche culturali. Tenete conto del galateo, delle usanze e delle norme sociali specifiche della cultura con cui state interagendo. Adattare il proprio comportamento alle norme culturali dimostra rispetto e volontà di impegnarsi in modo culturalmente appropriato.
- *Usare un linguaggio e un tono appropriati:* fate attenzione al vostro linguaggio e al vostro tono quando comunicate tra culture diverse. Evitate di usare un linguaggio offensivo o dispregiativo e scegliete parole e frasi che siano inclusive e rispettose. Adequate il vostro tono alle aspettative culturali di cortesia e formalità.





- *Evitare di imporre le proprie norme culturali:* Riconoscere che le proprie norme e valori culturali possono differire da quelle degli altri. Evitate di imporre le vostre prospettive culturali o di cercare di cambiare le credenze o le pratiche altrui. Concentratevi invece sulla costruzione di ponti di comprensione e sulla ricerca di un terreno comune per una comunicazione efficace.

Adattare le strategie di comunicazione a pubblici diversi

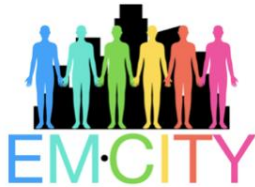
- *Comprendere il contesto culturale:* Conoscere il background culturale, i valori, le norme e gli stili di comunicazione del pubblico con cui si comunica. Comprendete il contesto culturale in cui operano per adattare la vostra comunicazione di conseguenza.
- *Considerazioni sulla lingua:* In caso di differenze linguistiche, utilizzate un linguaggio chiaro e semplice, evitate il gergo e il linguaggio gergale e parlate a un ritmo moderato. Considerate la possibilità di utilizzare servizi di traduzione, interpreti o persone bilingue per facilitare la comprensione. Siate pazienti e lasciate un po' di tempo in più per la comprensione e la risposta.
- *Canali di comunicazione:* Culture diverse possono preferire canali di comunicazione diversi. Alcune culture possono affidarsi molto alle interazioni faccia a faccia, mentre altre possono preferire la comunicazione scritta o le piattaforme tecnologiche. Adattate i vostri metodi di comunicazione per allinearvi ai canali preferiti dal pubblico.
- *Considerazioni sulle strategie:* In base alla diversa cultura con cui si lavora e all'obiettivo della comunicazione, sviluppare strategie accurate per: stabilire un obiettivo, scegliere il pubblico, selezionare il messaggio, rispettare le diverse norme culturali che costruiscono i ruoli sociali nel gruppo.

6.1.5 Stereotipi e pregiudizi

Riconoscere e affrontare gli stereotipi nella gestione delle emergenze

- *Consapevolezza ed educazione culturale:* Promuovere la consapevolezza e la comprensione culturale tra il personale addetto alla gestione delle emergenze attraverso la formazione e l'addestramento. Ciò include la fornitura di informazioni su culture, storie ed esperienze diverse per sfidare gli stereotipi e promuovere la sensibilità culturale.
- *Sfidare le ipotesi:* Incoraggiare le persone coinvolte nella gestione delle emergenze a mettere in discussione i propri presupposti e pregiudizi. Incoraggiare il pensiero critico e l'auto-riflessione per sfidare gli stereotipi e le nozioni preconcepite su specifici gruppi culturali.





- *Promuovere la diversità e l'inclusione:* Promuovere attivamente la diversità e l'inclusione all'interno delle squadre di gestione delle emergenze. Assicurarsi che nei processi decisionali siano rappresentate prospettive ed esperienze diverse. Accogliere il valore dei diversi background e delle diverse prospettive per migliorare la risposta e la comunicazione in caso di emergenza.
- *Impegnarsi con le comunità locali:* Costruire relazioni e impegnarsi con le comunità locali per comprendere le loro esigenze specifiche, le pratiche culturali e le preferenze di comunicazione. Collaborare con i leader della comunità, le organizzazioni e i referenti culturali per garantire una comunicazione culturalmente appropriata ed efficace durante le emergenze.
- *Sensibilità alle pratiche culturali:* Riconoscere e rispettare le pratiche e le usanze culturali durante le attività di gestione delle emergenze. Comprendere che le comunità possono avere modi unici di rispondere alle crisi o di accedere al supporto. Evitare di giudicare o ignorare pratiche che possono essere poco familiari ma culturalmente significative.
- *Apprendimento e miglioramento:* Incoraggiare l'apprendimento continuo e il miglioramento della comunicazione interculturale nel campo della gestione delle emergenze. Rimanere aggiornati sulle migliori pratiche, sulla ricerca e sulle dinamiche culturali in evoluzione per migliorare la comprensione e affrontare efficacemente gli stereotipi.

I pregiudizi inconsci e il loro impatto sulla comunicazione interculturale

- *Percezione e interpretazione:* I pregiudizi inconsci possono influenzare il modo in cui gli individui percepiscono e interpretano le informazioni provenienti da gruppi culturali diversi. I pregiudizi possono portare a interpretazioni errate, giudizi sbagliati o stereotipi sugli altri, che possono ostacolare una comprensione e una comunicazione accurate.
- *Stereotipi e generalizzazioni:* I pregiudizi inconsci spesso portano alla formazione di stereotipi e generalizzazioni su gruppi culturali specifici. Ciò può portare a formulare ipotesi sugli individui in base al loro background culturale, generando aspettative e giudizi distorti.
- *Stile di comunicazione e comportamento:* I pregiudizi inconsci possono influenzare il modo in cui gli individui comunicano con persone di culture diverse. I pregiudizi possono portare a favoritismi o preferenze per gli individui della propria cultura, determinando livelli diversi di impegno o attenzione durante le interazioni interculturali.
- *Micro aggressioni:* I pregiudizi inconsci possono manifestarsi sotto forma di micro aggressioni, ovvero atti o affermazioni sottili, spesso non intenzionali, che sminuiscono o emarginano persone di diversa estrazione culturale. Le micro aggressioni possono creare un ambiente ostile o di disagio, ostacolando una comunicazione efficace e la costruzione di relazioni.
- *Fiducia e relazione:* I pregiudizi inconsci possono erodere la fiducia e il rapporto nella comunicazione interculturale. Se gli individui percepiscono pregiudizi o discriminazioni,





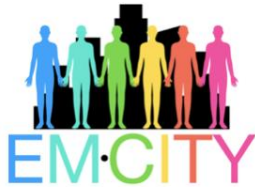
possono influire sulla loro volontà di impegnarsi in una comunicazione aperta e onesta, portando a incomprensioni e a una rottura dei rapporti.

- *Processo decisionale e allocazione delle risorse:* I pregiudizi inconsci possono influenzare i processi decisionali, compresa l'allocazione delle risorse durante le emergenze. I pregiudizi possono portare a una distribuzione iniqua delle risorse o all'esclusione di alcuni gruppi culturali dai processi decisionali, compromettendo l'efficacia della risposta alle emergenze.
- *Consapevolezza di sé e pratica riflessiva:* Riconoscere e affrontare i pregiudizi inconsci richiede consapevolezza di sé e pratica riflessiva. Gli individui devono essere disposti a esaminare i propri pregiudizi, a metterli in discussione e a lavorare attivamente per mitigarne l'impatto sulla comunicazione interculturale.

Promuovere l'inclusività e l'equità nella comunicazione

- *Abbracciare la diversità:* Valorizzare e celebrare la diversità in tutte le sue forme, compresa quella culturale, etnica, linguistica e religiosa. Riconoscere che la diversità apporta prospettive e punti di forza unici alla comunicazione interculturale.
- *Creare un ambiente sicuro e inclusivo:* Favorire un ambiente in cui tutti gli individui si sentano sicuri, rispettati e inclusi. Incoraggiare il dialogo aperto, l'ascolto attivo e la condivisione di punti di vista diversi. Affrontare prontamente e in modo appropriato qualsiasi comportamento discriminatorio o di parte.
- *Sviluppare la competenza culturale:* Coltivare la competenza culturale nelle persone e nelle organizzazioni coinvolte nella comunicazione interculturale. Ciò comporta la comprensione delle norme culturali, delle pratiche e degli stili di comunicazione, nonché la messa in discussione di pregiudizi e stereotipi.
- *Fornire formazione e istruzione:* Offrire opportunità di formazione e istruzione sulla sensibilità culturale, l'inclusività e la comunicazione interculturale efficace. Ciò può includere workshop, seminari o risorse online per migliorare la conoscenza e la consapevolezza.
- *Usare un linguaggio inclusivo:* Fate attenzione al linguaggio che usate e scegliete parole e frasi che siano inclusive e rispettose. Evitate gli stereotipi, il linguaggio offensivo o le supposizioni basate sul background culturale. Usate termini neutri dal punto di vista del genere ed evitate di fare supposizioni sul genere o sui ruoli.
- *Coinvolgere voci diverse:* Coinvolgere attivamente persone con background culturali diversi nei processi decisionali e nelle discussioni relative alla gestione delle emergenze o ad altri contesti interculturali. Assicurarsi che le loro voci siano ascoltate, valorizzate e integrate nel processo decisionale.
- *Affrontare le dinamiche di potere:* Riconoscere le dinamiche di potere che possono esistere nella comunicazione interculturale. Sforzarsi di creare dinamiche di potere uguali e rispettose che valorizzino le prospettive e i contributi di tutti i partecipanti.





6.1.6 Negoziazione in contesti interculturali

Comprendere le differenze culturali negli stili di negoziazione

La comprensione delle differenze culturali negli stili di negoziazione è fondamentale per una comunicazione interculturale efficace. Gli stili di negoziazione possono variare in modo significativo da una cultura all'altra ed essere consapevoli di queste differenze può aiutare a gestire le trattative e a raggiungere accordi reciprocamente vantaggiosi.

Sviluppare strategie di negoziazione efficaci in contesti diversi

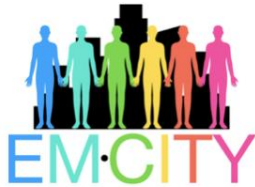
È importante affrontare le trattative interculturali con mente aperta, curiosità e volontà di adattamento e apprendimento.

Ecco alcune strategie per superare le differenze culturali negli stili di negoziazione:

- *Condurre una ricerca:* Prima della negoziazione, ricercare le norme culturali, i valori e le pratiche negoziali della cultura della controparte. Comprendete il contesto più ampio per anticipare le potenziali differenze negli stili negoziali.
- *Adattare gli stili di comunicazione:* Adattare il proprio stile di comunicazione alle preferenze culturali dell'interlocutore. Tenete conto del livello di franchezza, dell'uso di segnali non verbali e dell'importanza della costruzione di relazioni nella cultura specifica.
- *Costruire relazioni:* Investite tempo in attività di costruzione di relazioni per stabilire fiducia e rapporti. A seconda del contesto culturale, ciò può comportare la socializzazione, la condivisione dei pasti o le chiacchiere. Praticare l'**ascolto attivo**: Durante le trattative, prestate attenzione agli indizi verbali e non verbali. Ascoltate attivamente per capire il punto di vista e le preoccupazioni dell'altra parte. Fate domande chiarificatrici per garantire la comprensione reciproca.
- *Essere flessibili:* Riconoscere che le trattative possono richiedere più tempo o seguire un processo diverso in culture diverse. Siate pazienti e flessibili nell'adattarvi alle norme culturali e al ritmo delle trattative.
- *Cercare la collaborazione:* Enfatizzare la collaborazione e la ricerca di soluzioni reciprocamente vantaggiose. Evidenziate gli obiettivi e gli interessi comuni per promuovere la cooperazione e costruire il consenso. Rispettare le differenze culturali: Mostrare rispetto e apprezzamento per le differenze culturali. Evitate di esprimere giudizi o ipotesi basati sulla vostra prospettiva culturale. Dimostrare sensibilità culturale e adattarsi

Costruire il consenso e risolvere i conflitti tra le diverse culture



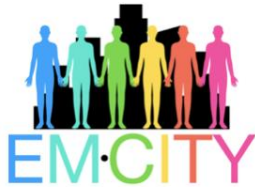


- *Coltivare la consapevolezza culturale:* Prendetevi il tempo necessario per conoscere le norme culturali, i valori e gli stili di comunicazione delle persone o dei gruppi con cui dovrete negoziare. Comprendete le loro prospettive, priorità e aspettative nel processo di negoziazione. Questa conoscenza vi aiuterà ad adattare il vostro approccio e a evitare malintesi.
- *Favorire la costruzione di relazioni:* In molte culture, costruire relazioni e fiducia è fondamentale prima di impegnarsi in trattative concrete. Investite tempo nella creazione di legami personali, dimostrando rispetto e comprendendo il galateo culturale relativo ai saluti, alle chiacchiere e alla socializzazione. La costruzione di rapporti e fiducia può portare a trattative più produttive e di successo.
- *Riconoscere e gestire i pregiudizi:* Essere consapevoli dei propri pregiudizi e stereotipi che possono influenzare le percezioni e i giudizi durante le trattative. Evitate di fare supposizioni o generalizzazioni basate sul background culturale. Sfidate i vostri pregiudizi e affrontate le trattative con una mente aperta e la volontà di imparare da prospettive diverse.
- *Cercare soluzioni win-win:* Concentrarsi sulla creazione di risultati reciprocamente vantaggiosi piuttosto che su un gioco a somma zero. Cercate soluzioni creative che rispondano agli interessi e alle esigenze di entrambe le parti coinvolte. La collaborazione e la mentalità di risoluzione dei problemi possono favorire relazioni positive e partnership a lungo termine.
- *Chiarire e confermare la comprensione:* Date le potenziali barriere linguistiche e culturali, è essenziale chiarire e confermare la comprensione durante tutto il processo negoziale. Riassumete i punti chiave, chiedete un feedback e incoraggiate la controparte a esprimere la propria comprensione. In questo modo si garantisce che entrambe le parti siano sulla stessa lunghezza d'onda e si riduce il rischio di errori di comunicazione.
- *Coinvolgere mediatori o interpreti culturali:* In caso di trattative particolarmente complesse o delicate, si consiglia di coinvolgere mediatori o interpreti culturali che abbiano familiarità con entrambi i contesti culturali. Possono contribuire a colmare il divario culturale, a facilitare la comunicazione e a fornire spunti preziosi per garantire un processo negoziale più agevole.

6.2 Teorie della comunicazione interculturale

1-Competenza comunicativa interculturale: Questa teoria si concentra sulla capacità di comunicare e interagire efficacemente con individui provenienti da contesti culturali diversi. Comprende le conoscenze, gli atteggiamenti e le abilità necessarie per una comunicazione interculturale di successo. La competenza comunicativa interculturale comprende la comprensione delle differenze culturali, l'adattamento delle strategie comunicative e la dimostrazione di sensibilità e rispetto culturale. La teoria della competenza comunicativa interculturale (ICC) è un quadro di riferimento che spiega come





gli individui possano sviluppare e migliorare le proprie capacità comunicative in contesti interculturali. Sviluppata da studiosi come William B. Gudykunst, Young Yun Kim e Stella Ting-Toomey, questa teoria sottolinea l'importanza di acquisire le conoscenze, le abilità e gli atteggiamenti necessari per una comunicazione interculturale efficace.

La teoria dell'ICC si compone di diverse componenti chiave:

- **Conoscenza:** Questa componente si riferisce alla comprensione delle differenze culturali, delle norme, dei valori, delle credenze e dei modelli di comunicazione delle diverse culture. Implica l'apprendimento dei contesti culturali, delle storie e dei fattori sociopolitici che danno forma alle visioni del mondo degli individui.
- **Atteggiamenti:** Gli atteggiamenti nella comunicazione interculturale comprendono apertura mentale, rispetto, tolleranza e curiosità verso le altre culture. Lo sviluppo di atteggiamenti positivi aiuta gli individui a superare stereotipi, pregiudizi ed etnocentrismo, consentendo interazioni più efficaci ed empatiche.
- **Competenze:** La teoria dell'ICC enfatizza lo sviluppo di specifiche abilità comunicative necessarie in contesti interculturali. Queste abilità comprendono la comunicazione verbale e non verbale, l'ascolto attivo, l'empatia, l'adattamento degli stili di comunicazione, la gestione dei conflitti e la gestione dei malintesi. La competenza in queste abilità consente agli individui di navigare efficacemente in contesti culturali diversi.
- **Gestione dell'ansia:** L'ansia è un'esperienza comune nella comunicazione interculturale a causa delle incertezze e della paura di commettere errori. La teoria ICC si concentra sulla gestione dell'ansia e sulla promozione della volontà di confrontarsi con le differenze culturali. La costruzione della fiducia in sé stessi e la riduzione dell'ansia consentono agli individui di comunicare in modo più efficace e sicuro attraverso le culture.
- **Adattamento e regolazione:** La competenza comunicativa interculturale implica la capacità di adattare e modificare i propri comportamenti comunicativi per adattarsi alle differenze culturali. Ciò include la flessibilità, la tolleranza e la capacità di rispondere a norme, valori e stili di comunicazione culturali diversi.
- **Motivazione e responsabilità etica:** La teoria della ICC sottolinea l'importanza della motivazione e della responsabilità etica nella comunicazione interculturale. La motivazione implica un interesse genuino e la volontà di conoscere altre culture, mentre la responsabilità etica riguarda il rispetto delle differenze culturali, l'evitare il danno e la promozione dell'equità e della giustizia nella comunicazione.

2-Teoria delle dimensioni culturali: La teoria delle dimensioni culturali, nota anche come teoria delle dimensioni culturali di Hofstede, è un quadro sviluppato dallo psicologo sociale olandese Geert Hofstede per comprendere e analizzare le differenze culturali tra le società. La teoria identifica sei





dimensioni culturali che influenzano il comportamento, i valori e i modelli di comunicazione all'interno delle diverse culture.

Le dimensioni sono:

- **Distanza dal potere:** Questa dimensione riflette la misura in cui una società accetta e si aspetta le disuguaglianze di potere all'interno delle istituzioni e delle organizzazioni. Le culture ad alta distanza di potere accettano le strutture gerarchiche, mentre quelle a bassa distanza di potere si sforzano di raggiungere l'uguaglianza e di minimizzare i differenziali di potere.
- **Individualismo vs. Collettivismo:** Questa dimensione si riferisce al grado in cui gli individui danno priorità ai propri interessi rispetto a quelli del gruppo collettivo. Le culture individualiste enfatizzano gli obiettivi personali, l'autonomia e i risultati individuali, mentre le culture collettiviste privilegiano l'armonia del gruppo, la cooperazione e l'interdipendenza.
- **Mascolinità vs. Femminilità:** Questa dimensione coglie la misura in cui una società valorizza i tratti maschili tradizionali, come l'assertività, la competizione e la realizzazione, rispetto a quelli femminili, come l'accudimento, la collaborazione e la qualità della vita. Le culture maschili enfatizzano il successo e la ricchezza materiale, mentre quelle femminili danno priorità alle relazioni sociali e alla qualità della vita.
- **Evitamento dell'incertezza:** Questa dimensione misura la misura in cui una società si sente minacciata dall'ambiguità, dall'incertezza e dall'indeterminatezza. Le culture con un alto grado di evitamento dell'incertezza cercano stabilità, struttura e regole formali per minimizzare l'ambiguità e garantire la prevedibilità. Al contrario, le culture con un basso grado di evitamento dell'incertezza sono più tolleranti nei confronti dell'incertezza e più adattabili al cambiamento.
- **Orientamento a lungo termine vs. orientamento a breve termine:** Questa dimensione riflette la misura in cui una società apprezza la pianificazione a lungo termine, la perseveranza e le tradizioni rispetto ai risultati a breve termine, alla gratificazione immediata e all'adattabilità. Le culture con orientamento a lungo termine apprezzano la parsimonia, la perseveranza e i valori tradizionali, mentre quelle con orientamento a breve termine si concentrano sui risultati immediati e sull'adattamento a circostanze mutevoli.
- **Indulgenza vs. restrizione:** Questa dimensione esamina il grado in cui una società permette la gratificazione dei desideri e degli impulsi umani di base. Le culture ad alta indulgenza tendono a essere più rilassate e tolleranti nei confronti della libertà personale, mentre quelle ad alta moderazione enfatizzano l'autocontrollo, la regolamentazione e l'adesione alle norme sociali.

3-Teoria dell'identità sociale: Questa teoria spiega come gli individui traggano un senso di identità e di appartenenza dall'appartenenza a gruppi sociali. Nel contesto della comunicazione interculturale, la teoria dell'identità sociale sottolinea l'importanza di comprendere la propria identità culturale e di





riconoscere le identità culturali degli altri per stabilire una comunicazione efficace e creare fiducia. La teoria dell'identità sociale, sviluppata dagli psicologi sociali Henri Tajfel e John Turner, studia come il concetto di sé e l'identità degli individui siano influenzati dalla loro appartenenza a gruppi sociali. La teoria propone che le persone traggano parte della loro autostima dall'appartenenza a un gruppo e tendano a classificare se stesse e gli altri in categorie sociali.

Ecco le componenti principali della Teoria dell'identità sociale:

- **Categorizzazione sociale:** Secondo questa teoria, gli individui categorizzano se stessi e gli altri in gruppi sociali basati su caratteristiche condivise, come la nazionalità, il genere, l'etnia, la religione o le affiliazioni organizzative. La categorizzazione permette agli individui di definire la propria identità sociale e di associarsi a gruppi specifici.
- **Identificazione sociale:** Una volta che gli individui si sono classificati come membri di un particolare gruppo sociale, tendono a identificarsi con quel gruppo. L'identificazione sociale comporta l'adozione dei valori, delle credenze e dei comportamenti associati al gruppo e la considerazione degli obiettivi e degli interessi del gruppo come propri. Questa identificazione rafforza il senso di appartenenza e l'autostima dell'individuo.
- **Confronto sociale:** La teoria dell'identità sociale suggerisce che gli individui si impegnano nel confronto sociale, paragonando il proprio gruppo con altri gruppi. Questo confronto serve a rafforzare l'autostima e a mantenere un'identità sociale positiva. Gli individui possono percepire il proprio gruppo come superiore, il che porta al favoritismo verso l'interno del gruppo e ad atteggiamenti potenzialmente negativi verso i membri dell'esterno.
- **Pregiudizio di gruppo:** il pregiudizio di gruppo si riferisce alla tendenza a favorire e a mostrare atteggiamenti più positivi verso i membri del proprio gruppo (in-group), mentre si mostrano atteggiamenti meno favorevoli verso i membri di altri gruppi (out-group). Questo pregiudizio può portare a conflitti intergruppi e discriminazioni.
- **Le relazioni intergruppi:** La teoria dell'identità sociale esamina le relazioni intergruppi e le dinamiche tra i diversi gruppi sociali. Suggerisce che i conflitti, i pregiudizi e le discriminazioni sorgono quando gli individui si identificano fortemente con il proprio gruppo e percepiscono le differenze tra il loro gruppo e gli altri gruppi. Questi conflitti possono essere attenuati promuovendo un senso di identità condivisa o obiettivi sovraordinati che trascendono i confini del gruppo.
- **Autostima:** La teoria dell'identità sociale propone che gli individui traggano l'autostima dalla considerazione positiva che ricevono in quanto membri di gruppi sociali di valore. Quando il loro gruppo è valutato positivamente, gli individui sperimentano un aumento dell'autostima. Al contrario, valutazioni negative del gruppo possono portare a una diminuzione dell'autostima.





4- La **teoria dell'intelligenza culturale (CQ)**, nota anche come teoria dell'intelligenza culturale o quoziente culturale, è un quadro sviluppato dai ricercatori Christopher Earley e Soon Ang. Si riferisce alla capacità di un individuo di adattarsi in modo efficace e appropriato in situazioni culturalmente diverse. Il QC comprende le conoscenze, le abilità e gli atteggiamenti necessari per comprendere e interagire con persone provenienti da contesti culturali diversi.

Ecco le componenti principali della teoria dell'intelligenza culturale:

- **Conoscenza culturale:** L'intelligenza culturale implica lo sviluppo di conoscenze sulle diverse culture, compresi i loro valori, credenze, costumi, stili di comunicazione e norme sociali. Questa conoscenza permette di comprendere le prospettive e i comportamenti di persone provenienti da contesti culturali diversi.
- **Mindfulness culturale:** La mindfulness culturale si riferisce alla consapevolezza dei propri presupposti e pregiudizi culturali e al riconoscimento dell'esistenza di differenze culturali. Si tratta di affrontare le interazioni interculturali con una mentalità aperta e non giudicante, di valorizzare la diversità e di essere sensibili alle sfumature culturali.
- **Competenze culturali:** L'intelligenza culturale richiede che gli individui sviluppino competenze specifiche per interagire efficacemente a livello interculturale. Queste abilità comprendono la comunicazione verbale e non verbale, l'ascolto attivo, l'empatia, l'adattabilità, la risoluzione dei conflitti e la capacità di navigare tra le differenze culturali. Queste competenze consentono di impegnarsi in una comunicazione rispettosa ed efficace tra le diverse culture.
- **Metacognizione culturale:** La metacognizione culturale implica la capacità di pensare in modo riflessivo e di adattare i propri processi cognitivi in situazioni interculturali. Comprende l'autoconsapevolezza dei propri presupposti culturali, dei pregiudizi e dei punti di forza, nonché la capacità di monitorare e adattare il proprio comportamento e la propria comunicazione in risposta alle indicazioni culturali.

La teoria dell'intelligenza culturale sottolinea che gli individui possono sviluppare e migliorare la propria intelligenza culturale attraverso l'apprendimento, l'esperienza e l'esposizione a culture diverse. Suggestisce che gli individui con livelli più elevati di intelligenza culturale sono maggiormente in grado di adattarsi a contesti culturali sconosciuti, di gestire i conflitti interculturali e di costruire relazioni positive con persone provenienti da contesti diversi.

6.3 Esempi di attività da utilizzare nelle sessioni di comunicazione interculturale





Attività 6.1: Presentazione interattiva sulla comunicazione interculturale

Scopo dell'attività/tecnica: Lo scopo della presentazione interattiva è quello di introdurre i partecipanti ai concetti fondamentali e all'importanza della comunicazione interculturale in modo dinamico e coinvolgente. Consente ai partecipanti di partecipare attivamente, porre domande e interagire con il relatore per migliorare la comprensione e l'apprezzamento della diversità culturale.

Durata: 30 minuti

Preparazione/Materiali/Equipaggiamento:

- Diapositive di presentazione o supporti visivi (se si desidera)
- Proiettore o schermo (se si utilizzano diapositive)
- Microfono (se necessario)
- Dispense o fogli di lavoro (facoltativi)

Risultati dell'attività:

Conoscenza:

- I partecipanti acquisiscono una chiara comprensione della definizione e dei principi chiave della comunicazione interculturale.
- I partecipanti acquisiscono conoscenze sull'impatto delle differenze culturali sugli stili e sulle pratiche di comunicazione.

Competenze:

- I partecipanti sviluppano capacità di ascolto attivo impegnandosi nella presentazione interattiva e prestando attenzione alle informazioni condivise.
- I partecipanti esercitano le capacità di pensiero critico riflettendo sulla rilevanza e sulla potenziale applicazione della comunicazione interculturale nella loro vita personale e professionale.
- I partecipanti migliorano le loro capacità comunicative partecipando attivamente alle discussioni, ponendo domande ed esprimendo i loro pensieri o le loro esperienze relative alla comunicazione interculturale.

Atteggiamento:

- I partecipanti sviluppano un senso di curiosità e di apertura verso le diverse culture, favorendo un atteggiamento positivo nei confronti delle interazioni interculturali.
- I partecipanti coltivano una mentalità di sensibilità e rispetto culturale, riconoscendo il valore della diversità nei contesti comunicativi.

Istruzioni/suggerimenti:





1. Iniziate dando il benvenuto ai partecipanti e presentando brevemente voi stessi e il vostro ruolo nella conduzione della sessione di comunicazione interculturale.
2. Indicare gli obiettivi della sessione e spiegare l'importanza della comunicazione interculturale nel mondo interconnesso di oggi.
3. Utilizzate diapositive di presentazione o altri supporti visivi accattivanti per presentare le informazioni chiave sulla comunicazione interculturale. Assicuratevi che le diapositive siano concise, facili da leggere e visivamente accattivanti.
4. Incoraggiate la partecipazione attiva ponendo domande durante la presentazione. Questo può essere fatto ponendo domande direttamente al pubblico o utilizzando le funzioni interattive del software di presentazione, se disponibili.
5. Fornire esempi o scenari che evidenzino le sfide e le opportunità della comunicazione interculturale. Incoraggiare i partecipanti a condividere le proprie esperienze o intuizioni relative alle interazioni interculturali.
6. Rispondete alle domande o alle preoccupazioni dei partecipanti, fornendo risposte chiare e concise. Se non avete una risposta immediata, assicurate loro che le loro domande saranno affrontate durante la sessione o offritevi di ricontattarli in seguito.
7. Riassumere i punti chiave trattati nella presentazione interattiva e sottolineare l'importanza della sensibilità culturale, dell'empatia e dell'adattabilità nella comunicazione interculturale.
8. Concludete la presentazione interattiva esprimendo il vostro entusiasmo per la sessione e la vostra disponibilità a sostenere i partecipanti nello sviluppo delle loro capacità di comunicazione interculturale.
9. Passare senza problemi all'attività o all'argomento successivo relativo alla comunicazione interculturale, partendo dalle basi stabilite durante la presentazione interattiva.

Attività 6.2: Rompighiaccio culturale

Durata: 30-40 minuti

Obiettivo dell'attività: promuovere la consapevolezza delle differenze culturali e incoraggiare un dialogo aperto tra i partecipanti.

I materiali/attrezzature:

- un set di schede o di foglietti adesivi.

I risultati dell'attività:

Conoscenza:





- Consapevolezza culturale: I partecipanti acquisiranno una conoscenza delle diverse culture, compresi i costumi, le tradizioni, i valori e gli stili di comunicazione.
- Comprensione delle differenze culturali: I partecipanti acquisiranno conoscenze sulle diverse prospettive, comportamenti e norme che esistono tra le varie culture.
- Consapevolezza dei pregiudizi culturali: I partecipanti diventeranno consapevoli dei propri pregiudizi culturali e di come questi possano influire sulle interazioni interculturali.

Risultati delle competenze:

- Comunicazione efficace: I partecipanti svilupperanno abilità nella comunicazione interculturale, tra cui l'ascolto attivo, la formulazione di domande chiarificatrici e l'adattamento del proprio stile comunicativo alle differenze culturali.
- Empatia e assunzione di prospettiva: I partecipanti miglioreranno la loro capacità di empatizzare con individui di culture diverse e di praticare l'assunzione di prospettive per comprendere meglio le loro esperienze e i loro punti di vista.
- Risoluzione dei conflitti: I partecipanti impareranno a risolvere i conflitti che possono sorgere a causa di incomprensioni culturali o differenze negli stili di comunicazione.
- Adattamento culturale: I partecipanti svilupperanno abilità nell'adattarsi a diversi ambienti culturali e nell'adattare i propri comportamenti per garantire una comunicazione rispettosa ed efficace.
- Collaborazione e lavoro di squadra: I partecipanti miglioreranno la loro capacità di collaborare con persone provenienti da contesti culturali diversi, sfruttando i loro punti di forza e le loro prospettive per raggiungere obiettivi comuni.

Atteggiamenti:

- Apertura mentale: I partecipanti svilupperanno un atteggiamento di apertura mentale nei confronti delle differenze culturali, riconoscendole come opportunità di apprendimento e crescita.
- Rispetto e tolleranza: I partecipanti coltiveranno un profondo rispetto per le diverse culture e promuoveranno un atteggiamento di tolleranza verso costumi, valori e prospettive differenti.
- Curiosità e volontà di imparare: I partecipanti adotteranno una mentalità curiosa, cercando attivamente opportunità di apprendimento da altre culture e accogliendo nuove conoscenze ed esperienze.
- Auto-riflessione e auto-consapevolezza: I partecipanti svilupperanno un atteggiamento di auto-riflessione, esaminando continuamente i propri pregiudizi e presupposti culturali e lavorando per una crescita personale nelle interazioni interculturali.

Istruzioni/suggerimenti:





1. Preparazione: Preparazione Scrivete su ogni cartoncino un comportamento, una pratica o un'usanza culturale. Assicuratevi che i comportamenti rappresentino le varie culture e non siano offensivi o irrispettosi. Esempi di comportamenti culturali possono essere i saluti, le buone maniere a tavola, i gesti o gli stili di comunicazione.
1. Introduzione: Iniziate la sessione spiegando l'importanza della comunicazione interculturale e l'impatto delle differenze culturali sulle interazioni. Sottolineate che l'obiettivo dell'attività è favorire la comprensione e l'apprezzamento delle diverse pratiche culturali.
2. Scambio culturale: Distribuite le schede o i foglietti adesivi a ogni partecipante, assicurandovi che tutti abbiano una scheda. Chiedete ai partecipanti di leggere il comportamento culturale scritto sulla loro scheda, ma di tenerlo segreto. Incoraggiate i partecipanti a pensare a come questo comportamento potrebbe essere percepito o compreso in modo diverso nelle varie culture.
3. Mescolanza e discussione: Consentite ai partecipanti di mescolarsi nella stanza, avvicinandosi gli uni agli altri per condividere il loro comportamento culturale senza rivelare la cultura specifica che rappresentano. I partecipanti devono impegnarsi in conversazioni e cercare di indovinare il comportamento culturale descritto dai loro compagni. Incoraggiate i partecipanti a fare domande e a discutere le proprie esperienze o osservazioni relative al comportamento condiviso.
4. Rivelazione delle culture: Dopo un tempo stabilito, riunite i partecipanti in un cerchio o in un gruppo. Chiedete a ogni partecipante di condividere il comportamento culturale che ha ricevuto, rivelando la cultura specifica che rappresenta. Incoraggiate i partecipanti a discutere le loro ipotesi, le osservazioni e le eventuali sorprese incontrate durante l'attività.
5. Riflessione e discussione: Facilitare una discussione di gruppo sull'importanza di comprendere le differenze culturali nella comunicazione. Incoraggiare i partecipanti a riflettere su come questi comportamenti culturali possano influire sulle loro interazioni con persone di diversa provenienza. Discutere le strategie di adattamento degli stili di comunicazione per colmare i divari culturali e migliorare la comprensione interculturale.

Attività 6.3 Sciarade culturali

Durata: 10-15 minuti

Obiettivo dell'attività: Coinvolgere i partecipanti in un gioco divertente e interattivo che evidenzi le differenze culturali e incoraggi la comunicazione creativa.





Materiali/attrezzature: Non è necessario

I risultati dell'attività:

Conoscenza:

- Maggiore consapevolezza delle pratiche culturali, delle tradizioni e dei punti di riferimento di diversi Paesi o regioni.
- Conoscenza ampliata della diversità e della ricchezza delle culture globali.
- Maggiore comprensione dell'importanza della comunicazione interculturale.

Competenze:

- Miglioramento delle capacità di comunicazione non verbale, compresi i gesti, i movimenti del corpo e le espressioni facciali.
- Miglioramento della creatività e delle capacità di improvvisazione.
- Rafforzamento delle capacità di collaborazione e lavoro di squadra.
- Sviluppo delle capacità di osservazione e interpretazione.

Atteggiamenti:

- Coltivare l'apertura e la curiosità verso le diverse culture.
- Promuovere il rispetto e l'apprezzamento per la diversità culturale.
- Promuovere un atteggiamento positivo nei confronti delle interazioni interculturali.
- Incoraggiare l'empatia e la comprensione nei confronti di individui provenienti da contesti culturali diversi.

Istruzioni/suggerimenti:

1. Dividete i partecipanti in due squadre.
2. Preparate un elenco di pratiche culturali, tradizioni o punti di riferimento famosi di vari Paesi o regioni. Ad esempio, mangiare sushi con le bacchette (Giappone), ballare il tango (Argentina) o visitare la Torre Eiffel (Francia).
3. Un membro della squadra A inizia a scegliere una pratica culturale o un punto di riferimento da una ciotola o da un cappello senza rivelarlo all'altra squadra.
4. Il partecipante selezionato utilizza solo gesti, movimenti del corpo ed espressioni facciali per recitare la pratica culturale o il punto di riferimento scelto, mentre i compagni di squadra cercano di indovinare di cosa si tratta.
5. Il partecipante non può parlare, usare parole o emettere suoni durante la sua performance.





6. La squadra A ha un tempo limite (ad esempio, 1 minuto) per indovinare la risposta corretta. Se la indovina entro il tempo limite, guadagna un punto.
7. Ripetete il processo con la squadra B, scegliendo un partecipante per recitare una pratica o un punto di riferimento culturale diverso.
8. Continuate ad alternare i turni tra le due squadre finché ogni partecipante non ha avuto la possibilità di recitare una pratica culturale o un punto di riferimento.
9. Tenere il conto dei punti guadagnati da ciascuna squadra.
10. Concludete l'attività annunciando la squadra vincitrice e facilitando una breve discussione sulle pratiche culturali e sui punti di riferimento rappresentati durante il gioco.

Attività 6.4 Racconto con le emoji

Durata: 15-20 minuti

L'obiettivo dell'attività è quello di migliorare la creatività, la comunicazione e la capacità di raccontare storie utilizzando gli emoji per trasmettere emozioni e idee.

I materiali/le attrezzature:

- Carte emoji: Creare o procurarsi un set di carte emoji. Possono essere carte fisiche con diverse emoji stampate sopra o carte digitali visualizzate su uno schermo. In alternativa, potete fornire a ogni gruppo un elenco di emoji di uso comune.
- Lavagna o lavagna a fogli mobili: Se volete migliorare l'aspetto visivo dell'attività, potete usare una lavagna o una lavagna a fogli mobili per visualizzare le emoji mentre ogni gruppo presenta la propria storia. In questo modo è più facile per tutti i partecipanti vedere chiaramente le emoji.

Risultati dell'attività:

Conoscenza:

- Maggiore familiarità con gli emoji e il loro potenziale di narrazione.
- Maggiore comprensione dell'importanza della comunicazione non verbale nel trasmettere emozioni e idee.

Competenze:

- Migliorare la creatività e l'immaginazione nel creare storie utilizzando spunti visivi limitati.
- Migliori capacità di comunicazione, compresa la capacità di esprimere idee senza ricorrere alle parole.





- Rafforzamento delle capacità di lavoro di squadra e di collaborazione attraverso la pianificazione e la presentazione di gruppi.

Atteggiamenti:

- Promuovere un senso di divertimento e di piacere nell'apprendimento e nell'espressione creativa.
- Promuovere l'apertura mentale e il rispetto per le diverse interpretazioni e prospettive.
- Ha incoraggiato un atteggiamento giocoso e positivo verso la comunicazione e la narrazione.

Istruzioni/suggerimenti:

1. Dividete i partecipanti in piccoli gruppi di 3-4 persone.
2. Fornite a ogni gruppo un set di carte emoji o un elenco di emoji di uso comune.
3. Spiegate che il loro compito è creare una breve storia usando solo emoji.
4. Stabilite un limite di tempo (ad esempio, 5 minuti) per consentire ai gruppi di fare un brainstorming e pianificare la loro storia.
5. Una volta terminato il tempo di pianificazione, ogni gruppo presenta a turno la propria storia di emoji al resto dei partecipanti.
6. Durante la presentazione, i gruppi possono usare le emoji per trasmettere emozioni, azioni ed elementi della trama.
7. Dopo ogni presentazione, lasciate il tempo agli altri partecipanti di indovinare la storia in base alle emoji utilizzate.
8. Incoraggiare la discussione e la riflessione sulle diverse interpretazioni e sulla creatività di ciascun gruppo.

6.5 Link utili

<https://hbr.org/video/4773888299001/negotiating-across-cultures>

<https://cdc.gov/healthcommunication/>

<https://diversitypreparedness.org/>

Hofstede Insights. (n.d.). Recuperato da <https://www.hofstede-insights.com/>





Co-funded by
the European Union

